

中国是否准备好迎接智能化时代？

机器人流程自动化（Robotic Process Automation, RPA）正迅速成为组织改善服务、提高效率和降低成本的关键工具。RPA通过使用软件工具实现标准化的、可重复性的、基于规则的任务自动化处理。RPA目前更常应用于会计和财务领域，但是它在公司的供应链、IT、人力资源和合规等领域也拥有了巨大的应用潜力。

普华永道预计未来45%的工作活动可以实现自动化，这将在全球范围内节省约2万亿美元劳动力成本¹。RPA的应用显然有助于在全球范围内降低成本，这也要归功于大量自动化工具，包括图像和文本识别软件、发票管理系统，以及软件机器人在整个业务流程中的全面部署。

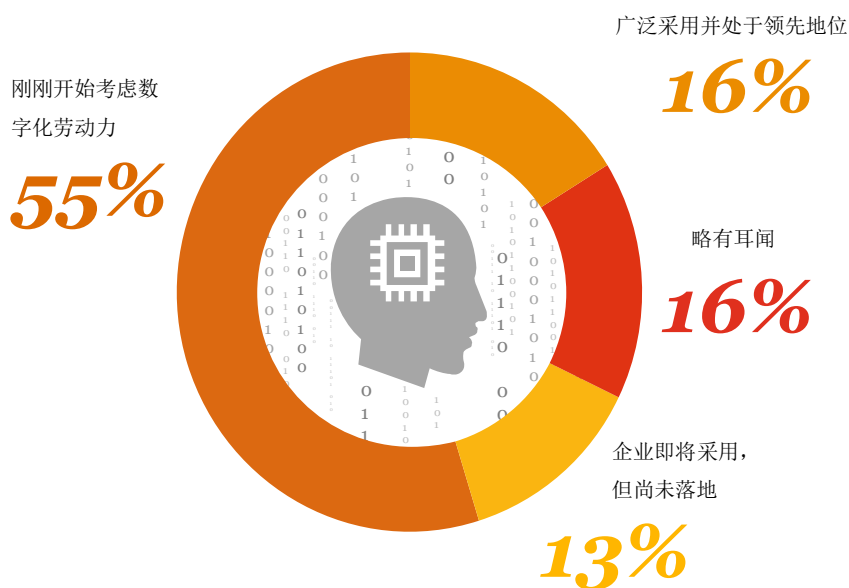
RPA的市场规模预计将在2024年达到50亿美元，复合增长率达到61.3%。在亚太地区，RPA的市场规模预计在2021达到8.17亿美元，在此期间的增长率将达到181%。²

普华永道在2018年6月27日至29日举办的亚洲最大的移动行业盛会之一的世界移动大会中，对商业领袖开展了RPA市场调查。这些调查问题可能是企业在探索不同数字劳动力选择时面临的首要问题。调查发现的趋势如下：

企业准备采用数字化劳动力吗？

参与调查的大多数高管（55%）表示刚刚开始考虑数字化劳动力，并有16%的高管选择“广泛采用并处于领先地位”，以及另外13%的高管选择“企业即将采用，尚未落地”，仅有16%表示略有耳闻。由于大多数调查受访者仍在应用的早期阶段，约68%的高管目前没有把RPA作为其创新战略的一部分。

