

التشغيل الآلي الإدراكي: إحدى الشركات المدرجة بقائمة Fortune 500 تُصمم هيكلًا للبيانات غير المنظمة



العمليات التي تم تشغيلها آليًا
• ربط الطلب بالتحصيل

القطاع
التصنيع

"يشعر فريقنا بالراحة في تهيئة
تنسيقات جديدة وتمكينها في
تصميم IQ Bot. وأنه لجيل
متقدم على التقنيات السابقة
عليه والتي كنا نستخدمها، كما
أنه أسرع بكثير في التهيئة
والمعالجة."

— المدير

مركز التميز (CoE)
في التشغيل الروبوتي
للعمليات (RPA)

لمحة عن المنظمة

إحدى الشركات المدرجة بقائمة Fortune 500 وهي واحدة من كبرى الشركات في توفير خدمات التخزين لمراكز البيانات السحابية المختلفة. فهي توفر حلولاً فيما يتعلق بالأجهزة والبرامج لأضخم الشركات في العالم.

التحدي

واجهت الشركة نظامًا متغيرًا إلى حد كبير لربط الطلب بالتحصيل، مع حدوث طفرات في كل نهاية فترة ربع سنوية. وقد كانت تعمل وفق نظام يدوي لتطبيق عملية ربط الطلب بالتحصيل يشمل 50 موظفًا يعملون بدوام كامل (فرق عمل متخصصة) ويقومون بأكثر من 16 عملية تحقيق مقابل ما يرد بعروض الأسعار في نظام تخطيط مواردها. ولقد كانت التأخرات أمرًا لا مفر منه، حتى مع الموظفين المتمرسين. كما جربت الشركة التحويل الرقمي، لكنها وجدت أن الحلول الذكية للتعرف الضوئي على الحروف التي اختارتها كانت تكاليف إعدادها أعلى من المتوقع. كما كانت تتطلب عملية إعداد يدوي لقوالب استمارات طلب العملاء، والتي تقدم نتائج غير متسقة. وأصبح استكشاف الأخطاء وإصلاحها عبئًا، كما أن ذلك كان له أثر في تقديم الدعم المتميز للعملاء الذي اشتهرت به الشركة.

الحل

لقد كانت الاستعانة بالتشغيل الآلي لعملية ربط الطلب بالتحصيل التي كان يغلب على تنفيذها البيانات غير المهيكلة بالشركة مطابقة تمامًا لما يتم تنفيذه من خلال IQ Bot من Automation Anywhere. فباستخدام IQ Bot، طبقت الشركة التشغيل الآلي على 20% من عملية ربط الطلب بالتحصيل من خلال 75% من عمليات المعالجة المباشرة خلال خمسة أسابيع فقط. كما أنها لاحظت زيادة سرعة الإعداد إلى 4 أضعاف السرعة التي يقدمها تطبيق التعرف الضوئي على الأحرف الحالي. وقد حققت الشركة هدفها الطموح لتحقيق عملية المفهوم إلى الإنتاج في أقل من 5 أسابيع. وتنتج شفافية روبوت IQ Bot الفريدة استكشاف الأخطاء وإصلاحها بسرعة، مما يضمن إرضاء العملاء الداخليين والخارجيين.

المزايا

ألف دولار أمريكي
350

توفيرات في غضون 3 أشهر

4 مرات
8

تركز فرق العمل التي تعمل بدوام كامل على الأعمال ذات القيمة الأعلى

حسب الحاجة

توسيع النطاق في نهاية كل ربع سنة

75%

المعالجة المباشرة

توسيع النطاق يلبي حجم طلبات العملاء المتغيرة

تشهد الشركة تغيرات كبيرة في كمية طلبات العملاء، مع الزيادة الكبيرة في الطلب كل نهاية ربع سنة. وأصبح التوظيف تحديًا مستمرًا للشركة، وفي نهاية كل فترة ربع سنة، كانت تعين وتُلقح الموظفين المؤقتين بالعمل. وقد قامت بذلك للتأكد من أن معالجة الطلبات تتم في الحال لتكرار الدورة في الربع التالي فقط. وقد أحدثت رقمنة طلبات العملاء تحسناً طفيفاً مع تكاليف إعداد عالية واستكشاف الأخطاء وإصلاحها على نحوٍ شاق. ولذلك، فقد ظل تحديد كيفية التعامل مع الطفرات في حجم الطلب بكفاءة دون حل. واليوم ومع حلول روبوتات IQ Bot والتشغيل الروبوتي للعمليات (RPA) التابعة لمؤسسة Automation Anywhere، فإن 20% من حجم عملية ربط الطلب بالتحصيل قد خضع للتشغيل الآلي من البداية للنهاية. واعتماداً على أحجام الطلبات، تعمل الشركة ببساطة على قياس عدد الروبوتات حسب الحاجة لضمان معالجة طلبات العملاء بكفاءة وفي الوقت المحدد على مدار العام.

" حتى الآن، فإننا نحصل على معدل فائدة مباشرة بنسبة 75 في المائة، وقد تمكنا من تنفيذ أكثر من 20 في المائة من حجم الطلب الكلي آلياً. وقد أدى ذلك إلى تحقيق توفير كبير، وقد سمح ذلك لنا بتوسيع الموارد لتلبية الطلبات المتغيرة."

— المدير، مركز التميز (CoE) للتشغيل الروبوتي للعمليات (RPA)

النتائج

النتائج مذهلة. على مدى ربعين في السنة، تم من خلال التشغيل الآلي للعمليات باستخدام IQ Bot خفض التكاليف بشكل كبير وساعدت على توسيع الموارد للاستجابة للطلبات المتغيرة.

استشراف المستقبل

تخطط الشركة لتطبيق التشغيل الآلي على 50% من عملية ربط الطلب بالتحصيل خلال الأشهر الأربعة المقبلة. والآن، وبما أن الشركة قد أسست بنية IQ Bot التحتية، فقد طلب فريق القيادة إجراء التشغيل الآلي لعمليات ضرائب الشركة وربط الشراء بالدفع وحسابات الإيرادات وإعداد تقارير مؤسسية. وقد تم بالفعل تحديد عمليات محددة، وتنامت البنية الأساسية للتشغيل الآلي. والآن، يركز مركز التميز في التشغيل الآلي التابع للشركة على توسيع فريق عمله، مما يزيد بشكل كبير من عمق واتساع العمليات التي تتم آلياً مع روبوتات IQ Bot، والاستمرار في البناء على نجاحها الحالي.

"بمجرد أن رأى فريقنا التنفيذي نتائج التدفق السلس للطلبات، دون الحاجة إلى تغيير عدد الموظفين المتغير في نهاية الربع السنوي، وأن هذه النتائج لا زالت تتوافق مع اتفاقيات مستوى الخدمة (SLA)، فقد كانوا مبتهجين."

— المدير

مركز التميز (CoE)
في التشغيل الروبوتي
للعمليات (RPA)

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.

Automation Anywhere  www.automationanywhere.com

☎ أمريكا الشمالية: 1-888-484-3535 x1 | دولي: 1-408-834-7676 x1

📧 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 Far و Go Be Great و Bot Insight و IQ Bot وغيرها، علامات تجارية مسجلة أو علامات تجارية مملوكة لشركة Automation Anywhere Inc. في الولايات المتحدة وأو بلدان أخرى. وتعتبر أسماء المنتجات الأخرى المستخدمة في هذه النشرة لأغراض التعريف فقط وقد تكون علامات تجارية لمالكها المخفيين.

