

稅務
專欄

機器人流程自動化RPA之優點與風險

羅裕民

嚴重特殊傳染性肺炎（COVID-19）催化工作模式變革，讓全球企業不得不加速數位轉型，面對疫後混合辦公新型態與智慧浪潮，自動化課題已無可避免。簡化繁複且耗費人力的重複性工作，解放珍貴人力資源工作枷鎖，將是每位決策者在這個快速變遷的時代，必修的課程。

機器人流程自動化（Robotic Process Automation, RPA）是一種新興的程式軟體工具，它會模擬使用者在鍵盤、滑鼠上經常做的工作（如打開瀏覽器到網頁

上擷取資料、打開Email跟附件檔案、從PDF、Word、Excel表擷取內容、登入任何應用程式等），將重複且枯燥的電腦桌面作業程序自動化，不需經由特殊的硬體設備，能在任何資訊系統（IT）環境中發揮良好的表現，甚至能在電腦後台背景虛擬化執行工作，協助企業將高重複性、具規則化的作業流程，改以自動化方式來進行，幫助企業用戶節省大量作業時間與人力成本。

企業導入RPA預期有以下效益：1.改善執行效率。不受外在因

素影響，僅專注於工作項目的執行，且持續性高，可快速完成所交付的工作。2.優化作業品質。可排除人為疏失，確保準確性與一致性。3.提升營運投報。可達到接手產值較低的工作，讓人力轉而執行更具效益的工作，且具有可彈性擴展的特性，協助提升企業整體的投資報酬率。4.消弭不確定因素。不受疾病、疫情或其它天災人禍等外界帶來的不確定因素所影響，讓企業在疫情時代也能持續運作不停擺。

RPA之風險與缺點：1.資安風

險問題。RPA需要特權存取或權限存取來執行任務，如登入ERP、CRM及其它業務系統，以存取、複製、貼上資訊，或轉移資料等，這些特權憑證或密碼通常會被寫死到RPA執行的腳本或規則式的流程中共用並重複使用，故有資安風險疑慮。2.監控與維護成本。如前點所述，當RPA的數量越多時，其資安風險、軟體維護等管理成本是必然會發生的。3.RPA能解決的是結構化的資料、固定邏輯的流程，一旦涉及推論判斷，還是需要其他軟體工具

支援。

目前，市面上RPA供應商不同品牌約有十幾間，其軟體費用也不盡相同，許多RPA供應商對於中小企業收費相當優惠，值得大家留意。自動化流程的使用，已是企業經營不可或缺的議題，對於公司而言，導入RPA可協助企業減少高重複性與低效率的事務、強化整體公司效率、並帶來成本效益，甚至在疫情期間，如員工在家上班無法連接公司主機時，也可先將資料彙整到Excel工作

表，待回到公司後再讓RPA將資料輸入系統中等多重效益。

有關RPA在會計部門應用，可詢問有經驗人士，也可洽詢有經驗的會計師事務所。善用RPA釋出一些枯燥無味工作，使公司人員轉而執行更具效益且更有挑戰性的事務，讓工作能更多樣化增進員工滿意度，提升公司競爭力。如此優異的工具，值得企業家多了解並考慮導入。（本文作者為Grant Thornton Taiwan正大聯合會計師事務所合夥會計師）