

중장비 제조업체의 일상적 업무 생산성 향상



회사 소개

선도적인 건설 및 광업용 장비 제조업체입니다.

과제

일상적인 작업을 저렴한 비용으로 모니터링하여 고급 인력의 활용도를 높이고자 했습니다. 기존 비즈니스 애플리케이션 소프트웨어에는 비구조화 데이터와 다양한 입력 형식이 혼재하여 상당한 근로 시간의 낭비가 일상화되어 있었습니다. 고객이 구현한 특별 솔루션은 워크플로 자동화에 성공적이지 못했습니다. RPA를 도입하여 생산성 향상을 위한 다음 단계를 열어나가기로 했습니다. KPI를 향상하고 가동 중지 시간을 축소하는 한편 인력 총원 없이 생산 능력을 확장하고자 했습니다.

솔루션

자동화 플랫폼을 선택할 때 다양한 요소를 고려했습니다. 엔터프라이즈급의 기술, 배포 속도, 기술 지원의 유연성, 교육 및 라이선싱 모델에 우선 순위를 두었습니다. SCM(공급망 관리) 기능 배포를 위해 Automation Anywhere를 선택했습니다. EY와 Automation Anywhere의 성공적인 협업 덕분에, Automation Anywhere 솔루션을 고객의 다른 글로벌 운영 분야로 확장할 수 있었습니다.

이점

2-3x

효율성 향상

31%

생산성 향상

100%

오류 감소

- 프로세스 자동화
- 주문 결제
 - 배송 개선 티켓
 - 운송 가시화 시스템(TVS)
 - 인터페이스 유발형 기록 및 데이터 오류

업종
제조업

“자동화는 작업량의 증가를 추구하는 것이 아니므로 고객 만족에 초점을 맞출 수 있습니다. 우리 회사의 CSAT율이 현저하게 향상되었습니다.”

스토리 세부 정보

EY와 Automation Anywhere는 고객의 개념 증명을 위해 여러 핵심 프로세스를 자동화했습니다. 그러한 프로세스로는 인터페이스 유발형 기록 및 데이터 오류 관리, 판매 주문 관리, 운송 가시화 시스템, 배송 개선 티켓을 들 수 있습니다.

고객의 메인프레임과 비즈니스 애플리케이션 소프트웨어 간의 차이 때문에 팀 구성원이 오류를 수작업으로 해결해야 하는 경우가 종종 있습니다. 이러한 오류 때문에 중요한 비즈니스 애플리케이션의 실행이 지연되었습니다. 이제 EY와 Automation Anywhere에서 배포한 봇이 오류 기록을 지속적으로 검색하여 해결하고 문제 해결을 위한 이메일을 적절한 사용자에게 발송하여 워크플로를 완료하고 있습니다.

인터페이스 유발형 기록 및 데이터 오류가 발생하는 경우, 팀이 문제를 수작업으로 확인하고 해결해야 했습니다. 지금은 봇이 시스템에서 판매 주문을 검색하여 메인프레임에서 다량의 SQL 쿼리를 통해 세부 정보를 확인하는 방식으로 중단된 프로세스의 자동화를 완료했습니다. 앞으로는 봇이 메인프레임에서 데이터를 업데이트하고 사용자에게 작업 완료를 통지합니다.

탐지하기 어려워 해결에 많은 시간이 소요되는 애플리케이션 오류가 고객의 TVS에 생기는 경우가 종종 있었습니다. 지금은 봇이 TVS 애플리케이션의 파일을 검색해 최근의 장애를 식별하고 원인 코드를 추출하여 지원팀에게 오류 해결 결과를 신속하게 통지하고 있습니다.

고객의 제품 배송에 문제가 생겼을 때 고객의 시스템이 사내 지원팀 앞으로 이메일과 사건 티켓을 생성했습니다. 그러면 팀원 중 한 명이 회사의 구제 애플리케이션에서 그에 대한 티켓을 수작업으로 생성했습니다. 이제는 봇이 자동으로 구제 티켓을 생성합니다. 이렇게 하면 부주의로 인해 배송 문제를 놓치는 일이 없게 되어 문제 해결이 더욱 빨라지고 고객 만족도를 현저히 개선할 수 있습니다.

향후 계획

EY와 Automation Anywhere가 함께 고객에게 지속적으로 상당한 가치를 창출해 드릴 것입니다. 양 회사는 협업을 통해 물류 이외의 다른 기능에까지 솔루션을 확장하고 있습니다. 고객의 전사적 글로벌 운영 내에서 공급망 프로세스를 해결할 것입니다.

EY 소개

EY는 보험, 세금, 거래, 자문 서비스를 제공하는 글로벌 리더 기업입니다. EY가 제공하는 정보와 고품질 서비스를 통해 전 세계 자산 시장과 국가에 대한 신뢰를 구축할 수 있습니다. EY는 뛰어난 리더들과 팀을 이뤄 이해 관계자들과의 약속을 지켜 나가고 있습니다. 그 과정에서 EY는 직원, 고객, 공동체를 위한 더 나은 근무 환경을 구축하는 데 중요한 역할을 담당하고 있습니다.

업계 최고의 자문 역량을 갖춘 최상급 RPA 도구와 EY의 광범위한 구현 경험을 결합함으로써 고객의 기술 주도형 사업 혁신을 지원할 수 있게 되었습니다. 다양한 부문, 다양한 지역의 사업체의 비즈니스 프로세스에 대한 폭넓은 RPA 프로그램 추진 경험을 바탕으로 최고의 전략적 RPA 협력사로 발돋움했습니다. EY의 역량에는 비즈니스 컨설턴트, 6 시그마/Lean 전문가, RPA 솔루션 아키텍트 및 기술 전문가로 구성된 고도의 경력과 학제적 역량을 갖춘 인력 풀이 포함됩니다. EY는 RPA 주도형 혁신을 위해 다양한 업종의 수많은 고객에게 성공적으로 배포되어 잘 확립되고 검증된 방법론을 제공합니다.

Automation Anywhere 소개

Automation Anywhere는 아이디어, 생각 및 집중을 통해 자신이 근무하는 회사를 위대하게 성장시키는 사람에게 힘을 실어 줍니다. Automation Anywhere에서 제공하는 세계 최고 수준의 정교한 디지털 인력 플랫폼은 업무 프로세스를 자동화하고 직원의 부담을 덜어줌으로써 인간 중심의 업무 환경을 만듭니다.

Automation Anywhere  www.automationanywhere.com

☎️ 북미: 1-888-484-3535 x1 | 해외: 1-408-834-7676 x1

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

✉️ sales@automationanywhere.com

Automation Anywhere Korea

오토메이션애니웨어 코리아

서울 강남구 테헤란로 302

 www.facebook.com/AutomationAnywhereKorea

✉️ questions-korea@automationanywhere.com

Copyright © 2018 Automation Anywhere, Inc. All rights reserved. Automation Anywhere, Automation Anywhere 로고, Go Be Great, BotFarm, Bot Insight 및 IQ Bot은 미국 및/또는 기타 국가에서 Automation Anywhere, Inc.의 등록 상표 또는 상표입니다. 본 간행물에 수록된 다른 제품 이름은 식별 목적으로만 사용되었으며 해당 소유주의 상표일 수 있습니다.

“오류를 탐지하여 신속히 해결함으로써 고객 만족을 확고히 할 수 있는 시스템을 성공적으로 구축했습니다.”