

Genworth Financial 運用 RPA 體驗令人振奮的工作品質



組織概況

Genworth Financial 提供廣泛的產品及服務，包括長期照護和貸款保險。超過 145 年以來，該公司著重於協助其客戶了解照護選項，為其退休收入提供保障及增值措施，並做好準備面對老化所帶來的財務挑戰。

挑戰

Genworth 希望在其仍以手動操作的財務部門中實作 RPA 流程。為了將耗費人力的流程自動化，該公司需要以不同的方式思考，並跳脫傳統自動化的觀點。除了減少手動工作之外，Genworth 也希望提高生產力、減少錯誤、增加速度以及節省成本。

解決方案

Genworth Financial 透過試驗計畫及為期 6 週的上線計畫，展開 RPA 之旅。前幾週用於掌握機器人訓練，搭配實務的設計和設置，隨後進行異地訓練，並在第六週結束前生產數個機器人。在財務、共用服務、企業系統和稅務部門間識別出 10 項試驗計畫。在試驗結果超出所有預期下，將該計畫擴展至投資、稽核、資料安全性和客戶服務。目前有 110 個上線的機器人，而且 RPA 持續快速成長中。

效益

10,000

每年節省的時數

110

機器人實作數

40

受訓的使用者人數

自動化的流程

- 報告
- 對帳
- SOX/ 稽核
- 資料處理

產業

保險業

「我負責處理 RPA 流程，從策略、營運、開發到訓練。我每天早上都欣喜地投入工作。」

— Natinder Kaur
應用程式開發經理

案例詳情

在目睹 Genworth 前幾次成功的自動化下，公司內的人員紛紛聯繫 RPA 團隊，因為他們聽到好的評價，並且期待發揮自身領域的潛能。該公司開始舉行午餐研討會，並且收到廣大的正面迴響。100 人的賓客名單在開放報名後 10 分鐘內馬上額滿。該公司也為其員工提供其他學習 RPA 的機會，包括「科技女性」論壇。

第一個機器人協助每天節省了四小時的人力，對員工展現了 RPA 的效益。自動化團隊實作了一套成功的 RPA 模型，周詳地訂立標準、維持標準、強制執行標準，並讓團隊擁有彈性，可根據其需求實行可行方案。RPA 團隊協助企業詳細列舉、優先處理、預估、規劃和設計自動化，並在此同時尋求機會以創造其他內部團隊也能夠重複利用的流程。

由於該公司最高階的主管提供不間斷的協助，Genworth 所面臨的最大挑戰是該計畫擴展太快。目前過半數部署 RPA 的人員為非 IT 員工，他們也負責維護自己的機器人。

展望未來

Genworth 持續在內部徹底建置機器人和自動化，目前已有 40 名來自不同團隊的員工經過 RPA 培訓，他們不僅是自己團隊內的自動化宣導大使，也是整個組織的最佳代言人。

該公司預計到 2019 年底，全年將省下約 15,000 小時，有 50 名可建置機器人的員工，並已在生產環境中部署 250 個機器人。另外也計劃進行 IQ Bot 試驗。

目標是 2020 年底時在生產環境中部署 1,000 個機器人，且每年節省 50,000 小時。

「每個受訓的人員
都很棒。當中的
興奮感和 RPA 的
工作品質 — 是我
最喜愛的一部分。」

— **Natinder Kaur**
應用程式開發經理

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/tw/

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

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

Automation Anywhere ©2019

2019 年 10 月，第 1 版

