



智能自動化與顧客體驗策略

Intelligent Automation & Customer Experience Strategy

KPMG安侯建業企業績效與創新科技服務

主講者：林大中(Jon) 協理

Sep. 2019

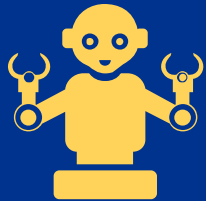


智能自動化的演進

The spectrum of technologies range from basic automation to intelligent automation

ACT

like a human



RULES

Basic process automation

Robotic process automation enables organizations to configure computer software or a 'bot' to capture and interpret existing applications for processing a transaction, manipulating data, triggering responses and communicating with other digital systems.

LEARN

Enhanced automation

Machine learning is an application of artificial intelligence that enables systems to automatically learn and improve from experience without being explicitly programmed. Machine learning focuses on the development of computer programs that can access data and use it to learn for themselves.

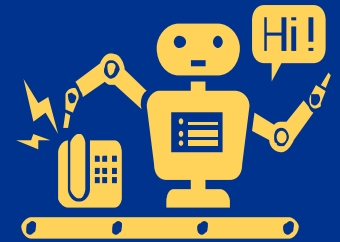
REASON

Cognitive automation

Cognitive computing is the simulation of human thought processes in a computerized model. Cognitive computing involves self-learning systems that use data mining, pattern recognition and natural language processing to mimic the way the human brain works.

THINK

like a human



什麼是智能自動化

Intelligent automation is the umbrella for disruptive technologies

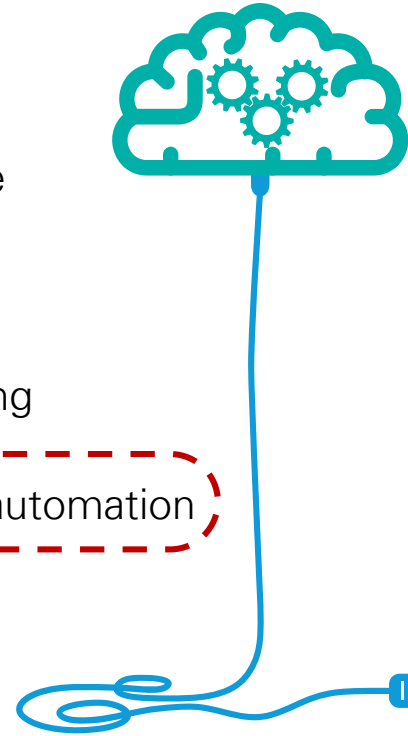
AI: Artificial intelligence

ML: Machine learning

CC: Cognitive computing

RPA: Robotic process automation

Smart analytics



Today's leaders are getting prepared to stay ahead of this game-changing trend but conclusions show:



