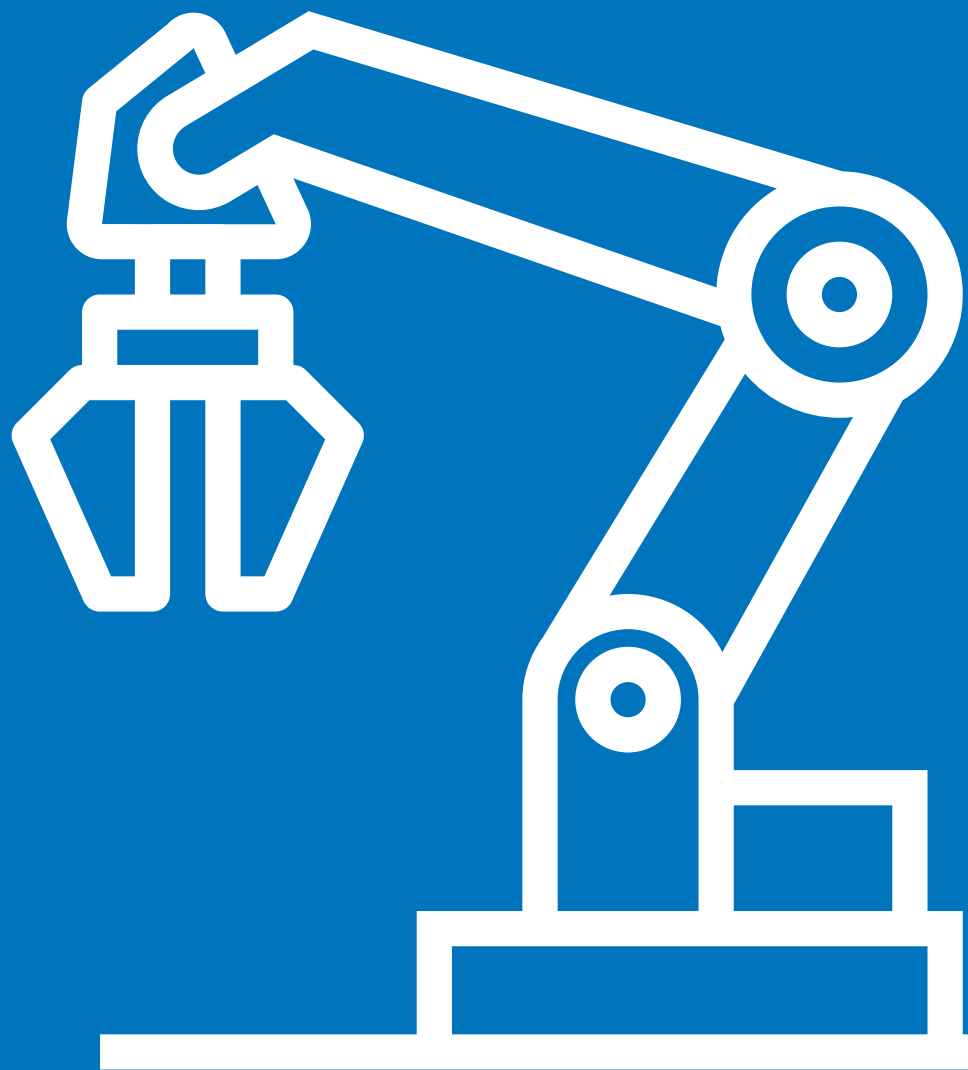


PeerPaper 報告

為什麼 RPA 專案會失敗？ 以及如何避免失敗

基於 AUTOMATION ANYWHERE 的真實使用者評論



摘要

機器人流程自動化 (RPA) 在企業部署中展示了巨大的潛力，每年可節省數千個小時，並使人們能夠專注於更高價值的工作。然而，要正確使用 RPA，需要精心設計人員、流程和技術的組合。要避免 RPA 專案失敗，需要選擇一個可根據幾個關鍵維度而交付的平台，這些維度包括易用性、管理簡易度和支援。從專案的角度來看，關注總體擁有成本 (TCO) 和投資報酬率 (ROI) 也很重要。本文基於來自 IT Central Station 的 Automation Anywhere 的真實使用者評論，探討如何透過 RPA 獲致成功。

目錄

第 1 頁	簡介
第 2 頁	RPA 和使用案例簡介
第 4 頁	避免 RPA 失敗的關鍵
	便於使用
	易於管理
	多功能的單一平台
	客戶支援
	可擴展的解決方案
	專注於 TCO 和 ROI
第 9 頁	擴展 RPA
第 10 頁	結論

