

الاستفادة من التشغيل الآلي للعمليات الذكية: يوفر عائد الاستثمار البالغ 1300% زيادة في رضا العملاء (CSAT) وتدفقات إيرادات جديدة بقيمة 7 ملايين دولار أمريكي



لمحة عن المنظمة

إن Bancolombia مؤسسة مالية متكاملة حائزة على جوائز وتقدم خدمات مصرفية للعملاء في 12 دولة مختلفة وتعد واحدة من أكبر عشر مجموعات مالية في أمريكا اللاتينية.

التحديات

احتاجت شركة Bancolombia إلى تطوير قوى عمل افتراضية تجمع بين القدرات البشرية والروبوتية والإدراكية والتحليلية لتحسين التجارب المصرفية التي يتمتع بها العملاء وتشغيل المهام المتكررة آليًا وزيادة الكفاءة في جميع المجالات. لقد تمثل الجزء الأكبر من التحدي الذي تواجهه شركة Bancolombia في كيفية تحويل منهجية العمل والتنسيق بين العمال البشريين والآليين.

الحل

باستخدام الروبوتات التي توفرها شركة Automation Anywhere، تمكنت شركة Bancolombia من التدقيق في بيانات العملاء المنظمة وشبه المنظمة وغير المنظمة بهدف تحويل إدارة عمليات الأعمال (BPM) المتبعة لديها. تعمل الروبوتات على أتمتة مئات العمليات وزيادة كفاءة مكتب الدعم بشكل كبير، مما يوفر على Bancolombia وقتًا من خدمة العملاء. وقد أدى ذلك إلى زيادة في أعداد نقاط رضا العملاء (CSAT) وإلى خلق تدفقات إضافية في الإيرادات.

المزايا

- العمليات التي تم تشغيلها آليًا
- المراجعة الائتمانية
- المجموعات
- التصفية والتسوية
- أسواق رأسمالية
- الأعمال التجارية الدولية

القطاع
الخدمات المالية والمصرفية

"لقد حققنا زيادة بنسبة 50%
في كفاءة خدمة العملاء في
الفروع حيث تم تنفيذ أتمتة
المكاتب الأمامية"

— جورج أيفان أوتالفارو
نائب رئيس خدمات التوصيل
والعمليات

51%

زيادة في كفاءة مدة الخدمة

11 ألف

يومًا موفّرًا بفضل التشغيل الآلي
للمكاتب الخلفية

127 ألف

ساعة موفرة سنويًا في الفروع

1300%

عائد الاستثمار

7 ملايين دولار أمريكي

يتم تحقيقها كدخل من تدفقات
الإيرادات الجديدة

19 مليون دولار أمريكي

انخفاضًا في تكاليف التوريد

تفاصيل التقرير

تمكنت Bancolombia من تقييم إمكانات الروبوتات أثناء إثبات المفهوم. واستكشفت فرق العمل وتكنولوجيا المعلومات أدوات مختلفة وركزت على قدراتها. ونتيجة لذلك، تم تحديد استراتيجيات التنفيذ وبناءً على النتائج، تم وضع دراسة الجدوى التي تسمح لهم بتحديد عائد الاستثمار المتوقع واقتراح الشروط التنفيذية التي تتضمن ما يلي:

- تعريف أدوات أتمتة عمليات الروبوتات (RPA)
- نموذج الحوكمة ذو المسؤولية المتوازنة بين مجالات الأعمال وتكنولوجيا المعلومات
- النموذج التشغيلي
- إجراء مركز التميز (CoE)
- مخططات الأمان
- البنية التقنية
- مخططات ترتيب الأولويات بالنسبة للعمليات

قد أتاحت لهم الأتمتة الذكية تحسين إمكانات المكاتب الأمامية والخلفية. وأصبحت العمليات المصرفية الشاملة أكثر سلاسة وأسرع من أي وقت مضى. وباعتبارها مسؤولة عن أكثر من 14 مليون و32 ألف موظف، تستحوذ Bancolombia على كمية كبيرة من بيانات العملاء كل يوم وتعززها. ومنذ تقديم إمكانات القوى العاملة الرقمية، فقد وفروا أكثر من 127 ألف ساعة من الوقت في فروعهم، وزادوا من نسبة رضا العملاء وقاموا بفتح مصادر جديدة للإيرادات.

بالنسبة لشركة Bancolombia، إن أتمتة عمليات الروبوتات (RPA) ليست استراتيجية منعزلة، وإنما إمكانية تعزز تحقيق الأهداف الإستراتيجية للمنظمة ضمن إطار عملية الأتمتة الذكية لدينا.

المستقبل

لقد نفذت Bancolombia مئات من الروبوتات في أول عام لها وستستمر في توسيع نطاق القوى العاملة الرقمية الخاصة بها. فهم يخططون للجمع بين القدرات البشرية والإدراكية والتحليلية وأتمتة العمليات الروبوتية لتقديم خبرة ذات مستوى عالمي لعملائهم المصرفيين.

نبذة عن Automation Anywhere

تُحول شركة Automation Anywhere الأفراد الذين يعظمون شأن الشركات التي يعملون بها بفضل أفكارهم وتفكيرهم وتركيزهم. ونقدم المنصة الأكثر تعقيداً للكوادر الرقمية على مستوى العالم والتي تجعل العمل أقرب للعمل البشري عن طريق أتمتة العمليات التجارية والاستغناء عن البشر.

www.automationanywhere.com  Automation Anywhere

☎ أمريكا الشمالية: 1-888-484-3535 | دولي: 1-408-834-7676 x 1

📧 sales@automationanywhere.com  www.linkedin.com/company/automation-anywhere  @AutomationAnywh

حقوق النشر © لعام 2018 لشركة Automation Anywhere, Inc. جميع الحقوق محفوظة. تعد Automation Anywhere وشعار Automation Anywhere و Bot Insight و BotFar و Go Be Great و Automation Anywhere، Inc. في الولايات المتحدة و/أو بلدان أخرى. وتعتبر أسماء المنتجات الأخرى المستخدمة في هذه النشرة لأغراض التعريف فقط وقد تكون علامات تجارية لمالكها المعنيين.

يوليو 2018، الإصدار 1