導入的步調未有效的溝通與規劃



規模化遇到瓶頸



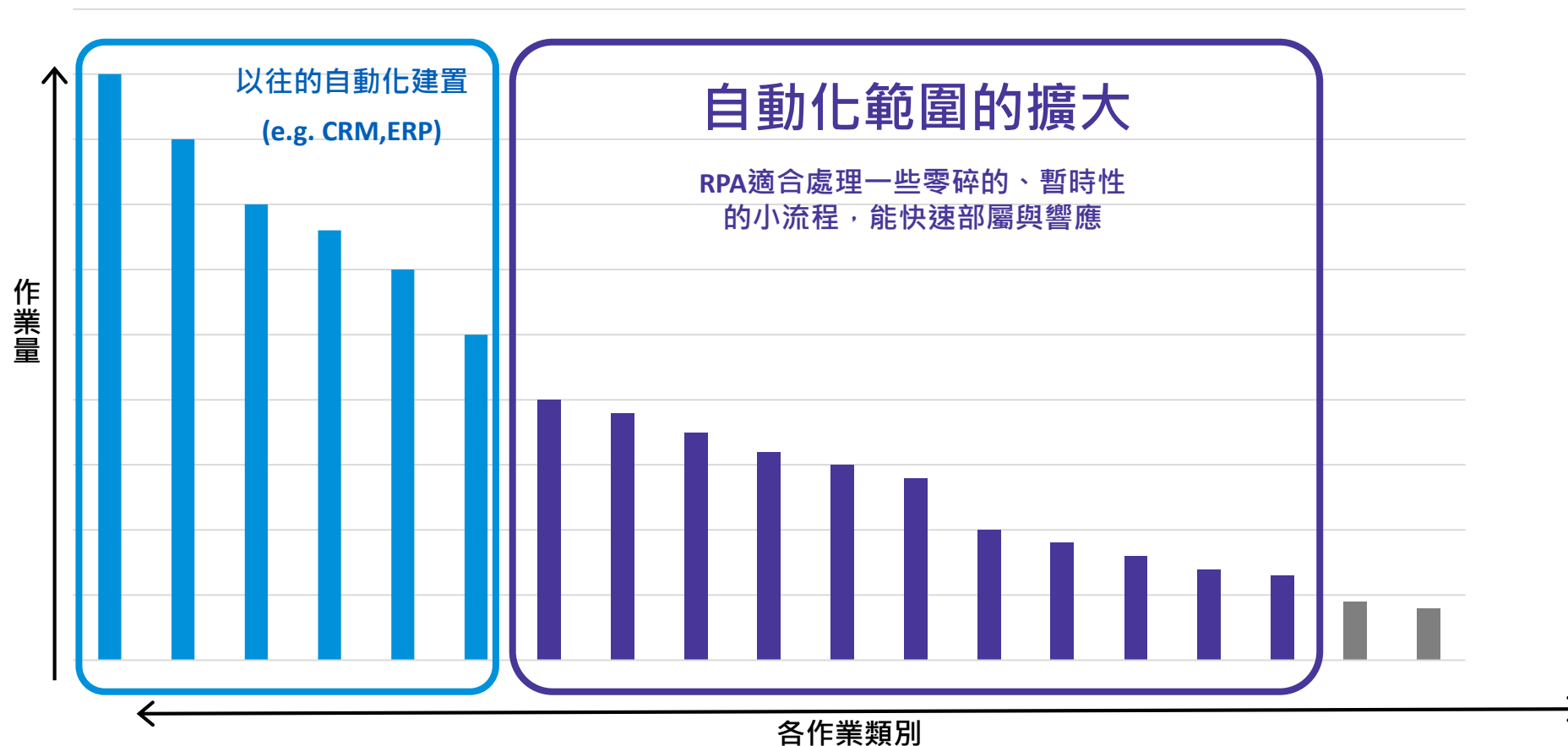
組織人員能力不足



未來組織轉型的不確定性

RPA與傳統自動化之差異

RPA使以往不在適用範圍內的作業自動化的業務變得可行



RPA實施效益

成本效益

依據RPA服務導入經驗顯示：RPA的成本大約是外包全職員工 (FTE) 的 1/3，約為自有全職員工成本的 1/5。RPA節省估計為實施自動化的成本的3~10倍。降低成本約 40~75 %。

可審計性

RPA具備良好的可審計性，以做為內部稽核的合規檢查依據。透過機器人的工作日誌，能夠完整的瞭解機器人的工作內容以及工作狀況。

品質 / 可靠性

RPA透過企業所制訂好的規則邏輯進行作業，機器人不會犯錯，從而消除“人為錯誤”而導致的作業風險。

生產力 / 效能

RPA可以365天 x 24小時 全天候進行工作，不須休假，不會生病，沒有勞資糾紛或是情緒問題，並且不會因為疲累導致生產力下降。RPA的工作速度約當為人的 150~200 倍，能夠有效地協助企業提升生產力

員工滿意度

將企業員工的勞動力從重複且無趣的任務工作釋放出來，讓員工能夠專注於具備創造性的“顧客互動”與“業務銷售引導”的顧客關係工作，能夠提高員工的工作滿意度。

可擴展性

RPA能夠機動性進行機器人資源調派，以因應對突發的大幅增加工作量與作業處理。能夠有效並且彈性地運用人力。

同一性 / 可預見性

RPA不會做出不一致的決定判斷與作業結果，每次的工作都會依循企業所設定好的規則邏輯進行。



RPA適用場景

RPA機器人可以在實體機(PC)或是虛擬機(VM)上執行。分為: 使用者手動執行或中央排程自動執行。無論哪種方式，機器人均可快速地跨越不同應用程式的界線，在任何IT環境中，像人一樣的完成任務。



