

「实在 RPA·烟草数字员工」助力烟草行业数字化转型加速度

烟草行业作为烟草产业链上重要一环，外部连接烟草工业企业、零售客户、消费者，内部包含营销、专卖、烟叶、物流等诸多业务，信息系统众多，企业数据量庞大。因此，清楚地了解自身存在的痛点，找到适合自身业务需求的转型路径，搭建一个高适配的灵活全面的数字化运营体系对于促进行业的高质量发展而言至关重要。

那么烟草行业可能存在哪些痛点呢？

1、数据孤岛严重：烟草企业具备一定信息化基础，但由于缺失顶层设计和统一规划，数据孤岛和信息碎片化现象严重，部门各行其是，系统间的兼容性与集成性问题日益严重。

2、转型成本过高：烟草企业进行数字化转型的成本预估过高，转型试点的价值创造不突出，后期调整难，导致企业的数字化转型动力不足，热情不高，可持续性不强。

3、客户需求多元：烟草企业面临着客户需求多元，变化快的现实挑战，企业需要尽快解决客户/渠道越来越多的数字化服务需求、数字化场景等问题。

以上痛点问题均可以用「实在 RPA 烟草数字员工」得到优化，通过搭建数据自动化、智能化分析模型，全面打造人机协同的高效办公模式，全方位提升工作效率，缓解员工高重复工作疲态，提升其自我效能感以增加产出价值，助力烟草行业加速实现数字化转型。

应用场景+客户成功案例

烟草作为实在智能深耕的领域之一，目前已与 40 多家烟草公司达成合作，并为烟草行业贡献了数 10 万个数字员工，在财务、营销、专卖、人事、计划、物流、审计、法规等方面都发挥了巨大价值。



以下列举部分可运用实在 RPA 烟草机器人的业务场景以及典型客户案例。

1、发票自动勾销（典型客户案例：广西中烟、泰安烟草）

财务科需要定期处理大量发票勾销工作，根据实物发票手工登录增值税发票综合服务平台，操作重复高非常高，耗时耗力，价值不高。

效果价值：

①实在智能·数字员工，自动识别发票信息，登录发票综合服务平台，实现全自动发票勾销，任务完成后通过邮箱或企业微信发送给业务人员。

②处理效率提升 80%，7*24 小时自动处理。

2、数据库运维（典型客户案例：成都卷烟厂、德州烟草）

信息中心定期登录各系统数据库，检查数据库分配的权限、索引建立情况，并对数据进行备份。通过定期进行数据库运维，保证数据库权限最低分配、索引建立合理，不会造成查询速度慢等问题、重要数据定时备份便于恢复。

效果价值：

①效率提升：原来需要 1 人天/月完成相关工作，现在机器人只需要 10 分钟/月即可完成，效率提升 10 倍以上

②安全稳定有保障：原来人工操作时效性不够高，现在机器人每日定时执行；原来人工操作易漏易错，现在机器人执行保证 100%准确率；原来人工操作存在认为风险，现在机器人定时执行保证数据库的安全和稳定

3、自动报税（典型客户案例：浙江中烟、成都卷烟厂）

财务人员每月初，需要收集各县局上报的发票数据，并进入 NC 系统查询当月的消费税、增值税、附加税数据，人工处理数据后，生成台账。进入外网环境，对以不同税种信息进行报税。

效果价值：

①效率提升：原来需要 1 人天/月完成报税，现在机器人只需要 1 小时/月即可完成，效率提升 8 倍

②准确率 100%：人工处理报税时，由于数据非常多，容易造成差错。而机器人报税则可以完成精准的数据处理，将差错率降低为 0

4、网站巡检预警（典型客户案例：广西中烟、浙江中烟）

信息科需要定时对各网站系统的运行情况进行巡检，并登记巡检结果，从而保障全平台的正常稳定运行。定时启动巡检流程，打开网站各模块内容，检查加载内容是否存在异常，核查网站所有链接是否可以正常打开，检查页面是否存在敏感词等。发现异常后通过企业微信紧急通知 IT 人员处理。

效果价值：

①效率提升：采用 RPA 机器人后，可以有效解放人员劳动力，原来需要 1 个人专门处理，现在只需使用 0.5 个机器人处理，时效高、速度快、人力释放多、准确性 100%

②安全有保障：机器人自动巡检，频率高，时效性及时，能够快速反应系统遇到的问题，并提示给科技人员进行处理，从而保障了全平台的稳定运行

5、经营分析报告生成（典型客户案例：德州烟草、潍坊烟草）

财务人员每月定时查询 NC 系统、集团报表系统、省局报表系统三个系统里面 10 记账报表数据，将以上数据进行合并、拆分、比对等处理，最后得出最新的经营指标分析报告，并按照 word 模板进行编辑，其中还有图表的编辑。

