



# 机器人流程自动化

## 有干货的买家指南

随着基于数字交互的经济的发展，企业对自动化业务流程的兴趣达到了新的高度。

但是，实现自动化业务流程的最佳途径是什么呢？

对于依赖快速、高效流程的企业来说，自动化有望提高效率，为业务用户和最终客户提供更优质的服务。

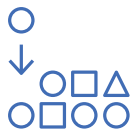
企业有多种途径和可能的切入点来实现自动化，比如，采用独立的软件解决方案、成熟的业务管理系统，或者完全外包。每种途径都有各自的优势和劣势，也蕴藏着风险和潜在的收益。

其中一项备受瞩目的技术是机器人流程自动化（RPA）。您可以将 RPA 看作网关，它能帮助您引入自动化，并以低成本和近乎零风险的方式获得业务收益。软件“机器人”复制日常人机互动，自动执行单调的重复性任务。借此，能够填补人工互动与完全自动化之间的缺口。

RPA 尤其适合在以下情况下使用：当 IT 资源和预算有限时，或者当后端应用缺乏良好的 API，因而必须作出重大调整才能实现自动化。但是，为了妥善部署 RPA，您需要了解技术的收益和局限，以及如何利用 RPA 扩展其功能和价值。

到 2021 年，  
机器人流程自动化  
(RPA) 市场规模预计  
将达到  
21 亿  
美元。

来源: Forrester Research<sup>1</sup>



# RPA 在 自动化领域的地位

部署 RPA 软件并不等于从头构建全自动化的流程和平台。借助独立的 RPA，软件机器人几乎能执行人类做的所有工作：比如数据检索和输入、按钮点击、文件上传和下载或者发票处理等任务。

尽管这是一个重大的局限，但是 RPA 能让您大获裨益，因为它能解放员工，让他们从事更高价值的工作。

另一方面，完全自动化从一开始就使用专门为自动化打造的系统和流程，甚至第三方服务。由于这个原因，完全自动化的潜在收益会更高，不过责任也更大。

但是，也存在折中选择。当与其他自动化软件集成以增强自身的核心功能后，RPA 能够用于更多的场景，比如可以和数据捕获、业务规则以及工作流程等，一起成为自动化战略的重要组成部分。

RPA：  
能做什么，不能做什么。

---

RPA 是一种能够模拟人工来执行相对简单、重复性任务的软件。

---

RPA 不会单凭一己之力自动执行整个业务流程或工作流程。

## 独立 RPA 的优势和劣势

### 优势：

- 能够自动执行不需要人类判断的重复性后端任务（例如，发票或理赔处理）。
- 可在合适的用例中轻松实施，风险较低，因为它只是复制有的手动任务。
- 无需重新培训员工或变更现有流程。
- 将员工从例行重复的任务中解放出来。从而提高生产力和员工对工作的满意度，鼓舞员工士气，更自由地从事更加重要的工作，比如解决问题或增加客户互动的价值。

### 劣势：

- 不适合执行依赖复杂决策或有多个途径的更复杂的任务。
- 无法修复当或本身效率低下的流程。不会消除原本存在的瓶颈。
- 本质上它的范围和潜在效益有限。无法取代特定用途的全自动化流程。

## 机器人： 是机会还是威胁？

员工可能认为，自动化技术会威胁工作“饭碗”。但是，如果部署得当，自动化技术能为企业和员工创造机会：

- RPA 替代的是人工任务，而不是人员。它起的是辅助作用，它接管高度重复的任务，帮助员工更好地完成自己的工作。
- 员工的知识变得更为宝贵，因为现在员工有时间来运用知识惠及企业及其客户。
- RPA 有助于提高流程的准确性，降低总体拥有成本。

对于企业而言，意义显而易见：企业需要思考存在的机遇而非潜在问题，并做好准备。这意味着，企业必须了解自动化带来的收益。



# 什么样的自动化程度最适合您？

部署 RPA 的最佳方式取决于用例。为了获得高投资回报，您需要将功能与预期结果进行匹配，这一点很关键。

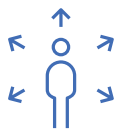
实际上，您有两种选项：

- 部署独立的 RPA，轻松实现自动化。
- 将 RPA 与其他软件结合，创建更成熟的“RPA+”能力。

关键在于，清楚地了解何时使用独立的 RPA，何时需要考虑添加更多先进的功能来实现增强，比如添加非结构化数据捕获、业务规则管理或工作流程编排协调等功能。

## 选择合适的方法

	独立的 RPA： 快速、简便、经济实惠	RPA+： 增强、集成
适用情况	能够有效加速处理可以被准确记录，并具有明确定义的步骤顺序之简单任务。	适合由于复杂性和依赖性而需要协调的流程。支持 RPA 用于较为复杂的条件操作，这些操作可能涉及多个结果和/或决策。
任务特点	例行、重复、可预测、明确规定步骤、无需弹性。	非例行、依赖状态、具有多个变量和多个结果；较为依赖人员互动和主观判断。
实施成本和复杂性	非常低。数天或数周就能完成部署，几乎不需要 IT 技能。	成本比独立的 RPA 高，但是与完全自动化相比仍相对较低。部署周期可能持续数周或数月，且需要协助，具体取决于内部能力。
潜在投资回报率 (ROI)	中等至偏高，取决于例行任务目前耗费的成本（例如，每个任务的成本较低但任务数量庞大）。	很高，因为更加广泛、更成熟的自动化能带来更多价值。



