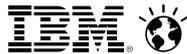


# 利用自動化改造業務

數位業務自動化有助於擴充您的營運、改善客戶體驗並降低成本



## 內容重點

- 運用自動化，以實現數位轉型並改善客戶體驗
- 擴充業務營運，使您的組織更靈活、更具競爭力
- 透過任務和流程自動化、自動化資料擷取等功能，於後端和前端辦公室活動中創造更好的工作成果

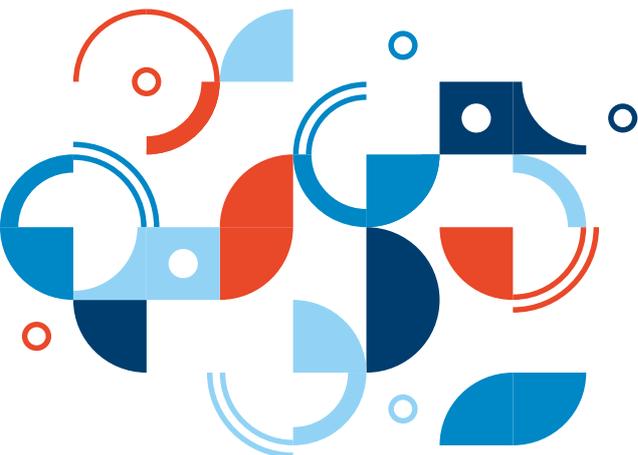
## 企業自動化已今非昔比

在業務和技術方面，自動化目前簡化了不久前似乎無法實現自動化的功能。更重要的是，在不同業務營運（從貸款發放和患者護理到法規遵循和客戶服務）中，自動化促使組織在不依賴增加員工人數的情況下更快更好地擴充和執行更多工作。

事實上，許多組織正在從高接觸、人工處理轉向數位化營運，自動化正在演變成一種全新的東西。自動化目前包含許多新工具，從人工智慧到機器人流程自動化。這些工具旨在提高員工的生產力，增強決策能力並幫助最佳化系統。因此，對於您的工作流程而言，自動化目前比以往任何時候都更值得投資。

在此過程中，自動化不僅僅是簡單地提高成本和效率，而是包含了以客戶為中心，致力於改善每位使用者的體驗。自動化功能已從處理重複任務的機械自動化擴充到適應企業範圍內的各種工作風格和場景。自動化學會了不只是遵循規定程序。

本白皮書概述了隨著企業轉變為數位化組織，自動化如何發生變化。然後，自動化會探討這些變更如何影響哪些使用者（幾乎全部使用者）以及為何這些變更都是好事（您可以獲得更好的工作）。還深入探討了自動化如何為特定業務營運提供特定功能，從管理工作流程到制定即時決策。最後，我們介紹了 IBM 推出的一個完全整合數位業務自動化平台，該平台匯集了關鍵的自動化功能，使企業能夠大規模地對其組織進行數位化轉型。



## 在不同行業，自動化的業務原因正在發生變化

業務自動化的傳統用途透過提高營運效率、速度和一致性來幫助降低成本。但近年來，人們迅速轉向使用自動化來實現組織範圍內的數位化轉型，這種轉型不僅可以擴充營運，還可以達成從改善客戶體驗到管理供應鏈工作量等各種目標。

Forrester Consulting 最近對數位化轉型領導者進行的一項研究表明，在短短兩年的時間裡，降低成本已從流程改進的首要重點下降到第四大重點。<sup>1</sup>在節省成本方面，數位化轉型（改善客戶體驗緊隨其後）已成為業務改進的主要關注點。<sup>1</sup>

管理諮詢公司麥肯錫公司 (McKinsey&Company) 也認識到自動化的巨大潛力和成長，最近總結道：在全球 60% 的職業中，多達 30% 的活動可以實現自動化。<sup>2</sup>

## 自動化目前側重於業務成長和工作量規模

當今的自動化旨在提高組織可以處理的工作量和品質。當人數保持不變而工作量必須向上擴充以適應產品、客戶需求和季節性波動時，這將就變得至關重要了。同時，保持競爭力也要求擴充，尤其是在同一行業的其他組織推出新的客戶體驗以尋求優勢時，這些體驗可以透過自動化流程數位化、輕鬆複製數千次。

對於一家成功擴充的公司，尤其是在完全數位化營運的行業，如線上商務或娛樂，其結果可能令人震驚。在這些企業中，透過自動化擴大營運規模的能力可以將每位員工的收入從數十萬美元提高到數百萬美元。在此過程中，品質往往會提高。事實上，在幾乎任何行業中，現代自動化的使用意味著利潤的增加和品質的提高現在是並駕齊驅的。