簡介

機器人流程自動化 (RPA) 已經成為數位化轉型的關鍵組成部分。因為具備在提高生產力和降低成本的同時還能處理龐大數位工作量的潛力，使 RPA 成為一種顛覆性的技術，可以改變企業的策略格局。然而，許多 RPA 專案最終因缺乏工具、流程和知識而失敗。選擇一個易

於使用且易於管理的良好支援平台至關重要。以商業角度而言，避免 RPA 失敗涉及是否注重總體擁有成本 (TCO) 和投資報酬率 (ROI)。本文根據 IT Central Station 的 Automation Anywhere 真實使用者評論，探討如何透過 RPA 獲致成功。

RPA 和使用案例簡介

RPA 是一種軟體，能將基於規則的流程加以自動化。RPA 機器人 (或稱「軟體機器人」) 能夠比人類更快、更準確且不疲倦地執行重複性任務。因此，RPA 讓人們可以做他們最擅長的事情。從苦差事中解放出來，員工可以專注於需要推理和判斷的任務。他們可以與客戶互動，以及在面對面的人際互動和情緒智商對業務有益的情況下進行互動。



透過 RPA，以及人工智慧 (AI)、機器學習 (ML) 和嵌入式智慧分析所支援的認知功能，企業可以自動化比以往更廣泛的流程。這些工作包括簡單的任務，例如將客戶資料從 CRM 轉移到後台 ERP 系統，以及能夠基於預設邏輯或端對端流程進行智慧決策的機器人。全自動的機器人可以使用 AI 來接收文件、剖析、分類和理解含意，接著將必要的操作傳遞給 RPA，然後再撰寫確認電子郵件給客戶。

例如，您可以編寫一個機器人來讀取電子郵件、擷取特定資訊，然後使用該資訊來啟動新流程，例如打開客戶支援服務單等。圖 1 即描述此使用案例，其中比較了啟用支援服務單的手動流程與基於 RPA 的工作流程。在此 RPA 案例中，機器人是自動執行該流程的前三個步驟。

手動工作流程



RPA 工作流程



圖 1：比較建立客戶支援服務單的手動和 RPA 工作流程

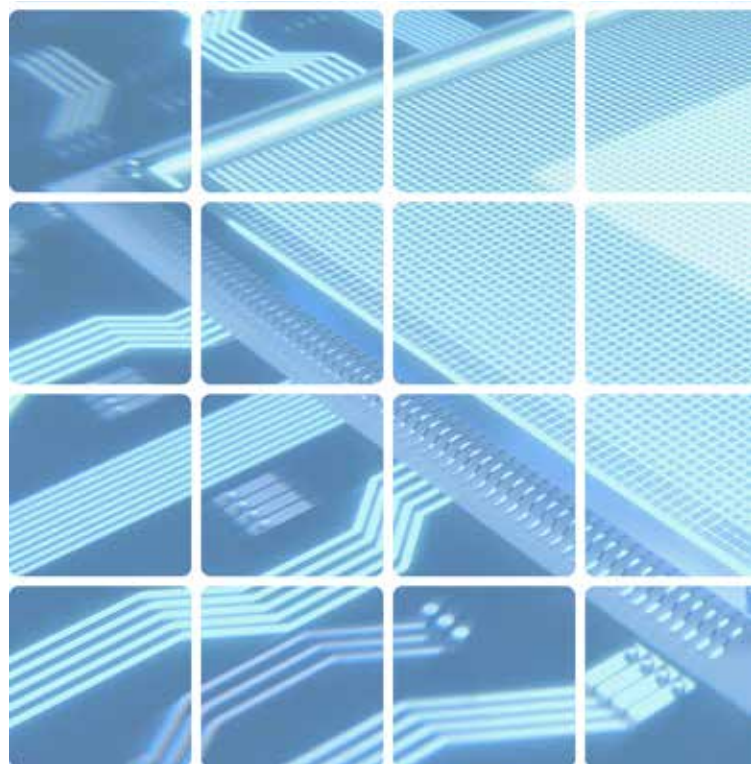
IT Central Station 成員正在將 RPA 用於各種環境中。一家大型製造公司 BSO 資深集團部門的財務主管解釋說，他的[主要使用案例是自動化所有涉及到公司應收帳款、應付帳款和自動結算的後端流程](#)，以及供應鏈中的許多流程。他們計劃在不久的將來繼續使用 RPA 自動化更多的前端流程。