CASE: 應收帳款處理

透過機器人進行網銀資金明細下載，並進行帳務系統登打與信件往來通知。



優點 1

流程時間縮短81%



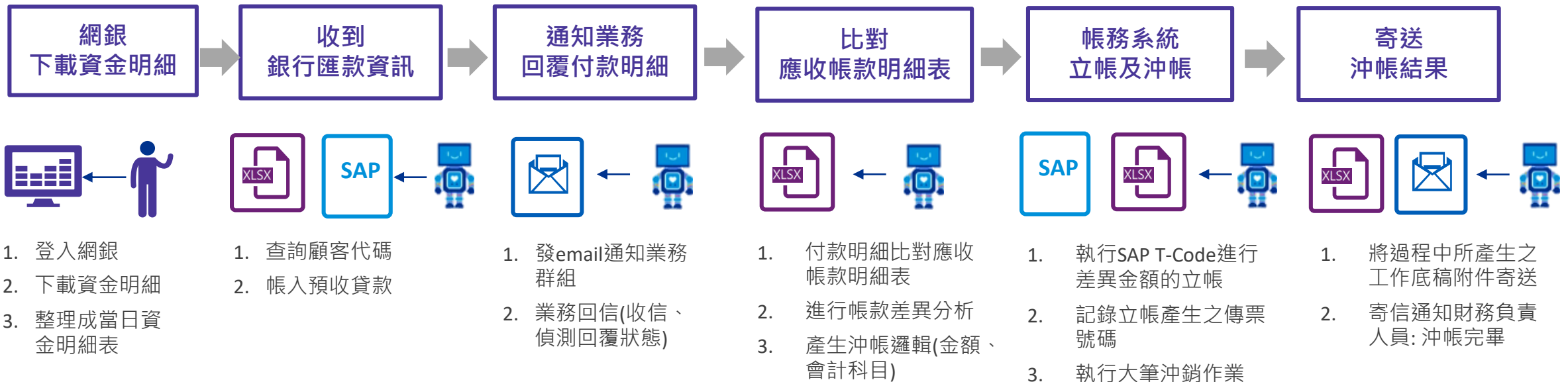
優點 2

降低人工出錯率

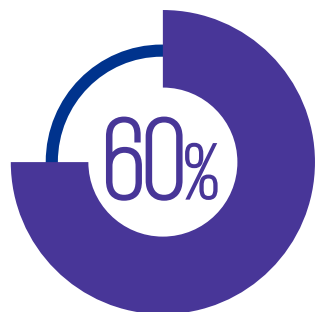


優點 3

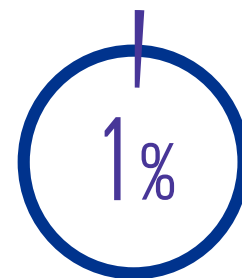
保留帳戶處理之稽核軌跡



增加自動化的規模，必須是從整個企業的角度下去做規劃。過去破碎式的導入需要被整合。



超過60%的企業使用了多種
智能自動化科技。



然而僅有1%的企業能整合相關
流程的科技來達到更實質的效益。

Source: HFS Research in conjunction with KPMG International, State of intelligent automation, 2019
Sample = 590 business leaders including 100 C-level executives

RPA導入過程我們發現的共同課題

重點不在於導入了幾隻RPA機器人。在智能自動化的旅程上，台灣企業仍是偏向Solution式的導入，欠缺整體數位轉型的思維。無法串起Why, What,及How來達成有效且具規模的自動化。