在其客戶中，IBM 發現了數位化轉型的成長與自動化帶來的優勢之間的密切關係。

- [美國的 PNC 金融服務集團 \(PNC Financial Services Group\)](#) 在自動化業務流程和規則後，需要人工審核的貸款申請數量減少 80% 至 90%。
- [英國衛生部血液及移植機關 \(UK National Health Service Blood and Transplant\)](#) 使用基於雲端的自動化解決方案，在不到六個月的時間內，自動完成了其嚴格的 96 步心臟移植分配流程的 40% 以上。
- [嘉士伯集團 - 丹麥](#) 使用自動化技術將後端人員處理訂單的時間減少了 90% 以上，同時幾乎消除了訂單錯誤。
- [Ferservizi](#) 是義大利主要鐵路營運商的後端服務供應商，以數位處理取代每年超過 400,000 張發票和一百萬張工資單的人工操作。

## 自動化為業務營運提供了優勢

最常見的重新設計以利用數位技術的業務操作是那些支援客戶體驗的業務操作。Forrester Consulting 指出，依據其研究，「數位化轉型和客戶體驗實際上是流程改進的主要重點。」<sup>1</sup>

但同時，自動化前端辦公室程序可以改進與客戶和合作夥伴生態系統的外部聯絡，前端辦公室程序還可以改進內部的、不面向客戶的任務。其結果是，不同行業的業務操作將受益於自動化提供的擴充能力，包括以下場景：

- 貸款發放和服務
- 保單核保和理賠
- 監管和法規遵循管理
- 病患照護管理
- 客戶服務
- 福利和資格管理
- 客戶、員工和供應商批核
- 運輸和物流管理
- 詐欺和風險管理
- 貿易金融

## 整合式自動化功能有助於創造更好的工作成果

成功的組織透過了解人們的工作風格來實現自動化，然後使用數位技術實施這種見解。從文字、影像或其他非結構化內容中擷取資訊的能力好比眼睛蒐集資訊的方式，而協調不同性質的重複性工作和知識性工作的能力好比中樞神經系統同時處理不同輸入的方式。

然而，工人的數位化勞動超出了個人的任務範圍，擴充到企業的龐大的工作量和風格的範圍。使每種風格自動化有助於企業轉型，從而實現更多目標並做得更好。

處理轉型工作的一種有用方法是圍繞兩個基本特徵（工作量和工作的獨特性）構建自動化。通常是重複性的大量工作：每天以類似的方式處理數千甚至數十萬次的任務。非常獨特的任務通常是一次性工作：數量較少且通常需要專門活動的任務。