對於採礦和金屬企業的自動化 COE 經理而言，RPA 意味著能夠自動化流程，例如從 SharePoint

表單中的屬性建立採購單。他表示，他們也在使用 RPA「從網站 (中央銀行) 提供的資料上傳費率到我們的 ERP 系統中」，並補充道：「我們著眼於自動化手動、重複和基於規則的流程。」擁有超過 10,000 名員工的零售商的機器人流程自動化交付經理也是這樣說：「[我們已經實現了關鍵職能的自動化，例如供應鏈管理和採購單等。](#)」

避免 RPA 失敗的關鍵

RPA 帶來了挑戰。有時候，如果採用相對較新的創新技術，解決方案的設計和執行中的許多因素都會對整體工作的成功產生影響。不幸的是，RPA 故障確實會發生。好消息是，如果從業者關注他們解決方案的一些關鍵面向，那麼這在很大程度上是可以避免的。



便於使用

讓非專業人員參與建立機器人有助於降低 RPA 失敗的風險，原因有兩個。一方面，它減輕了專業開發人員的工作量，幫助執行預算和招聘工作。讓業務利益相關者參與機器人的建立作業，可以使機器人更符合業務的實際運作方式。誰比每天與他們合作的人更了解這些流程？由於這些原因，易用性成為 RPA 成功的關鍵因素。

正如一家小型技術供應商的 IT 部門 / 企業 IT 規劃資深經理所言：「在我們公司，每個業務部門的人

都將建立機器人，而不是 IT 程式設計師或專家。因為考慮到這一點，而 Automation Anywhere 簡單易用，甚至連業務部門的工作人員都能建立機器人，[這是我們選擇它的重要原因之一。](#)」簡單易用能轉化成更有效率的開發人員。對於採礦和金屬公司的自動化 COE 經理來說，「[簡單易用的介面讓任何開發人員都能快速上手，也能和幾乎任何系統進行互動。](#)」



圖 2：有效的集中管理功能可以簡化管理，並簡化複雜 RPA 解決方案元素的管理

易於管理

過度的管理負擔足以分散注意力，拖累 RPA 專案而使其陷入失敗的境地。因此，IT Central Station 成員首選的解決方案要易於管理。一家擁有 10,000 多名員工的製造公司的專案經理說：「我們針對其他競爭產品所採用的一個區隔點是**易於實作**。我們曾評估過其他工具，但尚未針對實際情況進行深入的調查。到目前為止，我們很滿意。」

一家小型軟體研發公司的策略團隊經理評論管理員問題時說：「我們最初調查了三家供應商，但我們認為控制室或控制功能是最重要的面向。這就是**我們選擇這家供應商的原因**。」圖 2 概述了 Automation Anywhere 的 Control Room 等集中式 RPA 管理介面。一家大型金融服務公司的資深 RPA 開發人員補充，**他的解決方案擁有「很棒的控制面板」**：「它提供 Bot Insight，還有 Meta Bot 和 IQ Bot。它有很多功能，可以讀取並循環使用文件。」

金融服務公司的資深 RPA 開發人員說：「**Automation Anywhere 可以實現輕鬆安裝**。他們擁有了一些工具，可以讓您輕鬆地建立快速小巧的應用程式並加以發佈。」一家擁有 1000 多名員工的金融服務公司的北歐區自動化經理發現：「**Meta Bot 可重複使用的程式碼使開發更為快速，基於角色的存取則為我們提供了安全控制**。」

然後他指出：「一般而言，安全性和基於角色的存取控制，也就是認證安全性，也很重要。我們高度關注銀行的安全性。它顯然是一個受到高度監管的环境，因此安全性是我們的首要任務。為了自動化不同的流程，我們需要針對誰能執行什麼作業、以及人員所能使用的認證，設定一組周全的控制。它能用來管理存取權限，以確保我們擁有完整的控制。」

多功能的單一平台

該平台的多功能性對於避免 RPA 故障至關重要。轉型領導者應該致力於一個完全原生的自動化解決方案，該方案應可以解決半自動和全自動兩種情境，且具有認知能力和與多個系統整合的能力。做為一家大型科技公司的全球智慧自動化和轉型領導者，他發現自己的 RPA 平台「直達每個客戶的入口網站」。其中一個客戶範例是 IBM。它 [機器人] 會進入 IBM 入口網站，並以機器人認證登入 SAP Ariba，隨後打開發票，並將採購單項目與該發票進行逐行比對。然後在客戶結算入口網站上發布該發票以進行結算。」

