

「实在 RPA · 运营商数字员工」为数智化升级打 call

提起运营商，人们定不陌生，日常生活中与他人的联络互动以及各种信息平台的登录都离不开运营商的身影。除了提供了基础的通信服务之外，运营商还向用户提供了各种数字化产品和服务，例如云计算、大数据、物联网等，为用户提供了更加高效、智能的服务体验，在促进企业的数字化升级的同时更是实在真切地便利了用户的业务办理。运营商作为信息化基础设施较为完备的行业，紧抓数字经济发展的机遇，乘势追击进一步促进企业数字化升级。

一、运营商行业数字化升级面临哪些痛点？

（一）业务模式的转变

传统的运营商业务模式是基于通信服务的，而数字化升级要求运营商转变为基于数据和互联网的服务提供商。这意味着运营商需要重新思考其业务模式并开发新的产品和服务。

（二）基础设施的升级

数字化升级需要更高效、更灵活、更安全的网络基础设施，这需要运营商投入大量的资金和时间来升级其现有的基础设施。

（三）数据管理和隐私保护

随着数字化转型的加速，运营商需要处理大量的数据，包括用户数据和业务数据。这需要运营商实现有效的数据管理和隐私保护机制，以确保用户数据的安全和隐私。

（四）系统庞杂操作重复多

人工耗时，运维风险大。办公系统林立，系统壁垒错综复杂、无法逾越，工作开展需频繁在多系统中进行信息查询同步，影响效率。

二、实在 RPA 数字员工在运营商中的应用场景有哪些？

（一）自动工单处理

业务人员实时值守等候邮件工单，通过手工查询比对官方数据与用户提交的待审数据后，批复审核结果，过程耗时费劲。

（二）坐席辅助

据统计，坐席值守工作中 80%时间总是在处理 20%最集中的高发类型的问题，而灵活使用 AI+RPA 处理其中的高度重复部分能带来人效的巨大提升。

（三）工单数据报表

运营商的数据驱动的业务属性意味着需要对业务情况进行大量统计分析以支持决策，使用 AI+RPA 的信息采集和计算效率将为人效带来数倍提升。

（四）CRM 订单自动录入

运营商内部 CRM、OMS 等业务系统配置完备，但运行过程中往往存在跨不同系统订单的流转与处理 AI+RPA 的无侵入自动化能自动处理此类任务。

（五）集约 ICT 履约核查

近年 ICT 业务不断发展，存量月租型 ICT 项目会产生重复性高且人工耗时巨大的稽核任务，实在 AI+RPA 能识别工单信息并自动处理，完成人工过单替代。

（六）MSS 转办流程

针对已成单的专线合同，需流转至具体单位负责人跟进实施，随着业务量上涨，转办流程需要专人跟进，重复性高耗时长，转办任务可以由 RPA 替代。

（七）表单自动收集

AI+RPA 的有机结合能识别不同系统业务表单的信息并自动收集汇总形成结构化数据记录，便于人工进行分析或二次处理，效率是人工采集的数十倍。

三、客户案例

（一）实在智能×中国电信

基于 5G 和新基建发展机遇的大背景，实在智能通过全国产、全自研的 AI+RPA 前沿创新技术产品和服务，通过为数字员工增加 AI 感知以及认知能力，为客户量身定制了专属数字化解决方案，使 RPA 流程可参与到更复杂的业务流程当中，充分发挥数字员工数字生产力作用，实现真正高效的人机协同，共同推进运营商自身及其政企客户数字化转型的实践和探索

使用产品：实在 IPA 设计器；实在 RPA 控制器；实在 RPA 机器人

项目成效：效率提升 50%；质量提升 100%；人工替代率提升 80%

（二）实在智能×中国联通

联通集团财务公司的数字员工继续稳定部署：从销售到收款、从采购到付款、从费用到报销等，数字员工实现了公司 18 个典型业务场景的自动化和智能化。在数字经济日新月异的今天，企业数字化进程全面加速，大规模业务线上化给企业发展带来新契机。联通集团财务公司积极部署数字员工实现财务流程自动化，正是乘着数字化东风，实现了业务跨越式变革与发展

使用产品：实在 IPA 设计器；实在 RPA 控制器；实在 RPA 机器人

项目成效：流程替代率提升 90%；总体处理效能提升 70%；准确率提升 100%