

新奥集团

虚拟员工“小奥助理”入驻新奥集团，更快速、高效执行日常财务任务，加速数字化转型。

概述

需求

新奥集团作为一家业务版块丰富、子公司众多的大型集团公司，推进数字化转型迫在眉睫，其财务共享中心日常业务种类繁多，且有相当一部分业务流程需依靠人工完成，员工工作强度大、耗时久，集团寻求以自动化机器人的方式替代人工，提高工作效率并削减成本。

解决方案

将 IBM RPA 与规则引擎等技术相结合，打造自动化财务机器人。虚拟员工成功在财务共享中心上岗，打通线上线下业务流程，衔接数据断点。

优势

- 平均每天完成 2000-3000 个任务
- 平均缩短 60%的工作时间
- 实现超过 400 万/年的成本削减
- 提高准确率

2019 年是新奥集团创业 30 周年，经过 30 年战略升级与业务拓展，新奥集团已经形成了贯穿下游分销、中游贸易储运和上游生产开采的完整清洁能源产业链，以及覆盖健康、文化、旅游、置业等领域的幸福生活产品链，业务覆盖中国 20 余个省、市、自治区的 170 多座城市，以及东南亚、大洋洲等地区。集团现有员工近 5 万名，年经营收入超过千亿元人民币，旗下拥有新奥能源、新奥股份、新智认知、西藏旅游四家上市公司。

在权威品牌评估机构品牌金融 (Brand Finance) “2019 年全球最具价值 50 大公用事业品牌”评选中，新奥集团排名第 29 位，位居中国上榜企业第二，成为上榜中国企业中唯一的民营企业。

新奥集团始终致力于成为创新型智慧企业，当下更依托于互联网+人工智能技术，用数字重构能源生态与健康生态，助力数字能源发展。

数字化转型的路上，财务首当其冲，直面困扰

面对当今数字时代的机遇和挑战，推进数字化转型迫在眉睫。为落实集团提出的数字化转型要求，新奥集团财务共享中心奋勇当先。财务人员从月结、发票校验、票据扫描、报表审核，到银行回单核对、收据报销、业务咨询等项目，面临着以下困扰：

- 各种票据需在人工识别后才能进行后续账务处理或数据统计
- 依然存在长链条的业务咨询，客户咨询业务员，业务员咨询财务，财务查询系统后再逐级反馈
- 内外部系统间、线上线下仍存在诸多断点，需要靠人工进行跨系统的业务处理和数据统计， workflow、SAP、资金管理系统、银行等系统之间由于历史遗留问题无法打通，再加以海量数据量，人为衔接断点将带来庞大的工作量
- 票据审核、付款审核、差异核对、异常处理等诸多事项还需要人为进行干预。

单单拿发票校验这一项业务来说，每个月有近 6000 次操作需要财务共享中心员工完成。同样，在自动月结的业务场景下，员工需按步骤执行企业业务月结程序，在出现异常时则根据报错信息通知企业进行处理，处理完成后再重新启动月结程序，过程中出现的多次反复沟通影响了月结效率。



“虚拟员工在财务共享中心入职3个月，保持每个月上线5、6个业务场景，已经为我们削减了400万/年的成本，缩短了60%工作时间，加快了整个业务流程，提高了工作准确率，这些维度结合起来共同构成了虚拟员工的核心价值。”

- 李强，新奥集团 IT 总监

虚拟员工入职财务共享中心，打通线上线下流程，加速革新创值

作为企业的核心职能部门，财务部门是直面海量数据的先行军；而财务工作所具备的高度规则性、严谨性和可重复性的特质，也使得其成为数字化转型中自动化技术大显身手的绝佳切入点。

以财务共享中心为“撬动点”，新奥集团对全部财务业务场景进行自上而下的梳理，横纵向开发与筛选高价值的自动化需求。根据实际业务场景，新奥集团将 IBM Robotic Process Automation (RPA)与规则引擎等技术相结合，打造自动化财务机器人，即财务虚拟员工，旨在提高工作效率，消减人工成本。

作为一种能模拟人工来执行相对简单、重复性任务的软件，IBM RPA 可被视为新奥集团财务机器人的双手。凭借其灵活、稳定、快速扩展的特性，IBM RPA 帮助新奥集团深入探索了人工和自动化机器人的三重关系：

