

2017年 導入事例



Robotic Process Automation



RPAの活用例 テレコム

クライアント: 某大手テレコミュニケーション & メディア会社
自動化対象プロセス: 注文作成に伴う、注文管理および顧客対応

課題

このクライアントは、注文作成およびサービス廃止プロセスで生じる膨大な量のトランザクションデータをRPAで処理することを目指していました。このクライアントは、ディスカウントの一種として通信高速化サービスを全顧客に提供していたのですが、これによって顧客1人当たり毎月20豪ドル(AUD)のコストが生じていました。そこで、コスト削減のためにこのサービスを廃止することにしましたが、ここに大きな問題がありました。

UiPathのソリューション

UiPathは、注文作成およびサービス廃止プロセスを自動化しました。このクライアントのCRMシステム(Siebel)にUiPathのロボットを構築し、テストし、運用環境に導入しましたが、これらにかかった時間は4週間でした。また、ステークホルダーとの議論用に日次運用レポートが作成されるようにしました。**計4つのロボットが24時間365日稼働し、連日480~600件の注文を処理**するようになりました。

CLIENT VALUE DELIVERED

The client managed to automate **90%** of transactions, with the robots processing **25.000 ORDERS** in the first four months, allowing the company to save **10 FTES**.