為什麼我們需要自動化，而這又與我們的願景和策略的關聯性為何？

什麼樣的自動化
能打造一個未來
Connected的情境？

如何善用組織與
對的人才來有效
導入自動化？

與品牌及顧客建立策略連結

CX

Customer
Experience

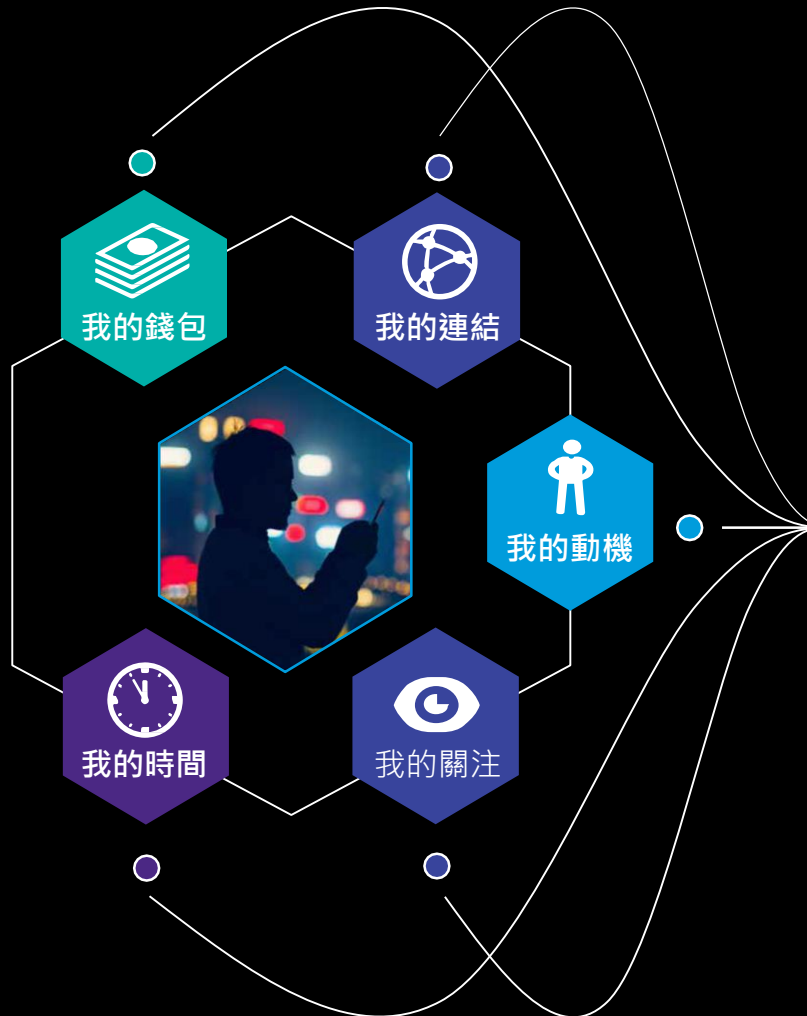


IA

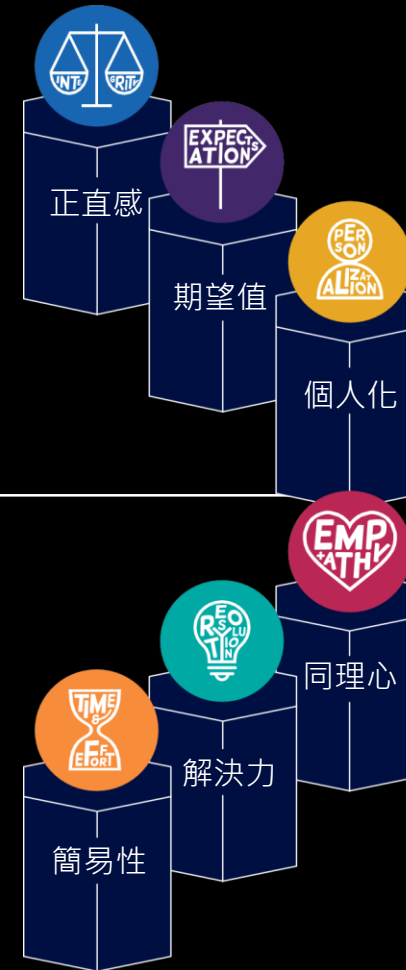
Intelligent
Automation

Design and activate your customer journeys

以顧客為中心



給予顧客最佳體驗



強化企業經營



卓越 (Excellence)

