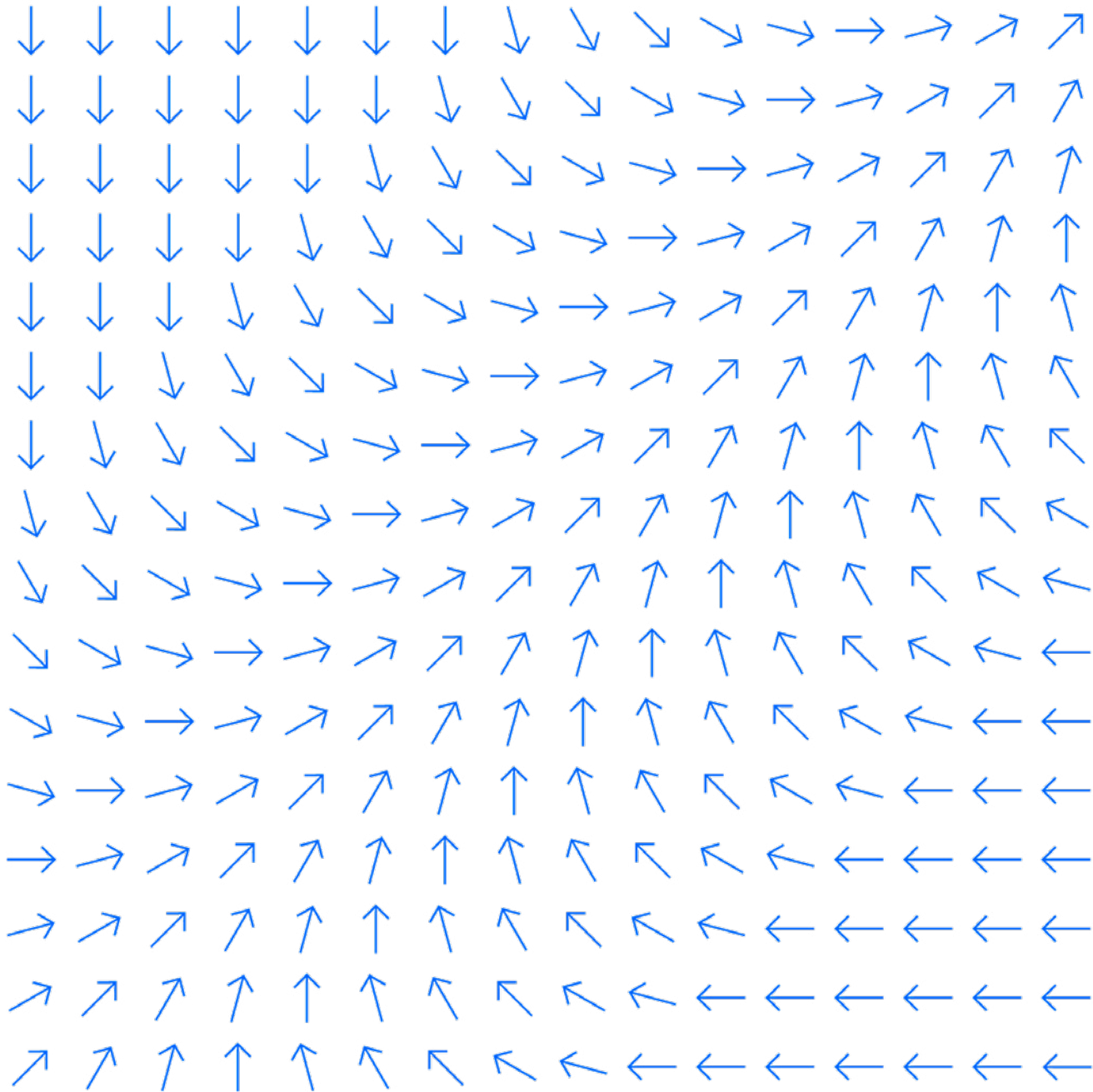


# 为什么您在 RPA 策略中需要流程挖掘



# 目录

01

RPA 的优势

02

RPA 实施面临的挑战

03

利用流程挖掘应对 RPA 挑战

04

IBM Process Mining 的独特功能

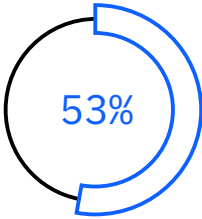
05

IBM Process Mining 的实际应用

# 未来就在眼前

企业实现目标、保持竞争力和改进流程的方式发生了转变。

机器人流程自动化 (RPA) 有助于减少员工的工作量，以便员工将更多时间花在战略思考而不是重复的低价值工作上。自动执行任务可减少返工，加快流程，从而获得更好的客户体验和更高的投资回报率 (ROI)。