您将如何描述贵公司目前的数字化劳动力/机器人流程自动化（RPA）实施阶段？

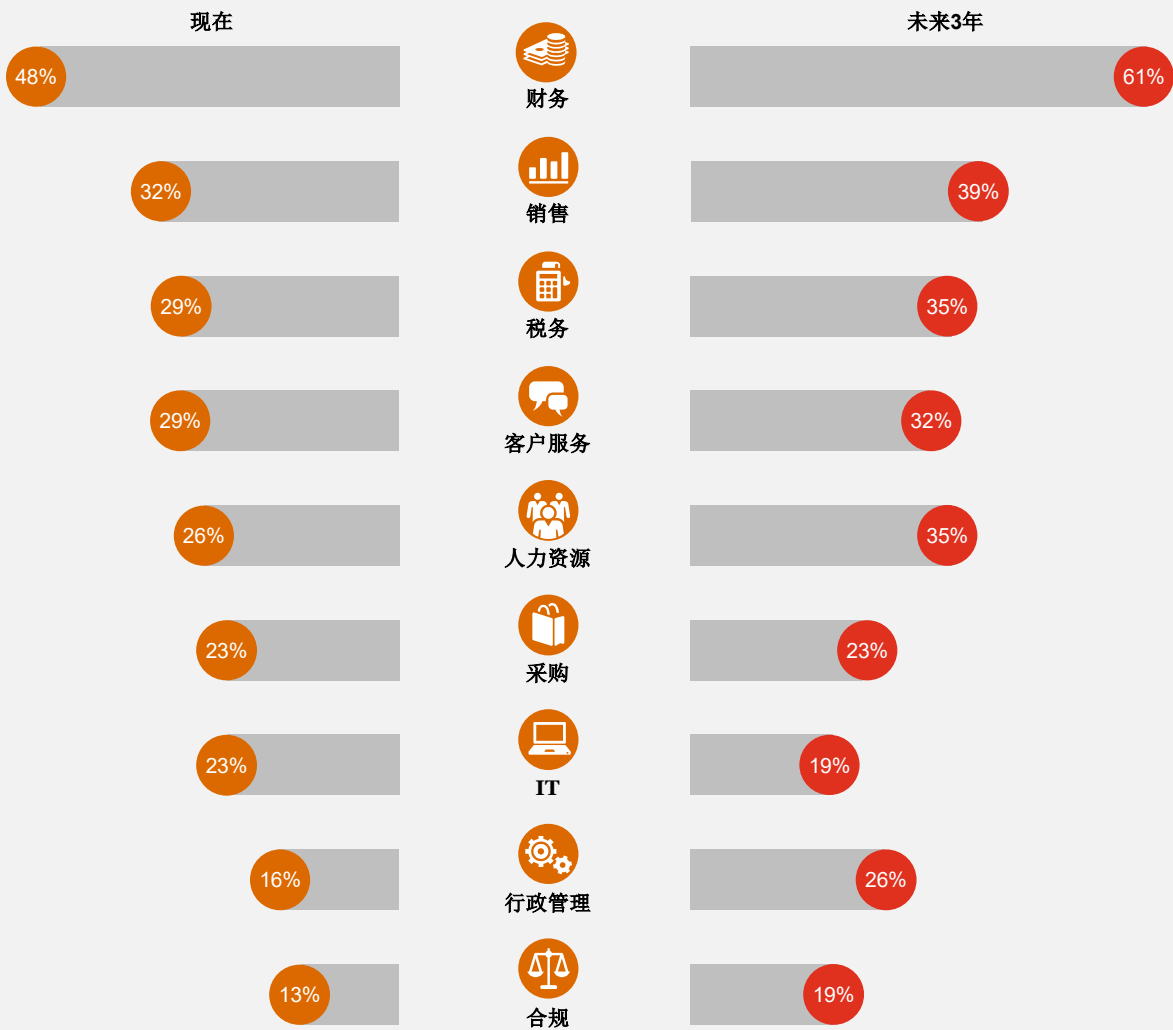


企业目前在哪些领域实施RPA？未来3年将如何？

商业领袖认为最有可能在财务（48%）、销售（32%）、税务（29%）和客户服务（29%）领域实施RPA以支持日常工作。交易性的财务职能，如开户、索赔处理和外汇支付等，因为具有经常性和数据密集性等特性，也是RPA实施的强有力备选领域。由于合规（13%）和行政管理（16%）领域工作的复杂性和多变性，这些领域数字化劳动力的应用仍有提升的空间。

根据数据显示的结果，未来三年的趋势是类似的。在此期间，五分之三（61%）的公司高管计划在财务职能领域采用RPA。高管期望实施数字化劳动力的其它热门领域包括销售、税务、人力资源和客户服务。19%的高管希望采用RPA来满足他们的合规和IT业务需求。只有不到5%的高管希望在战略创新中实施RPA，可能由于战略创新的项目多为较有特色、具有一定深度的一次性项目。

贵公司已经在哪些领域实施了RPA以支持日常工作？未来3年您最想在哪些领域实施RPA？



采用RPA有什么好处？

RPA裨益良多，除了通过提高工作任务的准确性来提升工作质量，还可以提供审计跟踪、节省时间、节省成本和提高组织中员工的技能。通过使用“软件机器人”取代人工劳动，员工可以有更多的时间专注于更高价值的工作。

