

媒體交換自動轉帳服務在雲端：機器人可開創新局面，簡化作業流程，並提供隨選擴充功能



組織概況

這間多元化銀行負責為消費者、小型企業及商業客戶提供廣泛的金融產品及服務。身為《財富》雜誌百大企業之一，該銀行是美國十大存款銀行之一，也是美國最知名的品牌之一。

挑戰

媒體交換自動轉帳服務 (ACH) 一直以來都是極其費心的工作，包含許多接觸點，供員工執行小型但十分關鍵的作業。ACH 充滿潛在錯誤，而且十分緩慢。客戶一向是銀行的第一考量，他們希望款項都能以準確且迅速的方式處理。銀行本身則必須削減成本、消除錯誤，並讓員工從繁瑣的手動作業，轉向從事更能發揮人類才能和獨創性的工作。

解決方案

該銀行使用 Automation Anywhere Enterprise 平台，將 ACH 處理流程自動化。由於銀行每天處理的交易量很大，因此這項技術必須具備擴展性。該銀行決定在高度安全的雲端環境中執行機器人流程自動化 (RPA)，這樣不僅能根據需要進行擴充，滿足不斷增長的業務需求，也可以維持客戶資訊的隱私。

效益

10 萬

每年省下的員工時數

50

重新分配到更高價值任務的全職員工數

100%

錯誤減少率

100%

錯誤減少率

2.5 個月

完成自動化的時間

>100%

一年內的投資報酬率

流程自動化

- 媒體交換自動轉帳服務 (ACH)
- IT 系統更新

產業
銀行業

「我們的成功與這個事實有必然的關係：如果開了一家像我們這樣的新創公司，導入開創新局的技術，然後加入雲端功能，就能獲得優異的成果。」

— 技術主管
商業營運及技術團隊

雲端作業：高難度，卻是擴展的必要因素

該銀行的雲端環境高度安全，且有嚴格控制的存取權限。他們克服了許多挑戰，讓機器人擁有與員工相同的存取權限，包含網際網路連線，以及 Microsoft Office 與一系列其他內部應用程式的存取權。

此外，雲端作業代表銀行需隨時更新所有桌面應用程式的修補程式。在內部部署的電腦環境中，所有個人電腦及筆記型電腦都持續進行修補，因此隨時更新是正常的。銀行必須發揮創造力才能做到這點，而 Automation Anywhere 的平台既穩健又方便整合，能輕鬆達到這個目標。

成果

該銀行首先將其 ACH 處理流程自動化。銀行使用 20 個機器人，在不到 90 天的時間內執行端對端流程，立即排除手動流程中發生的一切錯誤。客戶對交易及時性和品質的提升都十分滿意。根據該銀行的計算，20 個機器人每年個別省下 5,000 小時的員工時間，估計每個機器人每年省下 2.5 個全職當量 (FTE) 職位，共計每年達 50 個 FTE。以前負責手動處理 ACH 付款的員工，現在能專心從事需要人類獨創性及判斷力的更高價值工作。

展望未來

現今，該銀行與 RPA 卓越中心 (CoE)「聯合」展開 RPA 工作，支援商業銀行的所有業務線自動化計畫。CoE 肩負著與建構及維護軟體機器人不同的職責。他們負責的是對銀行商業營運的其他技術團隊進行培訓，在整個組織中傳達 RPA 技能與知識，支援員工進行自動化作業，並設計、建造以及維護機器人。

「在雲端中重新建立桌面生態系統，並執行與一般桌面應用程式互動的機器人，並不是易事。我們在更新及維持多個環境正常運作方面，變得深具創造力及創新能力。這是創新所帶來的一部分負擔，但非常值得。」

一 技術主管

商業營運及技術團隊

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。

如需安排現場示範，請致電 1-888-484-3535，或造訪 www.AutomationAnywhere.com。

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。