

顛覆產業現況：機器人流程自動化讓領先的全球行銷服務供應商脫穎而出



挑戰

為了在競爭激烈的行銷服務業取得成功（而且此產業正面臨破壞性數位創新），Quad/Graphics 不斷在尋找減少浪費並提高員工生產力的機會。Quad/Graphics 持續改善的企業文化是建立在精實原則上。在媒體報導其他企業成就的啟發下，Quad/Graphics 決定試用機器人流程自動化 (RPA)，讓員工專心負責更直接面對客戶、更具附加價值的工作。

解決方案

在 2017 年初，Quad/Graphics 聘請安永會計師事務所開始 RPA 的相關工作。Quad/Graphics 的策略是透過從下而上的基層方法，在全公司推行 RPA，一開始先在財務部門內部署 Automation Anywhere RPA，簡化付款處理流程。在取得重大成功之後，Quad/Graphics 在其他超過 15 個部門也部署了 RPA。

效益

1,000 萬美元/日

現金流增加金額

19

現今仰賴 Automation Anywhere RPA 的部門數

20

自動化的複雜業務流程數

26

自動化的簡易業務流程數

200%

計劃在 12 個月內擴展 RPA 的比例

10

機器人投入生產所需週數

46

生產用機器人數量

流程自動化

- 計費報告
- 廠商設定檔
- 營運報告
- 對帳
- 其他多項作業

產業
製造業

「由於我們在 RPA 初始試行階段迅速獲得成功，因此，RPA 能為員工帶來的效益也火速在公司傳開。」

— **Sarah Butzer**
主計長
Quad Graphics

建立真正的合作夥伴關係

在取得初步成功之後，RPA 可實現的優勢火速在 Quad/Graphics 部門間傳開。但 Quad/Graphics 想確定 RPA 投資的準確性。在徵求全公司員工對於手動流程自動化的想法後，Quad/Graphics RPA 團隊與員工合作，完成可行性評估，確認 RPA 可以因應特定流程的挑戰。RPA 成功的關鍵，在於 RPA 團隊與員工密切合作。在將機器人導入勞動力的過程中，RPA 團隊與員工建立真正的合作關係，奠定了邁向未來成功的信心基礎。

成果

Quad/Graphics 成功達成目標，讓員工轉而處理更有價值的工作。例如，Quad/Graphics 計費專家現在可以產生客戶發票，無須手動為每項發票作業產生所需的 10 個必要計費報告。此舉縮短了託收時間，並將現金流大幅提高到每日 1,000 萬美元。此外，所有計費報告都由機器人在夜間自動產生，比人工作業更有效率。隨著 RPA 推行到整個組織，員工可以專心處理分析性工作，而非重複性的常規工作。

展望未來

由於 Quad/Graphics 在 RPA 方面處於領先地位，因此許多公司都向其尋求建議，特別是如何從小規模開始，以及如何從下而上成功實現自動化轉型。Quad/Graphics 十分重視治理，包含變更控制、正確的使用者佈建及存取控制，以及備份和復原方法。如今，Quad/Graphics 計劃在 2018 年擴展 200% 以上的 RPA，並獲得連帶的投資報酬率。

「根據我們的溝通計畫、團隊組織結構以及流程自動化評估實施程序，事實證明我們的 RPA 計畫極為成功。」

— Sarah Butzer
主計長
Quad Graphics

如需進一步了解共用服務及業務服務供應商如何應用機器人流程自動化促進業務，為客戶提供差異化服務及解決方案，請聯絡 Automation Anywhere。

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