

St. James's Place 看見以 RPA 獲得「指數成長」效益的潛能



組織概況

成立於 1992 年的 St. James's Place 是一家富時 100 指數 (FTSE) 的公司，負責管理 1,130 億美元的客戶資金。他們為英國和亞洲富裕和高淨值資產市場的個人、家庭和企業主提供從投資到退休金等一系列財富管理解決方案。

挑戰

即使 St. James's Place 每年都有成長，RPA 仍能為該公司提供機會，協助旗下各個事業群增加案源，同時進一步提高組織和營運的效率。以機器人提升人類勞動力，是因應其業務目標和挑戰的解決方案之一；這種做法由企業管理機器人，以求有效處理增加的工作量。

解決方案

在自動化初始階段測試的其中一個使用案例是企業經營保證，它們能自動化管理退休金所需要的一些重要流程。與 St. James's Place 合作處理客戶退休金的合作夥伴，需要在轉移資金時執行關鍵年度計算，以確保退休金在移轉之後仍維持相同或更佳的狀態。在自動化的協助下，St. James's Place 訓練有素的顧問們可以仔細檢查更多來自合作夥伴的這類案例。預計案件達成率將能增加到 100%，而不只是現在的 20%。

效益

63

每個案例節省的分鐘數

85–90%

用機器人檢查的案例比例

自動化的流程數

- 企業經營保證
- 投資報告
- 合作夥伴服務

產業

金融服務業

「人們已經開始投資自動化，並看到它所增加的價值。我們從實驗性案例複製成功案例時，預計這些效益將會呈指數成長。」

— RPA 顧問

Sam Yates

案例詳情

St. James's Place 已將其核心業務中的多個流程自動化，他們與前五大供應商合作，針對單一退休金計劃的關鍵年度計算過程執行概念驗證。原本目標是要在一個月內讓五個合作夥伴都完成試驗；然而實際情況是，流程比想像中更為複雜，僅有兩個合作夥伴在一個月內達成。

St. James's Place 在 POC 階段學了很多，包括需要讓 IT 儘早參與專案，以考量對 IT 基礎架構的影響，並利用業務中既有的技能。該公司也發現，最好將流程細分成多個可管理的部分。他們現在設計了一個複雜性和可行性計算機，以協助評估自動化流程。他們也在思索啟用自動化的最佳位置——先在簡單流程中打好基礎，並展示快速實現自動化的能力。這提供了可在組織的不同部分和不同類型的自動化中進行擴展的建構元件。

投資部門中，現在有四分之三進行中的流程都已接近完成。合作夥伴服務和 IT 部門也參與其中，一次由 1 個機器人執勤，另一個機器人輪班。

展望未來

St. James's Place 已經在公司內部建立了一個集中式機器人自動化團隊，以便與機器人合作、開發和維護機器人。他們認為此軟體在五個關鍵領域為業務團隊提供了自由度和靈活性，包括：投資、技術、客戶服務、財務和企業經營保證，以識別和自動化他們自己的業務流程。投資部門正在著手進行並將在今年和 2020 年完成的活動，已將自動化提升到一個新的層次。這包括一系列的自動化策略，其中許多將涉及 RPA 的使用。卓越中心職能部門將確保以正確的方式和正確的治理結構來實現自動化。此外，他們也看到機會，將認知機器人引進不斷改善的解決方案當中。

「Automation Anywhere 能真正拓展視野。它為我們提供了更高層級的自動化能力，這是我們使用其他品牌無法達到的高度，而它的簡便易用和成效令人刮目相看。」

— RPA 顧問
Sam Yates

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 9 月 · 第 1 版