德勤的一项调查发现，53% 的受访者已经开始了 RPA 之旅。RPA 有望在 2023 年实现近乎普遍的采用。<sup>1</sup>

# 01

## RPA 的优势

为什么 RPA 的采用率如此之高？  
查看优势。德勤的一项调查发现：

92% 的受访者提高了合规性

90% 的受访者提高了质量和准确性

86% 的受访者提高了生产力

59% 的受访者降低了成本

### RPA 的其他优势包括：

- 极快的处理速度。机器人完成任务的速度比人类快 15 倍。<sup>2</sup>
- 通过完整的可审计性进行全面流程控制，并通过事件日志和异常检测持续查看机器人正在执行的操作。
- 对 IT 系统没有影响，也不需要 对现有应用程序进行任何更改或演进。机器人使用信息系统的方式与人力资源的方式完全相同。
- 据报道，投资回收期不到 12 个月，机器人平均提供 20% 的全时当量 (FTE) 产能。<sup>3</sup>

# 01

## RPA 的优势

根据 Institute for Robotic Process Automation & Artificial Intelligence 提供的数据，RPA 软件机器人的成本约为离岸全职员工 (FTE) 价格的三分之一，在岸工人价格的五分之一。<sup>3</sup>

自动化重复性和劳动密集型后台流程可减少流程交付周期和成本，让人类重新发挥专长：战略思维、解决问题、人与人的沟通和联系。

45% 的后台活动可以通过调整当前技术实现自动化<sup>4</sup>

↑ 1000% 典型的三年回报率<sup>5</sup>

↑ 50% 节省成本<sup>6</sup>

200% RPA 部署第一年的投资回报率<sup>4</sup>

80% 减少劳动密集型任务<sup>7</sup>

# 02

## RPA 实施面临的挑战

RPA 具有巨大的优势，但也伴随着挑战。

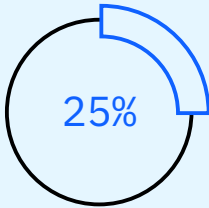
### 最大的 RPA 挑战：

- 只有 4% 的自动化计划达到 50 个机器人的规模。<sup>1</sup>
- 70% 的自动化资源用于预自动化工作。<sup>1</sup>

### RPA 挑战的原因：

- 缺乏对业务流程的洞察力，使公司有可能在自动化上浪费时间、金钱和资源，而无法理解其 RPA 计划的影响。
- 流程不透明。无法深入观察流程从而看到 RPA 的全部潜力
  - 成果不可衡量。无法理解自动化是否会带来成功的变革或附加价值
  - 没有 RPA 维护计划。实施后无法监控 RPA

Opex 会议 2020 年的一项调查发现，25% 的受访企业对其初始 RPA 投资的投资回报率表示怀疑。<sup>8</sup>



# 03

## 利用流程挖掘应对 RPA 挑战

凭借建立流程透明度、衡量 RPA 优势以及在实施后持续监控机器人的能力，流程挖掘成为了自动化战略的起点。

采用流程挖掘作为端到端业务流程控制层的企业，将比不采用流程挖掘的企业至少高出 20% 的利润。<sup>9</sup>

### 利用流程挖掘 6 步实现成功的 RPA

- 1

**发现流程**  
上传来自 IT 系统和记录的桌面交互的现有数据，从而发现和可视化您的端到端流程。发现偏差、瓶颈和低效问题。
- 2

**检查流程合规性**  
将发现的流程与参考流程模型进行比较，了解偏差和返工的根本原因、成本和频率。
- 3

**明确改进机会**  
创建自定义分析仪表板，找出自动化将在哪些方面对您的关键绩效指标 (KPI) 产生最大影响。
- 4

**寻找最佳的 RPA 候选者**  
根据所需的自动化级别获取 RPA 建议，了解哪些活动在采用自动化后会产生最大的流程影响。
- 5

**测试自动化计划**  
测试自动化建议，找到实现关键绩效指标、降低成本、缩短交付周期、计算投资回报率的最快方法，还能够确保所做变更更有效。
- 6

**监控流程改进**  
通过持续监控效率和效益，密切关注增强的流程，实现更好的流程治理和合规性。

# RPA 流程挖掘的优势



### 节省成本

获得自动化流程可视化效果和洞察，以便快速做出可靠决策。



### 优化操作

发现并消除流程低效的问题。



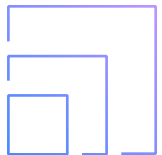
### 收益增长

设计并执行数据支持的 RPA 策略来快速获胜，从而获得竞争优势，提高营收。



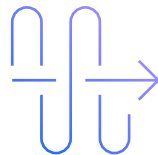
### 提升客户体验

消除不合规项，实现平稳且可预测的流程绩效。



### 持续改进

监控流程，及时发现新的低效问题，找到下一个自动化机会来加速数字化转型。



### 扩展自动化计划

通过每次变更的实施，获得对您当前流程状态的深入洞察，从而更快速地对下一个流程改进领域做出决策。



# 04

## IBM Process Mining 的独特功能

在将 IBM® Process Mining 实施到 RPA 策略中时，可以利用这些独特的功能。



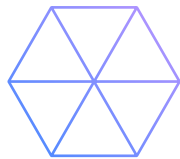
**任务挖掘和流程挖掘集成**  
结合业务流程和桌面用户交互数据，在流程的各个层面进行完整的端到端流程分析。