- » 致力於追求卓越
- » 以顧客為中心



互動 (Engagement)

- » 讓員工支持顧客體驗
- » 創造動機與熱情



執行 (Execution)

- » 重視顧客體驗細節
- » 持續觀察顧客反饋



經濟 (Economics)

- » 顧客體驗與價值連結
- » 顧客體驗持續優化

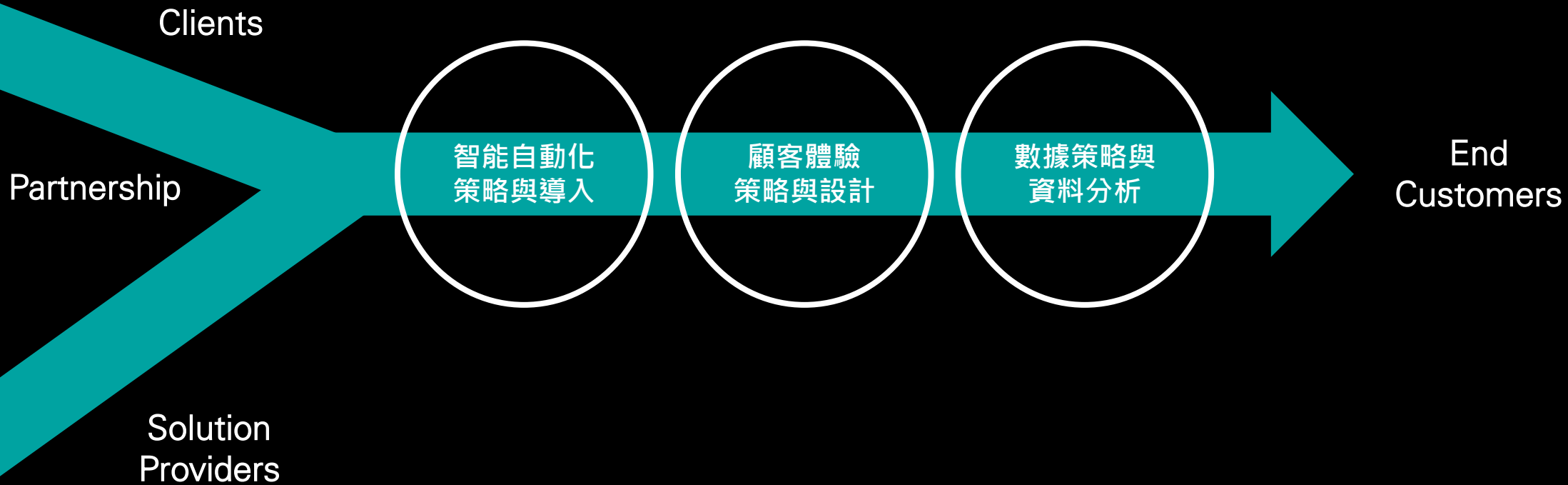


Connect with your
customer to formulate a
Connected Enterprise





KPMG企業績效與創新科技服務:



THANK YOU

林大中 (Jon Lin)

協理

KPMG安侯建業 企業績效與創新科技服務

T: +886 2 8101 6666 ext. 16842

E: jonlin@kpmg.com.tw



@KPMGTaiwan



home.kpmg/tw

The information contained herein is of a general nature and is not intended to address the circumstances of any particular individual or entity. Although we endeavor to provide accurate and timely information, there can be no guarantee that such information is accurate as of the date it is received or that it will continue to be accurate in the future. No one should act on such information without appropriate professional advice after a thorough examination of the particular situation.

© 2019 KPMG Advisory Services Co., Ltd., a Taiwan company limited by shares and a member firm of the KPMG network of independent member firms affiliated with KPMG International Cooperative ("KPMG International"), a Swiss entity. All rights reserved.

The KPMG name and logo are registered trademarks or trademarks of KPMG International.