效果价值：

①效率提升：原来需要 2 人天/月完成经营分析报告的编写，现在机器人只需要 1 小时/月即可完成，效率提升 10 倍以上

②准确率 100%：经营分析报告涉及 10 几张表格数据的汇总和计算，人工操作容易造成差错。而机器人则可以完成精准的数据处理、报告的生成，将差错率降低为 0。

6、案卷评审评查（典型客户案例：莱芜烟草、德州烟草）

案卷评审评查覆盖执法案卷生成过程 100%，包括立案、调查取证、审查决定、送达和执行、结案报告等环节。支持事前提示注意事项，事中预审评查，事后自动成卷、自动评查。系统使用部门包含县局专卖科、市局专卖科、市局法规科。根据自动机评、人工审查的结果快速生成各个案件的评查表、个案报告以及评查任务的总体报告；也可根据上传的案卷材料，自动生成重大执法决定、行政行为法制审核意见书或行政处罚合法性审查意见书，内容完整率达 95%+，并且可以在线编辑、发送、打印以及下载。

7、一项一卷评查（典型客户案例：德州烟草、莱芜烟草）

实在 RPA 支持单笔、批量上传卷宗，利用电子版 OCR 识别，根据省局审核规则自动评查并自动生成报告，且留痕可查。

卷宗评查效率提升 90%：人工评查需要 2 小时，系统自动评查仅需 10 分钟

卷宗问题覆盖率 100%：人工评查有错漏情况，系统自动评查全覆盖

卷宗评查准确率 100%：人工评查有差错率，系统自动评查无差错率

帮助卷宗问题整改率提升到 100%：人工评查无沉淀留痕，系统自动评查有案例库及考核积分沉淀

8、合同审核（典型客户案例：广西中烟、枣庄烟草）

原先涉及合同模板多，人工对合同文版逐条查看，分析合同模板是否有修改，条款是否存在风险。用实在 RPA 后，可以实现自动识别合同文本信息，无需人工查看；自动识别合同条款风险，进行打分预警；提供修改建议；从而使得效率提升 80%，更安心，更放心。

9、月度例行工作（典型客户案例：成都卷烟厂、丹东烟草）

根据部门人员填报相关月报，提供对应模板自动汇总工作月报，形成部门整体工作月度总结、打包及邮件发送。

效果价值：

①效率提升：原来需要 2 人天/月完成相关月报，现在机器人只需要 2 小时/月即可完成，效率提升 8 倍

②人机协作：原来人工处理的报表由于涉及多个部门、数据量大、报表多，工作繁琐，纯人工操作有大量的协作成本，现在机器人与业务人员人机协作，使业务场景更加智能化，更有科技感

10、采购流程监督规范平台（典型客户案例：德州烟草、莱芜烟草）

通过机器人嵌入到浏览器插件在前端进行人机交互，并与后端机器人联动实现采购过程文件的自动审核。不仅如此，通过实在 RPA 烟草机器人，能实现采购全生命周期监督，包含事前提醒、事中审核、事后成卷；18 个科室/部门，40 个节点，全面覆盖，自动监督；卷宗过程表单严格审核后，成卷质量大幅提升；自动记录过程表单评分结果，落实到具体部门、人员。

值得一提的是，凭借搭建的中国烟草山东潍坊公司财务数字员工服务平台，实在智能荣获“2022 爱分析 · 中国国有企业数字化最佳实践案例”奖。

在“中国烟草财务数字员工项目”中，实在智能的实在 RPA 数字员工服务平台，为山东潍坊烟草有限公司提供相对完整的技术解决方案，通过全面梳理潍坊烟草财务科计提消费印花税、财务报表处理（自动结账、报表制作自动制作、分析报告自动生成）、采购出入库自动化处理、报税自动化处理等流程。

实在智能运用人工智能 AI+RPA 技术，深挖、拆解流程运行步骤，提升流程在实际执行、分析过程中的效率，最终实现财务领域业务的全面覆盖，实现潍坊烟草财务场景的全面自动化与智能化升级。



除了烟草行业，实在智能还打造了其他行业海量的数字化典型场景，目前实在RPA·数字员工已经服务1500+各行业的头部客户，涵盖电商零售消费、政府及公共服务、通信运营商、金融服务行业、能源及制造业、生物医疗行业领域。

主要客户包括：中国移动、中国电信、中国联通、中国烟草、中国邮政、国家电网、光大银行、华夏银行、招商银行、中国人寿、中国平安、中船重工、徐工集团、北方华创、经纬纺机、鞍钢联众、吉利汽车、江森自控、海尔、美的、百草味、珀莱雅、杰士邦、纳爱斯、九阳等众多企业客户及浙江省统计局、江苏省税务局等各地政府统计、税务、司法等部门，成为全行业全职能数字化升级标配。