普华永道调查的商业领袖希望从RPA实施中获得的最大好处是节省时间（68%）和减少工作错误来提高工作质量（65%）。45%的高管还希望能借此重新部署工作，将员工投入到更复杂、更高价值的工作中，而三分之一（32%）的高管预测RPA解决方案可以减轻员工的挫败感。

如何应对RPA的实施挑战？

RPA实施对业务流程的影响是不可避免的。如何管理这种转变、确保制定正确的治理措施和控制方法以减少问题的发生至关重要。

当被问及对使用RPA最开始的担忧时，接受调查的高管表示最担心的是软件实施成本（55%）和产品成熟度（42%）。他们认为获得管理层的支持和管理中断影响的问题相对来说比较能接受，占比相对很低（分别由19%和26%的受访者提及）。所以，接下来的挑战是以合适的价格找到合适的工具去满足企业的需求，而非获取利益相关者的支持。

公司在如何保持实施数字化劳动力的方式及运营模式的持续一致也面临挑战，在接受调查的高管中，42%的高管在选择工具、确保持续的资源、确保持续的资金方面面临挑战。这些障碍被认为

比在整个组织中就方式和范围达成一致（35%）、获得投资回报率（35%）和供应商选择（32%）方面更具挑战性。

这些情况表明，虽然RPA的商业案例是很理想的，但在实施过程中更需要保持持续一致性。公司领导层必须实施强有力的变革管理和治理框架，这对解决这一问题有很大帮助。正如普华永道7月份发布的报告中的举例，通过培训、测试和使用系统以及进行概念验证来引导业务部门是企业实施RPA的关键步骤。³

这种数字化转型同样关注对现有技术、人员和整个组织的影响。显然地，为特定任务选择合适的RPA工具并围绕实施过程来管理运营模式是至关重要的。

为保持实施RPA的方式及运营模式的持续一致性，贵公司面临的最具挑战性的问题是什么？



选择工具

42%



确保持续的资源

42%



确保持续的资金

42%



在整个组织中就方法和范围达成一致

35%



获得投资回报率

35%



供应商选择

32%

普华永道市场调查的关键要点：

- 商业领袖更倾向于在财务、销售和税务职能方面实施RPA。在合规和IT职能方面考虑RPA的可能性也很大。
- RPA的主要优势是工作质量的提高和工作时间的节省。
- 在首次实施RPA时，实施的软件成本和产品成熟度是高管们首要关注的问题。
- 主要的挑战是以合适的价格找到合适的工具，以满足业务需求，而非获取利益相关者的支持。
- 企业管理层需要实施强大的变更管理和治理框架，以助力RPA长效运行。

普华永道拥有战略专业知识，可以指导您完成数字化劳动力重组、实现组织变革、并与您的利益相关方合作以帮助企业实现更佳效果。

注释：

- 机器人流程自动化：内部审计专业人员的入门读物
<https://www.pwc.com/us/en/risk-assurance/publications/assets/pwc-robotics-process-automation-a-primer-for-internal-audit-professionals-october-2017.pdf>
- TechNavio.com 全球人工智能市场 2017-2021 (2017),
<https://www.technavio.com>
- 在亚洲采用RPA – 是理想还是现实?
<https://www.pwccn.com/en/consulting/publications/adoption-of-rpa-in-asia.pdf>

有兴趣了解更多关于RPA实施的信息吗？联系我们。



徐世达

普华永道亚太区、中国内地及香港企业管治及内部审计主管合伙人
+86 (21) 2323 3405
jasper.xu@cn.pwc.com
[in LinkedIn](#)



许森渠

普华永道大中华区企业信息系统方案主管合伙人
+852 2289 1936
kenny.sk.hui@cn.pwc.com
[in LinkedIn](#)



钱剑虹

普华永道风险及控制服务部合伙人
+86 (21) 2323 3970
claire.qian@cn.pwc.com
[in LinkedIn](#)



杨益骅

普华永道香港合伙人
+852 2289 1856
eric.d.young@hk.pwc.com
[in LinkedIn](#)



郭霭欣

普华永道中国内地及香港税务技术主管合伙人
+852 2289 3808
ann.kwok@hk.pwc.com
[in LinkedIn](#)

本文仅为提供一般性信息之目的，不应用于替代专业咨询者提供的咨询意见。