這些特徵以圖形方式表示，成為 x 軸和 y 軸，顯示了隨著體積和獨特性的增加，組織處理的五種工作風格。這些工作風格及其可從自動化中獲得的優勢包括：

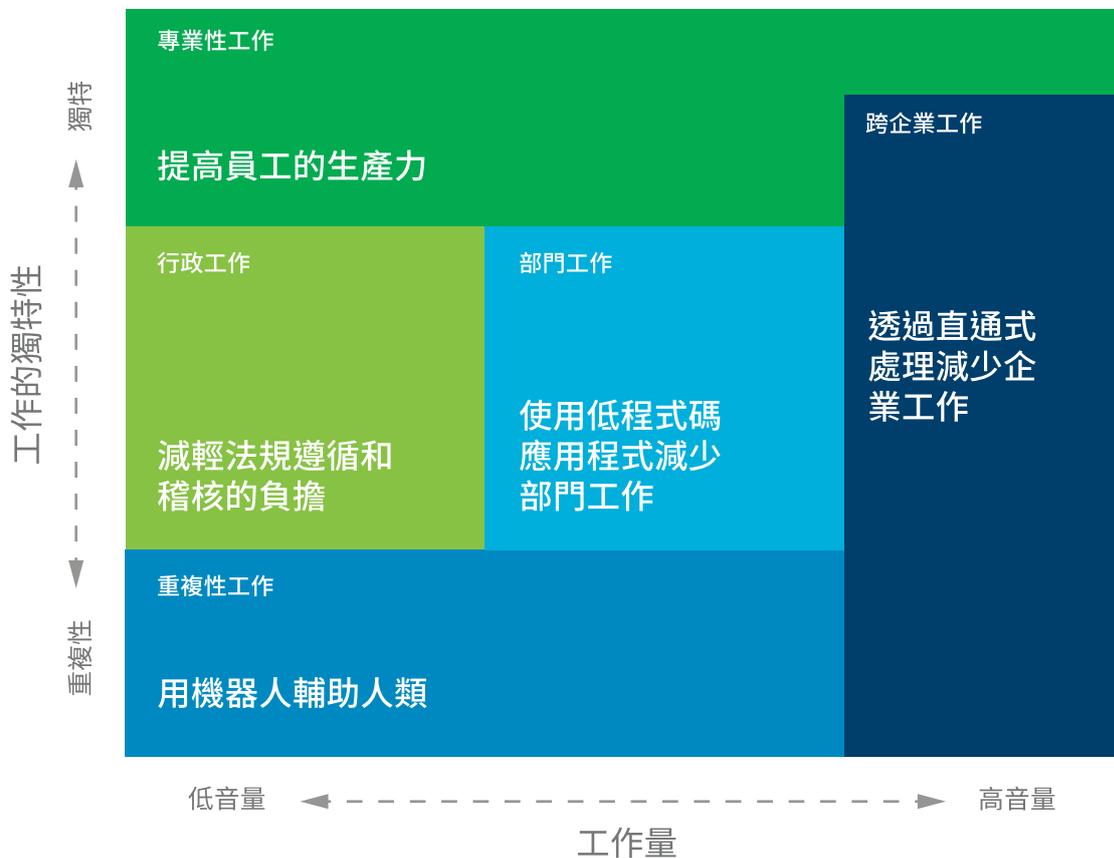
- **重複性**：這項工作幾乎不需要人類的判斷或技巧，但對經營企業卻至關重要。無論是處理發票和付款等日常任務，還是確定保險單是否包含任何附加條款等基本決策，都可以使用機器人自動完成日常任務，以補充工作人員並將他們釋放出來去做其他工作。
- **行政性**：這種中間類工作通常量小，獨特性僅為中等。包括每家企業中發生的日常任務，例如審批文件和政策—這兩個流程都可以透過自動化予以改進。其他行政性任務的組成部分（例如，有助於確保法規遵循的以下治理政策）也可以實現自動化。
- **部門性**：這種行政性工作所處理的任務，其成果可能對特定的部門至關重要，但不會影響整個組織。由於他們的工作具有特定的重點，因此員工通常嘗試透過針對部門專屬應用建立試算表或使用電子郵件來處理。自動化不僅可以更快、更輕鬆地處理工作量，還可以幫助確保組織內部的一致性。

- **跨企業**：這些任務不僅涵蓋從大量到高度獨特的工作風格，還會影響組織內的其他多個部門。於整個企業內批准使用多種功能的貸款申請等工作，也會對盈利能力產生重大影響。但是，其獨特性越高，人工完成的難度和費用就越高。自動化有助於提高處理速度以實現更高的收益。

- **專家**：此類別涵蓋的工作通常是組織執行的最有技能性、最獨特和最有價值的工作。但即使是專業性工作，也可以得到改善 – 因為自動化可以透過以個人無法親自處理的速度和規模蒐集和解讀資料來提高生產力。

最終，數位自動化的目標是，透過為組織內的每個人提供增強功能並幫助他們更有效使用這些功能，而促使組織內的每個人更接近專家級別。

### 適用於各種工作風格的自動化



透過解決和延伸各種工作風格的功能，自動化可以顯著改善整個企業的營運。

## 自動化軟體提供轉換工作的功能

整個企業的業務操作數位化和自動化集中於五個關鍵領域：任務、內容、工作流程、決策和資料擷取。所有這些領域都存在於每個組織中，並可從數位轉換的綜合能力和自動化的新功能中受益。

### 任務

每個組織開展的工作隨著時間的推移或在專案之間的變化很小。這些重複性任務以及在背景執行的任務（例如帳戶查閱）使用機器人流程自動化軟體實現自動化的時機已經成熟。當軟體接管這項工作後，員工可以轉到更高價值的工作上。同時，重複性任務可以更快完成，在某些情況下只需一分鐘就可以完成，而不需二十分鐘，並且錯誤率接近零。<sup>3</sup>

### 內容

精通數位的企業既依賴於資料庫中的結構化內容，也依賴於業務文件、照片、電子郵件、音訊和視訊檔以及社群媒體中數量快速增加的非結構化內容。必須對建立的所有這些資料和資訊進行管理、傳播和儲存。內容生命週期中的每一步均可使用不同的自動化元件。內容的使用方式也是如此。在將業務資料投入使用時，利用以前未使用的資料並促進員工協作是最重要的。確保資訊存取、隱私和安全性也是首要任務。業務自動化可以解決所有這些問題。