“ 它能用來管理存取權限，以確保我們擁有完整控制。

執行半自動和全自動機器人的多功能性，是金融服務公司資深 RPA 開發人員的首選驅動因素。他說：「看看像我們這樣的公司，有這麼多不同的部門、流程和政策，以及如此多的手動任務，我們可以用於半自動和全自動機器人的使用案例幾乎是數不清的。」

客戶支援

為使 RPA 正常工作，該平台需要出色的客戶支援。在此背景下，BSO 資深集團部門的製造公司財務主管很重視其平台供應商的全球和本地支援、客戶服務和技術支援。製造公司的專案經理解釋說：「我們才剛開始使用他們的技術支援。在這之前，我們都是透過我們的 IT 合作夥伴進行作業，而到目前為止，我們得到的技術支援皆準確而快速。」礦業和金屬公司的自動化 COE 經理評論說，他

的 RPA 平台供應商技術支援「非常快速、有效率，而且知識淵博。」他補充說：「他們能夠解決我們所有的問題，非常令人滿意。」

可擴展的解決方案

透過 RPA 而自動化的流程，可在企業中快速擴展。是否能夠擴展機器人和平台的整體功能，對於避免代價高昂的緩慢作業或專案的徹底失敗至關重要。在這方面，可高度擴展的微服務架構可以提供很大幫助。小型技術供應商 IT 部門 / 企業 IT 規劃的資深經理發現他的 RPA 平台「擴展性很高」，並指出：「其結構是客戶端伺服器，因此我們可以根據需要快速擴展環境。」一位擁有超過 10,000 名員工的通信服務提供商的流程改進經理說：「擴展是一項重要工作，但它 [RPA 平台] 是完全可擴展的。」

“ 它可能是最具擴展性的 RPA 軟體。

IT Central Station 的成員稱讚 Automation Anywhere 的 RPA 平台具有可擴展性。金融服務公司的自動化經理說：「其擴展性十分優異。我想我們還沒有真正使用過機器人陣列產品，但這看起來非常令人興奮。我們計劃將基礎架構遷移到雲端，然後只需按一下按鈕就可以從 100 個機器人擴展到 1,000 個機器人。據我所知，它可能是最具擴展性的 RPA 軟體。除了我們自己的電腦之外，我們還沒有真正遇到任何重大挑戰，但這是我們內部的問題，而不是 Automation Anywhere 的問題。」他還提到：「我已經與使用其他 RPA 供應商的人談過，他們說在超過 40 個自動化流程後會面臨一些重大問題，但我們還沒有真正遇到這些挑戰。目前一直執行地很順暢。」

專注於 TCO 和 ROI

RPA 本質上是業務取向的。與一些業務回報相當間接或抽象的昂貴 IT 解決方案不同，RPA 能在不造成 IT 部門過勞的情況下推動直接、切實的財務成果。這些好處可能是來自提高的員工生產力、更優質的客戶服務等等。失敗的 RPA 專案很可能無法展現 ROI (投資報酬率)，而這可能是由於 TCO (總擁有成本) 過高。事實上，根據一家擁有 10,000 多名員工的顧問公司的數位專家所言：[「如果您以正確的方式實作，在一年內就可以看到投資回報。它在投資報酬率方面提供快速優勢。」](#)

該製造公司的 BSO 資深集團部門的財務主管評論了 RPA 的財務面向，他說：[「是的，我們已經看到了投資報酬率。」](#)特別是在這個市場中，人力資本在老齡化社會中受到重視，如果找不到熟練的人，誰能做這份工作？如果你消除人們的中立，並透過機器人來建立中立，這是最好的方法。」

對於採礦和金屬公司的自動化 COE 經理來說，RPA 的收益來自生產力。他說：[「我們開始使用該工具時，目標是提高生產率，特別是在 2018 年 8 月至 12 月期間節省 10,000 小時，且無論要部署多少機器人。」](#)金融服務公司的資深 RPA 開發人員表示：[「有大量的人員進行資料收集和工件收集，他們實際上是第三方。該解決方案改善了我們在時間、金錢和資源方面的狀況。」](#)

“ 我們的報酬率百分比高達三位數。我覺得我們付出的每一塊錢都值得。

這家金融服務公司的自動化經理談到了投資報酬率的問題，他說他的部門已經自動化了一個流程，並且實現超過 30,000% 的投資報酬率！他說：[「總擁有成本是 1,000 美元左右，報酬大約是 400,000 美元，並直接節省了成本，而且報酬率還在增加。這是我們執行的一項特定清潔工作，但是每改變一份合同，我們每個月、每封要發送的信件就能節省大約半美元，加起來相當可觀。」](#)

