

RPA による迅速な ROI の実現: Synergy が請求の自動化により大きな価値を実現



課題

西オーストラリア州の大手電力会社の Synergy は、取引請求プロセスを自動化することで大きなメリットが得られる可能性を認識していました。以前は地元のサードパーティ サプライヤーにこのプロセスを委託していました。そのため、オートメーションを強化してプロセスを社内で維持することで、直ちに純利益にメリットがもたらされると確信していました。他にも、SAP ERP、ドキュメント管理、ウェブ サイト、MS Office など、ユーザーが複数のシステムにアクセスするために必要なプロセスに時間がかかるという課題もありました。ロボティック プロセス オートメーション (RPA) を導入すると、エンドツーエンドのプロセスの自動化により、コスト削減が実現し、平均処理時間とエラー発生率も削減できるということがわかっていました。概して、このような改善はエンドカスタマーの体験の向上にもつながります。

ソリューション

2016 年 9 月、Synergy の情報通信テクノロジー (ICT) 部門は、請求プロセスの自動化のため Automation Anywhere の RPA ソリューションを選択しました。Synergy は、PricewaterhouseCoopers (PwC) と連携して、RPA ソリューションを提供するために社内チームのトレーニングを行い、その後、6 か月にわたり指導を継続しました。この社内チームが請求プロセスの自動化を担い、長期間持続可能なロボティック ソリューションの維持を実現しました。Automation Anywhere は、エンドツーエンドのビジネス プロセスの自動化と、異なるシステムとの統合においてきわめて効果的であることが証明されました。このプロジェクトのソリューションは、導入の容易さ、豊富なコマンド ライブラリ、習得のしやすさで Synergy の期待を上回っていました。このテクノロジーの特筆すべき点は、数か月ではなく数週間で新しいプロセスを迅速に導入できたことでした。

メリット

280+

15 か月以上稼働しているポット

230 万ドル

全体的な年間価値

150 万ドル

1 年間のキャッシュ メリット

163%

ROI

99%

エラー発生率がわずか .05% までに低下

40%

請求取引の処理時間の短縮

自動化されたプロセス

- 調達から支払
- 記録からレポート
- 見積りから入金

業界

電力および公共事業

「Automation Anywhere は、15 か月たらずでの大きな反復的な財務的価値の実現をサポートしてくれました。」

— スコット・マクマホン氏

Synergy、ICT 戦略およびポートフォリオ担当マネージャー – 顧客およびプラクティス責任者、ロボティクスおよびオートメーション管理者

詳細

Synergy の RPA 導入の道のりは、複雑な請求プロセスのパイロット プロジェクトから始まりました。このパイロット プロジェクトの目的は、Automation Anywhere が、Synergy の中核をなすシステム、特に SAP ERP を正常に操作できることを証明することでした。パイロットの成功後、多数の請求処理プロセスを自動化するビジネス ケースが開発されました。このイニシアチブには主に次の 3 つの目的がありました。選択されたプロセスの 80% を自動化することで、初年度に年間 65 万ドルの利益を実現すること、エラー発生率を 5% 未満に低減すること、そして、各トランザクション プロセスの平均処理時間を 20% まで下げることです。

これらすべての目標は、大幅に上回って達成されました。

変更管理はプログラムの重要な焦点でした。幹部や上級管理者による全面的な支持を得たことと、一連のロードショーや目標を定めた会議を通じたロボティクスのさらなる理解とその結果得られた心構えの変化により、このプロジェクトは業務管理レベルのステークホルダーのサポートが得られました。

「2016 年中頃に RPA を使用したパイロットを実行し、SAP でかなり難度の高い請求処理を実行しました。これで大きな成功が証明され、この時以降、当社でのオートメーションの使用が拡大しました。」

— スコット・マクマホン氏、Synergy、ICT 戦略およびポートフォリオ担当マネージャー – 顧客およびプラクティス責任者、ロボティクスおよびオートメーション管理者

結果

Synergy ではこれまでに拡大するロボット ライブラリに 280 個以上のボットを作成しました。このイニシアチブにより、全体として請求の合理化、支払いの迅速化、負債の軽減、貯蓄の確保、委託コストの削減が実現しました。Synergy は RPA への投資から数か月以内に ROI を達成することができました。

これらすべては、Synergy の既存のテクノロジーへの投資をより効果的に活用しながら達成されました。たとえば、1 つのボットが SAP ERP で動作し、表示されないエラーを解決し、Synergy の外部ネットワーク プロバイダーに連絡し、応答を待ち、MS Office アプリケーションで動作し、サードパーティのウェブサイトを確認します。これらすべてを休むことなく行います。

また、Synergy では、通常の業務時間外にロボット ワークフォースを操作し、平均処理時間を短縮し、エラー発生率を大幅に削減することによって、作業負荷の急上昇に迅速に対応するための拡張性など、RPA から間接的にも多くのメリットを得ています。

請求イニシアチブの提供以降、Synergy は RPA 機能を営業、財務、ICT、人事部門に拡張しています。

今後の展望

Synergy は、AI に継続的に投資する予定です。この IQ Bots とバーチャル エージェントは RPA と連携し、最小限の人間の介入のみでエンドツーエンドのプロセスを提供することができます。

Synergy について

このケース スタディの情報は、Automation Anywhere のウェブサイトで公開するために Synergy によって、作成、提供されました。Synergy の事前の明示的な許可なく、ケース スタディとケース スタディに記載の情報を他の目的のためにコピー、複製、または公開することはできません。詳細については、Synergy (corporate.communications@synergy.net.au) までお問い合わせください。

Automation Anywhere について

Automation Anywhere では、アイデア、思考、注力により自分が勤務している企業をさらに発展させる人をサポートします。Automation Anywhere は、世界で最も高度なデジタル ワークフォース プラットフォームを提供し、ビジネス プロセスを自動化して人を解放することで、より人間らしい仕事に集中できるようにします。

Automation Anywhere  www.automationanywhere.com

☎ 北米:1-888-484-3535 x1 | 北米以外:1-408-834-7676 x1

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

Automation Anywhere ©2018

2018 年 7 月、バージョン 1

「AI は RPA からの自然な進歩であるため、今後の Automation Anywhere の IQ Bot への投資は不可欠であると考えています。」

— スコット・マクマホン氏

Synergy、ICT 戦略およびポートフォリオ担当マネージャー – 顧客およびプラクティス責任者、ロボティクスおよびオートメーション管理者