**RPA 建议**  
RPA 候选者功能可根据投资回报率和所需的自动化级别推荐要自动化的活动。



**高级模拟**  
将发现的决策规则中的上下文数据添加到模拟中，即时分析未来的流程，了解未来的绩效和投资回报率。



**与其他自动化工具集成**  
IBM Process Mining 可与其他自动化工具集成，帮助组织集合完整的端到端智能自动化功能。



了解 IBM Process Mining ([IBM Cloud Pak® for Business Automation 产品的一项基本功能](#))。\*

\* IBM Process Mining 是所有 IBM Cloud Pak for Automation 产品的一项基本功能。

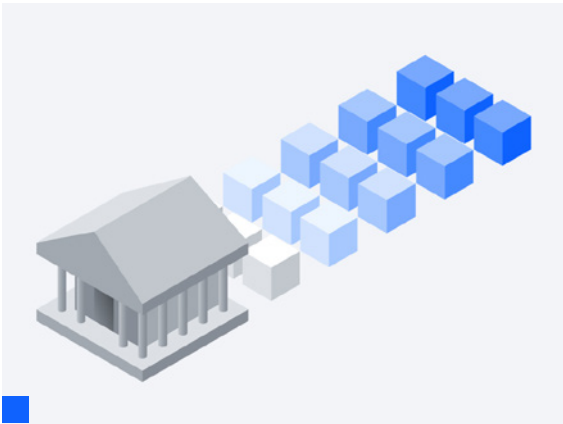
# IBM Process Mining 的实际应用

**Credito Emiliano S.p.A. (Credem)** 是意大利顶级银行之一，开始了数字化转型之旅，特别关注自动化流程，以期为客户和员工提高流程的效率、速度和易用性。

该银行曾经对实际流程、现有系统中需要改进的领域或员工正在处理的任务没有直观和深入了解。

后来 Credem 转向了流程挖掘，来发现端到端流程、识别瓶颈、确定自动化能带来最大时间和成本效益改进的领域。

自采用 IBM Process Mining 以来，Credem 已使用 IBM 的流程挖掘和自动化解决方案实施了 63 次自动化，节省了约 110 万欧元。



如需进一步了解流程挖掘如何帮助您实施 RPA 策略，请观看我们的网络研讨会 [RPA 应避免的错误：为什么流程挖掘对成功至关重要。](#)

国际商业机器 (中国) 有限公司  
了解更多信息, 欢迎访问我们的中文官网:  
**<https://www.ibm.com/cn-zh>**

美国出品  
2022 年 7 月

IBM、IBM 徽标和 IBM Cloud Pak 是 International Business Machines Corporation 在美国和/或其他国家或地区的商标或注册商标。其他产品和服务可能是 IBM 或其他公司的商标。IBM 商标的最新列表可参见 [ibm.com/trademark](http://ibm.com/trademark)。

本文档为自最初公布日期起的最新版本, IBM 可随时对其进行修改。IBM 并不一定在开展业务的所有国家或地区提供所有产品或服务。

以上所有引用或描述的客户实例的展示取决于部分客户使用 IBM 产品的方式以及他们可能取得的结果。实际的环境成本和性能特征会因具体客户配置和情况而有所不同。请联系 IBM, 咨询 IBM 产品和服务详情。

本文档内的信息“按现状”提供, 不附有任何种类的 (无论是明示的还是默示的) 保证, 包括不附有关于适销性、适用于某种特定用途的任何保证以及非侵权的任何保证或条件。IBM 产品根据其提供时所依据的协议条款和条件获得保证。

1. [德勤全球 RPA 调查。机器人业已就绪。您准备好了吗?](#)  
德勤, 2018 年
2. [数字财务: 机器人驾到](#), 德勤, 2017 年
3. [机器人来临? 对财务共享服务的影响](#), ACCA Global, 2015 年 8 月
4. [工作场所自动化的四个基本要素](#), McKinsey Digital, 2015 年 11 月 1 日
5. [机器人流程自动化: RPA 对财务后台流程的影响](#), A.T.Kearney, Inc., 2018 年
6. [知识工作的自动化将成为近十年的增长引擎](#), Institute for Robotic Process Automation & Artificial Intelligence (IRPAI), 2021 年 10 月 1 日
7. [来自调查/研究的 50 项 RPA 统计数据: 市场规模、采用情况](#), AI Multipl, 2021 年 11 月 30 日
8. [RPA 调查聚焦, 2020 年报告](#), Forrester, 2021 年 8 月 13 日
9. [IDC FutureScape: 2022 年全球人工智能和自动化预测](#), IDC, 2021 年 10 月