### 工作流程

雖然任務集中於特定的工作項目，並且內容定義了業務中使用的數位材料，但工作流程將這些步驟組合在一起以建立端對端的流程。例如，貸款申請可能涉及到幾十個步驟，其中任何一個都可能是小的和例行的，但工作流程的最終結果可以為客戶提供關鍵結果。工作流程中的自動化步驟可提高跨數百個流程的敏捷性、可見度和一致性，從而實現對企業和客戶都有利的平穩營運。這還可以發現工作流程、產品和服務中可以改進的模式。

### 決定

一個企業每天要做出成千上萬個經營決策，但是相對來說，只有很少的決策是根據個人判斷。其中大多數決策涉及根據企業政策或行業規則進行詳細、重複性的工作，並應用精心改進的業務規則。可以擷取並自動執行這些可重複的業務決策，以提高回應能力，最大限度地降低法規遵循風險並簡化工作流程。將業務規則與應用程式分開可提供快速回應客戶和市場變化所需的彈性。

### 擷取

內容的有用性在於其所包含的資訊 — 但許多組織擁有如此多的內容，以至於它們無法找到並擷取所需的資訊。隨著時間的推移，挑戰變得越來越大，因為公司不僅依賴於印刷和數位文字，還依賴於視訊、音訊、照片和圖形影像。從任何和所有這些項中擷取資訊和見解對於業務成功至關重要。在進入企業時自動擷取檔案中的資料，將以人類無法實現的速度擷取相關資訊。

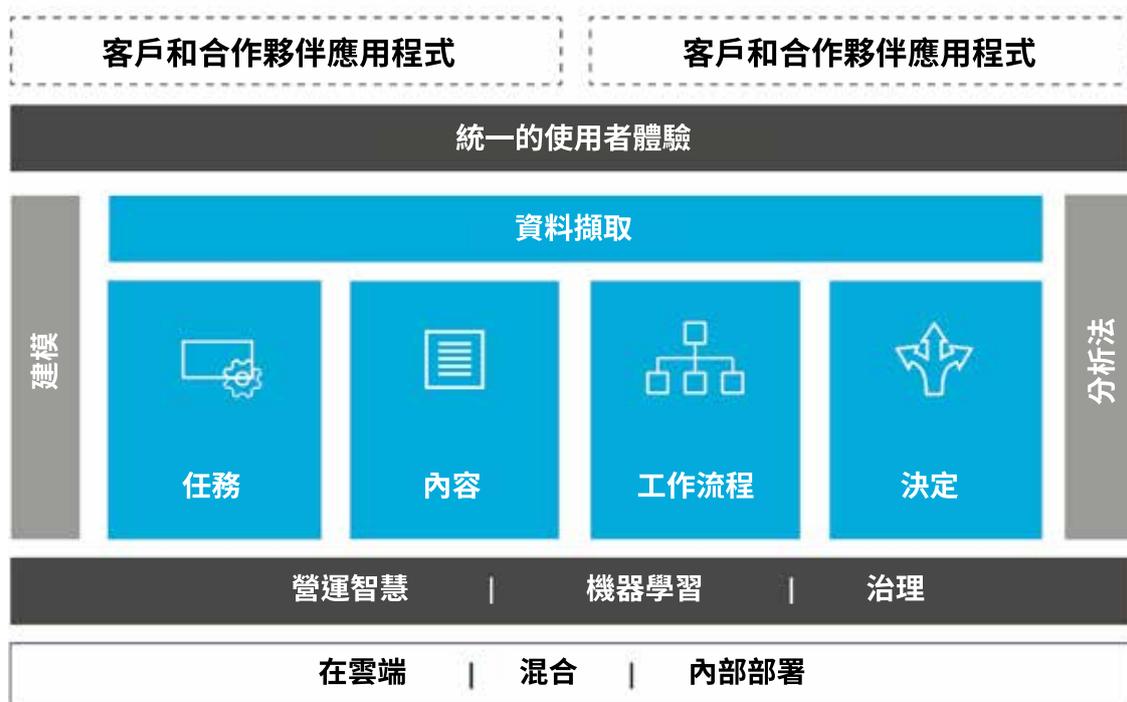
### IBM 數位業務自動化平台簡介

IBM 透過自動化數位業務營運幫助組織實現規模化的方法是，建立一個整合的軟體平台，讓組織能夠數位化和協調多種功能。IBM 解決了自動化提供優勢的每個核心領域（任務、內容、工作流程、決策和資料擷取），允許客戶使用這些領域中的任何一個作為平台功能的入口點，並根據公司面臨的問題視需要混合和匹配功能。