1. 新增 -> 人工无法做到的

一些理想状态下应该完成的工作在现实中往往无法完成，比如实时监控银行账户，每收到一笔回款即通知相关人员并完成账务处理等。而通过自动化机器人，定时作业的实时处理成为可能。

2. 代替 -> 业务规则清晰的重复性劳动

由自动化机器人代替人工完成跨岗位的多人操作、跨数据源的数据核对、业务流程中高度重复的手工操作，提高执行效率，减少人为错误，释放员工宝贵时间及压力。

3. 协同 -> 人机协同作业

把任务操作划分为适合机器人完成的和适合手工完成的两部分，将规则明确、重复性高、吞吐量大的任务交给机器人岗位。异常处理、需要创意和决策的任务则交由人工操作。

解决方案组件

- IBM Robotic Process Automation
 - IBM Business Process Automation
-

成本削减 400 万，工作时间平均缩短 60%

新奥集团的虚拟员工“小奥助理”在财务共享中心入职后，已经陆续承接了 12 个岗位上共 50 多人的部分或全部工作，累计平均每天要完成 2000-3000 个任务，相比真实人工平均可缩短 60%的工作时间。入职以来，“小奥助理”已经实现了超过 400 万/年的成本削减。

例如，报销流程在支持自动化机器人后，实现了业务流程 90%的自动化，员工通过简单对话，20 秒即可完成出差申请，30 秒即可完成出差报销。

同时，发票校验岗位目前已经完全交给虚拟员工负责，通过机器人配置将物资类回票、能源类回票、工程类回票，以及寄售类回票等多种形态的发票校验业务进行自动化处理，登录工作流系统进入回票任务池，按时间顺序逐笔核对回票信息是否合规，不合规单据在注明原因后转人工处理，合规单据将由机器人自动录入凭证信息，自动过账并记录凭证编号。自动化机器人把业务流程中的数据断点自动衔接，且可保证 100%的正确率，改变以手工方式执行流程和手工流转数据的方式，1 位虚拟员工每月工作 12.5 天即可完成以往 4 位全职员工的整月工作量，在提升了数据实时性和联通性的同时，大幅降低了人力成本和时间成本，保证了业务的准确性和高效性。

借助 IBM RPA，新奥集团财务共享中心不仅得以更快速、更高效地完成工作，更可以最大限度释放员工价值，使员工专注于开展对企业有更高附加值的工作，在智能+时代全面借助自动化力量，时刻践行新奥集团成为创新型智慧企业的使命。

了解更多信息

如欲了解有关 IBM Robotic Process Automation 产品如何为您提供帮助的更多信息, 请联系您的 IBM 代表或 IBM 业务合作伙伴, 或访问 <https://www.ibm.com/cn-zh/automation>

免费咨询热线: 400-668-0529 (工作日 9:00-17:00)



关注 IBM 云公众号



了解 IBM 智能自动化



了解 IBM RPA



© Copyright IBM Corporation 2019

IBM Corporation

中国印刷

2019 年 8 月

IBM、IBM 徽标、ibm.com、及 IBM Robotic Process Automation 是 International Business Machines Corporation 在世界各地司法辖区的注册商标。Web 站点 ibm.com/legal/copytrade.shtml 上的“Copyright and trademark information”部分中包含了 IBM 商标的最新列表。

其他公司、产品或服务名称可能是其他公司的商标或服务标记。本文档中所含信息仅供参考之用。尽管出版时尽力对本文档所含信息的完整性和准确性进行了验证, 但所有信息均按原样提供, 不对其作出任何明示或暗示的保证。此外, 此类信息基于 IBM 的当前产品计划和策略, 如有更改, 恕不另行通知。由于使用本文档或其他材料或由于其相关事宜而造成的损害, IBM 不负任何责任。本文档中的任何信息均不表示 IBM 或其供应商或许可方作出任何保证或陈述, 也不会更改对 IBM 软件的使用具有约束力的条件和条款。

本案例研究说明了所述 IBM 客户使用 IBM 产品的方式。我们不保证您的使用会出现相当的结果。在本出版物中, 但凡提及 IBM 产品或服务时, 并不表示 IBM 可以在 IBM 业务所涉及的所有国家或地区予以提供。