該使用者進一步解釋說：[「我們花了一天時間建立該流程，然後執行了四天，因此擁有成本非常低。我們的報酬率百分比高達三位數。我覺得我們付出的每一塊錢都值得。我們已在營運和後台看到了很高的報酬率，因為這些部門有很多手動任務。」](#)

擴展 RPA

擴展 RPA 解決方案是一個多面向的挑戰。當然，硬體和負載處理功能很重要，但各種程序和整合問題也很重要。該金融服務公司的資深 RPA 開發人員指出，RPA 的擴展可透過與原始程式碼控制的整合來進行。他觀察到：「不必離開應用程式，也不需要一套單獨的程序，該軟體可讓您直接在應用程式內簽入和簽出。您可以進行修改、上傳以及撤消簽出。整合得非常好。」



金融服務公司的自動化經理很高興他的平台可以擴展，因為「它很容易控制」。他是這樣描述的：「控制室裡有很好的稽核記錄。」然後補充說：「[你能建立自己的角色並根據角色進行嚴格的存取控制](#)，也

就是說：該角色能夠在此電腦上執行此機器人，但它無法在同一台電腦上執行另一個機器人。從安全角度來看，這很好。但是在可擴展性、安全性等方面，我認為 Automation Anywhere 比較出色。」

結論

IT Central Station 成員找到了 RPA 的創新使用案例：從半自動的情境 (員工觸發機器人以處理使用者工作站中的任務)，到全自動的情境 (機器人自動觸發或計劃在伺服器或虛擬機上全天候執行來自動化後台辦公室流程)，無所不包。他們的努力已經為企業帶來了成本節約和生產率提高的回報。在此過程中，這些 RPA 使用者對如何避免技術問題產生了強烈的意識。

成功實行 RPA 並達到完全可擴展性的關鍵，在於使用 RPA 平台做為真正的數位勞動力，讓人類與機器人並肩工作以實現最大的效率和生產力，而不陷入

牽扯複雜情況和缺乏可擴展性的麻煩。他們建議選擇適合需求並且易於使用和管理平台。供應商的支援至關重要，因為我們將重點放在成本和投資報酬率上。記住這些因素，就有可能避免 RPA 失敗。

關於 IT CENTRAL STATION

針對企業技術專業人員所提供的使用者評論、開誠佈公的討論，以及其他資訊。

網際網路徹底改變了我們進行購買決策的方式。現在我們在購買電子產品、預訂旅館、看醫生或選擇餐廳之前，會使用評比和評論網站，了解其他真實使用者的想法。但在企業技術領域，當您真正想要的是來自其他使用者的客觀資訊時，大多數線上和收件匣中的資訊卻都來自供應商。IT Central Station 為技術專業人員提供社群平台，以共享有關企業解決方案的資訊。

IT Central Station 致力於提供有價值、客觀和相關的使用者貢獻資訊。我們透過三重身分驗證流程驗證所有審閱者，並藉由提供匿名發布和自由發表觀點的環境來保護隱私。因此，社群成為寶貴的資源，確保您可以隨時取得正確的資訊並與合適的人員聯繫。

www.itcentralstation.com

IT Central Station 不認可或推薦任何產品或服務。本文件所引用的審閱者、IT Central Station 網站和 IT Central Station 材料的觀點及意見並不反映 IT Central Station 的意見。

關於 AUTOMATION ANYWHERE

Automation Anywhere 是機器人流程自動化 (RPA) 的領導者，是許多企業組織打造世界級智慧型數位勞動力的平台。Automation Anywhere 的企業級平台使用能與人類密切合作的軟體機器人，可以在許多產業中執行大量重複性工作。它結合了完備的 RPA、認知和內嵌式分析技術。超過 2800 個客戶實體和 1600 多個企業品牌使用這種人工智慧解決方案，以趨乎於零的錯誤率，更快速地管理和擴展業務流程，同時大幅降低營運成本。Automation Anywhere 為領先業界的金融服務、保險、醫療保健、科技、製造業、電信和物流公司等全球企業提供自動化技術。

Automation Anywhere Enterprise 最適合企業使用者使用，提供許多進階功能供開發人員和管理人員使用。它的學習曲線最短，是業界一致公認最容易使用、最直覺的介面，使用對象為機器人開發人員、自動化管理人員和企業使用者。此平台的設計和架構易於使用，可實現快速的採用和擴展。

若想了解更多資訊，請造訪 www.automationanywhere.com