憑藉其整合式功能，IBM 的數位業務自動化平台可以協調新功能與使用者現有的基礎結構 — 例如，為滿足保險公司案例管理需求而進行的資料擷取和內容管理，搜尋檔案中的相關資料，管理完成理賠所需的業務流程以及根據公司政策提供決策。

業務營運可以自動完成，在無需人工干預的情況下完成步驟或提升員工的能力。目標：最佳效率、速度、準確性、客戶服務和收入，所有這些都是在當今競爭激烈的商業環境中取得成功所必需。

## IBM 數位業務自動化平台



IBM 全面整合式數位業務自動化平台旨在提高員工的生產力，使業務營運更智慧化。

整合式 IBM 平台提供了超越單點自動化解決方案的顯著優勢，包括統一的使用者體驗以實現不同操作之一致性，使用者可以在不同平台產品之間共享的可重用技能和資產，以及透過營運智慧推動分析和見解的平台服務。

## 結論

數位化正在改變工作性質、勞動力，並在流程中改變整個組織。透過將自動化新增為此轉型的關鍵要素，公司可以在其業務營運的速度、準確性和成本效益方面取得顯著優勢。重要的是，公司可以實現在當今商業環境中進行競爭所需的自動化規模 — 將自動化應用於任何工作風格的能力，從機械式、重複性任務到專業的知識工作。從非結構化內容中擷取資料到制定基於策略、有助確保法規遵循的決策，現代自動化方法遠遠不侷限於節省成本或減輕工作量。這些方法透過整合式平台幫助最佳化員工與收入之比率，該平台可以補充並擴充員工的能力，以更有效地工作並幫助建立更具競爭力的企業。

## 更多資訊

欲了解更多有關 IBM 數位業務自動化平台的資訊，請造訪：  
[ibm.biz/automation-platform](https://ibm.biz/automation-platform)

此外，IBM Global Financing 提供了許多支付選項，幫助您獲得發展業務所需的技術。我們提供 IT 產品和服務從採購到處置的整個生命週期管理。如需更多資訊，請瀏覽：  
[ibm.com/financing](https://ibm.com/financing)



---

版權所有 ©IBM Corporation 2019

New Orchard Road  
Armonk, NY 10504

美國印製  
2018 年 1 月

IBM、IBM 標誌、ibm.com 是 International Business Machines Corp. 在全球許多個司法管轄區註冊的商標。其他產品及服務名稱可能為 IBM 或其他公司的商標。IBM 目前擁有之商標的清單請參閱 IBM 網站的著作權與商標資訊，網址為 [ibm.com/legal/copytrade.shtml](http://ibm.com/legal/copytrade.shtml)

本文件內容為出版日期時的最新資訊，IBM 得隨時變更。並非所有 IBM 分公司所在國家皆可提供所有供應內容。

所引用的效能資料和客戶範例僅供說明之用。實際效能結果可能因具體配置和操作條件而異。

所引用或描述的所有客戶範例都是為了說明某些客戶使用 IBM 產品的方式及其可能取得的結果。實際的環境成本和效能特徵將視乎各個客戶配置和條件而異。請聯絡 IBM，了解我們的服務。

本文件中的資訊乃是以「現狀」提供，不具任何明示或默示的保證，也不擔保適銷性及任何特定目標的適用性包括但不限於適銷性及特定目的適用性，以及無侵權的任何保證或條件。IBM 產品悉依所提供之相關合約條件，享有產品保固。

<sup>1</sup> **Forrester Consulting，Process Excellence in The Digital Age Of The Customer: The Transition From Business Process Management to Digital Process Automation (客戶數位世代的卓越流程：從業務流程管理到數位流程自動化的轉變)**，由 Forrester Consulting 代表 IBM 開展的一項委託研究，2017 年 11 月。

[https://www.ibm.com/marketing/iwm/dre/signup?source=urx-21833&S\\_PKG=ov62594](https://www.ibm.com/marketing/iwm/dre/signup?source=urx-21833&S_PKG=ov62594)

<sup>2</sup> **麥肯錫全球研究院，Technology, jobs, and the future of work (技術、就業和工作的未來)**，麥肯錫公司，2017 年 5 月。

<https://www.mckinsey.com/global-themes/employment-and-growth/technology-jobs-and-the-future-of-work>

<sup>3</sup> **基於 IBM 客戶體驗。**



Please Recycle