

數位轉型歷程：傑出醫療技術公司利用 RPA 再創新局



挑戰

該公司採取了廣泛的數位轉型策略，從醫療設備製造商轉型為醫療技術全球領導者，邁向自動化便是其中一項策略。在自動化過程中，該公司試圖降低成本、提高所有業務部門的效率、消除錯誤，並讓員工從處理重複性作業，轉向專心負責更高價值的工作。

解決方案

該公司使用 Automation Anywhere 數位勞動力平台的機器人流程自動化 (RPA) 軟體、認知功能及分析等功能，將財務、採購、人力資源、IT、研發及其他領域的關鍵職能自動化。透過 Automation Anywhere RPA，該公司實現了轉型藍圖，其中包括向員工進行簡報來提升員工參與度、製作錄音室等級的優質行銷影片來產生群眾意識、透過電子報及大眾傳播管道，向客戶及員工發表公司的成就、專案里程碑及新產品。

效益

6.5萬

經授權能藉自動化完成工作的員工數

50

重新分配到更高價值任務的全職員工數

89%

週期時間減少比例

3-5個月

複雜關鍵業務流程全面自動化所需時間

流程自動化

- 採購到付款
- IT 系統更新
- 資料查詢及分析
- 跨多個業務單位的上百個流程

產業
生命科學業

「有了 Automation Anywhere RPA，我們的員工就能專心處理最有價值、最具創造力且最創新的工作，這也是員工樂在其中而且很擅長的工作。」

— 全球自動化服務總監

領導階層積極參與

高階主管由上而下的策略性支援，對取得全體組織員工的支持發揮了極大作用。該公司也了解到採用智慧型自動化優先流程方法的重要性。在嘗試部署 RPA 之前，為了最有效地取得成功，該公司徹底調查了哪些流程可為自動化帶來最佳機會。

由於創新速度沒有放緩的跡象，該公司認為學習必須是每位員工日常工作的一部分。正如 Amazon 及 Uber 等破壞式創新公司所帶來的改變，應用非傳統新技術的創新方法能以出乎意料的方式，快速轉變整個產業。儘管身為醫療技術公司，該公司仍不斷研究各種先進技術，例如人工智慧 (AI)、虛擬實境及擴增實境，好在競爭激烈的市場中維持優勢，並發現市場上浮現的新商機。

成果

此自動化案例是數位轉型的典範。該公司至今從 RPA (包含傳統的 RPA 工具及認知工具) 中獲得了無數利益。最大的效益是提高端對端流程效率。例如，處理一個會影響 5 萬名使用者的 IT 請求，過去要花費數日，現在只需幾分鐘即可完成。過去要花費數日才能回答客戶有關產品系列的查詢，現在只需幾分鐘即可完成，進而創造了更正面的客戶體驗。不僅該公司成本降低，更提拔了超過 50 名員工，轉而處理更高價值的工作。

展望未來

RPA 持續讓員工專心處理最有價值、最具創造力及最創新的工作。成功部署包含 RPA 及認知功能在內的一系列解決方案，以及建立專屬的數位化空間，皆有助於培養持續創新的文化。在未來數月及數年，該公司將持續需要全新 RPA 部署、技術合作及跨職能方法，以推動業務發展。

「我們發現透過傳統的 RPA，我們能針對結構化的可重複流程進行端對端自動化，進而發揮最高的效率。透過認知代理程式等進階工具，我們在佈建訪客 Wifi 存取權或電腦管理員權限等更複雜的工作上，週期時間都得以減少。」

— 風險技術及執行總監

關於 Automation Anywhere

Automation Anywhere 傾注全力，幫助您透過創意、思考與專注力，為公司實現卓越成就。我們提供世界最優質的數位勞動力平台，透過自動化業務流程與釋放勞動力的方式，讓工作更加人性化。

Automation Anywhere  www.automationanywhere.com

☎ 北美地區: 1-888-484-3535 x1 | 國際: 1-408-834-7676 x1

🐦 @AutomationAnywh  www.linkedin.com/company/automation-anywhere ✉ sales@automationanywhere.com

Copyright © 2018 Automation Anywhere, Inc. 版權所有。Automation Anywhere、Automation Anywhere 標誌、Go Be Great、BotFarm、Bot Insight 以及 IQ Bot 等是 Automation Anywhere, Inc. 在美國和/或其他國家/地區的註冊商標或商標。本出版品所使用的其他產品名稱僅供識別之用，且可能是其各自所有者的商標。