

완벽한 구매 주문 이행: 인간-로봇 파트너십 스토리

GENPACT



회사 소개

Genpact의 고객인 유명 이미지 회사는 카메라, 렌즈 등 여러 이미지 도구를 제작하여 호주의 Woolworth's 등 주요 기업에 판매하고 있습니다.

과제

이 회사의 구매 주문 이행 프로세스는 비효율적인 수동 프로세스로서 인간이 시스템에 계속 로그인하여 직접 시스템에서 고객의 신규 주문을 쿼리해야 했습니다. 인간 에이전트는 요청을 실제로 작성하고 나면 구매 주문의 유효성을 실제로 검증하고 각 고객의 계약서를 토대로 특정 가격과 할인을 적용해야 할 것입니다. 그리고 나면 수동 계층 프로토콜을 따르는 경우 추가 1% 할인을 적용할 수 있는 권한이 있었습니다. 이렇게 직접 적용하고 설정하고 나면 구매 주문이 이행되고, 주문 품목이 선적되고, 인보이스가 발송될 것입니다. 이 수동 프로세스에는 많은 시간이 걸렸고 인간에 의한 오류가 발생하기 쉬웠습니다. 일부 인간의 손길이 필요했지만 고객 측과 Genpact 측 책임자들은 자동화가 필요하다는 사실을 바로 인정했습니다.

솔루션

Automation Anywhere와 Genpact는 독점적인 SEPSM(Smart Enterprise Process)를 사용하여 프로세스를 재설계하는 업무를 맡았습니다. 목표는 고객의 주문 이행 시스템의 상당한 수동 프로세스에서 인간에 의한 오류로 인해 발생하는 비효율성, 비정확성, 중복을 개선하는 것이었습니다. 레거시 시스템과 통합되고 전체 프로세스에서 품질 관리를 직접 확인할 수 있도록 일부 'HITL(Human-in-the-Loop)'을 유지하는 솔루션이 필요했으며, 이를 통해 인간과 로봇의 최적의 파트너십이 이뤄질 수 있습니다.

이점

40%

생산성 개선

25%

거래 속도 증가

25%

비용 감소

90%

수작업 감소

프로세스 자동화
• 구매 주문 이행

업종
제조

스토리 세부 정보

Automation Anywhere와 Genpact는 Automation Anywhere Enterprise를 사용하여 솔루션을 설계했습니다. 따라서 구매 주문 이행에 필요한 FTE 수가 100명에서 10명으로 감소했고, 전반적인 오류도 줄면서도 거래 속도는 증가했습니다. 당연한 핵심 문제는 제로 터치 프로세스나 인간-자동화 파트너십을 활용한 프로세스를 생성할지 여부였습니다. 제로 터치 프로세스의 이점은 분명했지만, 예외를 크게 줄이고 고객 만족도를 높여줄 인간-자동화 파트너십을 활용한 프로세스를 선택했습니다.

RPA 흐름

1. 데이터를 고객 시스템에서 자동으로 가져와서 새로운 구매 주문을 확인합니다.
2. 구매 주문서를 다운로드하고 나면 이것을 즉시 레거시 시스템에 입력합니다.
3. 에이전트는 'HITL(human-in-the-loop)' 역할을 담당하고 주문서의 유효성을 직접 검사하여 정확성을 확보합니다.
4. Automation Anywhere가 구매 주문서를 Oracle에 업로드합니다.
5. 고객 계약에 따라 할인이 자동으로 적용됩니다.
6. 에이전트가 이행된 주문을 조사하여 품질 관리와 인간의 손길을 보장합니다.

성과

레거시 시스템과의 상호 작용을 자동화한 후 이행 프로세스에서 발생하는 병목 현상이 완전히 없어졌습니다. 새로운 인간-자동화 프로세스에 추가 리소스가 필요하지 않았습니다. 특히 검증 프로세스에서 발생하는 인간에 의한 오류가 줄었고 고객 만족도가 개선되었습니다.

Genpact 소개

Genpact(NYSE: G)는 "generating business impact(비즈니스 영향력 발휘)"의 약어입니다. 이 회사는 선택한 여러 업종에 특화된 복잡한 비즈니스 운영을 포함하여 지능형 비즈니스 운영을 설계하고, 혁신하고, 실행하는 작업을 전문으로 하는 세계 최고의 기업입니다. 이 기업은 Automation Anywhere와 제휴를 맺고 자동화 솔루션을 구축 및 배포하여 로봇 프로세스 자동화(RPA)를 통한 혁신과 비즈니스 성과를 유도하는 데 앞장서고 있습니다. 이들 솔루션은 워크플로를 개선하고 효율성, 생산성, 거래 속도, 정확성, 수익을 개선함으로써 Genpact와 Genpact의 고객에게 시너지 효과를 가져다 주는 해결책을 제시하는 동시에 자본 지출을 줄여줍니다. Automation Anywhere와 Genpact가 설계한 솔루션은 레거시 시스템을 포함한 여러 애플리케이션에서 자동화 기능을 통합했습니다. 다음 두 가지 사용 사례에서 Genpact는 Automation Anywhere를 활용하여 고객의 비즈니스 방식을 혁신적으로 변모시켰습니다.

Automation Anywhere 소개

Automation Anywhere는 아이디어, 생각 및 집중을 통해 자신이 근무하는 회사를 위대하게 성장시키는 사람에게 힘을 실어 줍니다. Automation Anywhere에서 제공하는 세계 최고 수준의 정교한 디지털 인력 플랫폼은 업무 프로세스를 자동화하고 직원의 부담을 덜어줌으로써 인간 중심의 업무 환경을 만듭니다.

Automation Anywhere  www.automationanywhere.com

☎ 북미: 1-888-484-3535 x1 | 해외: 1-408-834-7676 x1

🐦 @AutomationAnywh  www.linkedin.com/company/automation-anywhere

✉ sales@automationanywhere.com

Automation Anywhere Korea

오토메이션애니웨어 코리아
서울 강남구 테헤란로 302

 www.facebook.com/AutomationAnywhereKorea

✉ questions-korea@automationanywhere.com