# 如何入手？

实施独立的 RPA 非常简单。任务依然由人工执行，但是由软件“记录”执行过程。生成的脚本经过微调，确保兼顾了所有潜在的任务变化。如此机器人也经过了测试，确保它能正常运行。

假如您在制定战略时，将 RPA 纳入了更成熟的自动化功能中（该功能可能包含数据捕获、业务规则或 workflow 管理），那么您可能需要进行额外规划和审视整个流程，以及所有输入和输出信息。

这就需要先识别最适合运用自动化的任务以及潜在的投资回报率。这样能帮助您确定是考虑采用增强型解决方案，还是继续手动执行任务，而不是实施独立的 RPA。

## 根据特定的关键特征， 判断任务是否为“RPA 就绪型”

- 简单、一致、可重复。
- 重复的低技能任务，并且这类任务容易导致人为问题，比如高出错率和员工士气低落。
- 在现有流程或规划的流程中，将员工从日常工作中解放出来，企业能够大幅提高生产力、效率和/或成本效益。
- 通过加快现有流程，提供很大机会来改善客户和员工体验的任务。

有一些任务可能满足其中的许多条件，但仍然不适合采用独立的 RPA 来处理。例如，处理纸类发票可能满足上述每条标准，但是，您需要额外的数据捕获功能或重新设计流程，才能全面实现该流程的数字化。



# 如何找到理想的 RPA 供应商？

并非所有 RPA 软件产品的供应商和提供 RPA 解决方案服务组合的供应商都是同一家。根据企业的目标，开始时所需的可能只是独立的 RPA 软件。但是，最好还是寻找能够交付更广泛软件和服务组合的供应商，以便在需要时能够轻松过渡至集成的“RPA+”能力。

## 对 RPA 供应商提出几个关键问题



- 贵公司是纯粹的 RPA 供应商，还是 RPA 是您自动化战略之一？
- 贵公司的产品能否满足我的安全性与合规性要求？
- 贵公司自动化平台的扩展性和集成性如何？
- 贵公司是否具专业知识，能帮助我映射和记录我的任务和流程，并划分它们的优先级？
- 如果我有需求的话，您能否帮助我找到最佳集成机会，并提供最佳行动方案？
- 贵公司的 RPA 解决方案能否提供工具来开发和测试机器人、管理部署、以及监控和处理异常情况？
- 贵公司是否有清晰的路线图，可以向我展示如何提高未来的自动化水平？
- 贵公司在业务优化和企业数字化转型方面是否有好的口碑？



## 下一步： 试用 RPA

独立的 RPA 价格实惠、部署简单，在大多数情况下，企业试用独立的 RPA 几乎不会带来任何财务或业务风险。

在试点项目中，您可以自动化一个或几个任务。这些试点项目的设置相对简单，只需几天或几周就能完成。从而提供有用的学习机会和用于构建业务案例的数据，为实施更为强大的“RPA+”自动化做好准备。

入门很简单。

IBM RPA 免费咨询热线：  
400-668-0529（服务时间 9:00 - 17:00）

<http://ibmhybridcloud.lookbookhq.com/rpa>

### 行动步骤建议：

1

选择一些简单的任务实现自动化，核实任务参数是否在试用的 RPA 软件的功能范围内。

2

收集信息，了解每个任务花费的时间，包括每个任务的单独信息和整个企业的汇总信息。

3

利用 RPA 软件录制任务步骤。

4

进行必要的更新，调整脚本。

5

在试用期内，将机器人投入生产环境。

6

衡量结果，分析对工作流程和员工的影响。

7

评估效率提升、时间节约和质量改进情况。





国际商业机器中国有限公司  
北京市朝阳区北四环中路27号  
盘古大观写字楼25层  
邮编: 100101

IBM 首页位于:  
**ibm.com**

IBM、IBM 徽标和 **ibm.com** 是 International Business Machines Corp. 在全球许多司法管辖区注册的商标。其他产品和服务名称可能是 IBM 或其他公司的商标。以下 Web 页面上的“Copyright and trademark information”部分中包含 IBM 商标的最新列表: [ibm.com/legal/copytrade.shtml](https://www.ibm.com/legal/copytrade.shtml)

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这些产品或服务。

引用的性能数据和客户示例仅用于演示目的。实际性能结果可能因具体配置和运行条件而异。

引用或描述的所有客户示例仅是为了说明某些客户使用 IBM 产品的方式和他们可能实现的结果。实际环境成本和性能特征因每个客户的配置和条件而异。欢迎联系 IBM, 了解我们可以为您提供哪些帮助。

本文档中的信息“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, 不包含任何有关适销、适用于某种特定用途的保证以及有关非侵权的任何保证或条件。IBM 产品是根据产品提供时所依据的协议条款和条件提供保证的。

© Copyright IBM Corporation 2018



请回收利用

<sup>1</sup> *The RPA Market Will Reach \$2.9 Billion By 2021.* Forrester Research. February 13, 2017. Report summary landing page accessed April 2018. <https://www.forrester.com/report/The+RPA+Market+Will+Reach+29+Billion+By+2021/-/E-RES137229>