

Australia Post 使用 RPA 機器人 最佳化會計工作流程



組織概況

Australia Post 是國營企業，提供澳洲各地的郵政系統。該公司在全國 4,356 間龐大的郵局網路中運作，將包裹分發到全球 190 多國。Australia Post 是澳洲歷史最悠久的政府服務之一，已擴大其服務項目，以迎接電子商務與新型態的數位通訊。

挑戰

Australia Post 的會計服務部門負責監督更新和維護眾多帳戶和服務項目的大量後端流程。Australia Post 的團隊尋求新的途徑，以管理部門內的眾多會計任務並改善效率。此團隊尤其旨在將重複性的人工任務自動化，藉以支援會計服務之間的工作流程，並讓員工有機會發展自己的技能組。

解決方案

Australia Post 的會計團隊將 RPA 視為提升業務效率的理想解決方案，能讓員工轉而從事更以價值為導向的工作。Australia Post 從免費試用 Automation Anywhere RPA 和試點專案開始，展開其數位轉型之旅。獲得初步成功之後，Australia Post 已與 Automation Anywhere 攜手合作，將其他 25 項流程自動化，包括保管財務日記帳、管理貸項上傳、促進自動代理設立與定價，以及材料維護。這些涉及建立與變更在澳洲各地不同郵局窗口銷售之所有品項的細節。

效益

120

部署的機器人數

25

自動化的流程數

18,000 小時

每年節省的時數

15%

會計服務成本降低比例

自動化的流程數

- 帳戶處理
- 帳戶維護

產業

公共部門

「我們的團隊已有能力自行自動化。在 RPA 的協助下，我們原本就充滿好奇心的員工更獲得機會，得以發展自己的工作技能並積極推動自動化成長。」

— Adam Jeffress，
機器人自動化暨
轉型經理

案例詳情

Australia Post 的會計服務團隊是組織不可分割的一部分，支援澳洲全球郵政系統繁忙的工作流程。在龐大的組織網路與廣大的服務範圍之內，此會計團隊必須提供有效率的流程並適時維護帳戶。許多流程由人工作業組成，造成效率不彰，部門間的工作流程因而受到影響。引進 RPA 後，Australia Post 的會計服務團隊能夠重組工作流程，並助長創新與效率文化。

考慮在數項流程之間自動化時，Australia Post 的團隊聘請 Automation Anywhere 協助開發適用於整合此新科技的架構。在成功驗證概念後，便將其他 25 項流程自動化。例如，保管財務日記帳向來都是一項費時的人工任務。有了 RPA，此流程不僅得以完全自動化，團隊成員也能將時間重新投入在提升客戶體驗上。受益於數位勞動力的其他流程包括貸項上傳，其中自動化已協助 Australia Post 快速、有效率地將貸項計入客戶帳戶。

實施自動化的關鍵是在旅程開始時的職員教育。約 90 名 Australia Post 團隊成員已完成 Automation Anywhere University 平台上的自學單元，且許多職員也進一步接受教育，並經過 RPA 認證。部分 Australia Post 成員很高興眼前出現的自動化契機，甚至已開始制定自己的自動化流程，並在辦公室內建議擴展 RPA 的新構想。

展望未來

Australia Post 計劃整合更多輔助自動化並探索如聊天機器人等新服務，藉此擴展其目前的基礎架構。此團隊也著眼於運用 Automation Anywhere 的 IQ Bot 所提供的人工智慧功能與機器學習技術，進一步最佳化其工作流程。

會計服務部門希望繼續支援其團隊進行自動化開發和教育，並讓員工習得技能，做好準備以迎接未來的工作模式。

「我們的團隊成員在運用 RPA 後，將能夠識別新的自動化和擴展方式，進而對整個部門的成長與生產力有所貢獻。」

— Steven Morris，
會計服務主管

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

Automation Anywhere ©2019

2019 年 5 月 · 第 1 版

