

# EMAAR تعتمد التشغيل الآلي الشامل لزيادة معالجة المعاملات بنسبة 90%، وتوفير أكثر من 30 ألف ساعة سنويًا



## EMAAR

### لمحة عن المؤسسة

EMAAR هي شركة متعددة الجنسيات ومطور عقاري تقع في دبي، الإمارات العربية المتحدة. تعمل في 6 قطاعات أعمال رئيسية مع 60 شركة نشطة وحضور في 36 سوقًا دولية، بشكل أساسي في آسيا، والشرق الأوسط، وشمال إفريقيا، وعموم آسيا، وأوروبا، وأمريكا الشمالية، وهي قائمة على إرث إنشائاتها الرائدة في وسط مدينة دبي - برج خليفة الأيقوني، ودبي مول، ونافورة دبي.

### التحديات

مع وجود خطوط أعمال متعددة في 36 دولة، أرادت EMAAR حلاً يحسن كفاءة العمليات في كل من قطاعاتها ويسمح للموظفين بقضاء المزيد من الوقت في التركيز على الأعمال الأساسية أو المهام الابتكارية.

### الحل

في إطار الشراكة مع برنامج وخدمات Automation Anywhere™ قبل حوالي ثلاث سنوات، أطلقت EMAAR رحلتها في الأتمتة باستخدام برنامج الإصدار 11 من الشركة. بعد الانتقال الناجح إلى منصة Automation 360™ السحابية الأصلية، قامت المنظمة بأتمتة أكثر من 100 عملية عبر الخدمات المشتركة والأقسام المنتشرة عبر مختلف قطاعات أعمالها. لحالات استخدام معينة، تنفيذ EMAAR أيضًا من برنامج معالجة المستندات الذكي من Automation Anywhere، Automation Anywhere، وواجهة AARI™ الأمامية لحالات استخدام معينة.

### المزايا

40 ألف 3 أضعاف

معالجة أسرع للعمليات

متوسط عدد الساعات الموفرة سنويًا

1 مليون ضعفان

معاملة سنويًا

تسوية أسرع للحسابات المصرفية

"لقد ساعدنا برنامجنا للأتمتة الشاملة على توفير التميز على مستوى العمليات عبر مناطق مختلفة بطريقة سريعة وقابلة للتوسع، لنوفر مزايا أعمال مهمة في كل مرة."

— بينو جوزيف،

رئيس قسم تكنولوجيا المعلومات لدى مجموعة EMAAR

## النتائج

لتحقيق هدفها في تحسين الكفاءة، تقوم EMAAR بدمج أكثر من 100 حل أتمتة ذكي عبر مختلف خطوط أعمالها التي تشمل العقارات، والتجزئة، والترفيه، والضيافة، والإيجارات، وداخل تلك الأعمال توجد الأتمتة في كل قسم تقريبًا. تعد عمليات الأتمتة المتعددة عبارة عن خدمة ذاتية، تعالج بيانات معقدة بسرعات متسارعة، وكما هو موضح أدناه، فهي متنوعة مثل أعمال الشركة.

خلال فترة الحظر بسبب كوفيد، قدمت EMAAR تخفيضات في الإيجار لمتاجرها في المراكز التجارية، لكن التحدي كان كيفية إنشاء وإرسال 4000 تعديل قانوني للعقود للمستأجرين في نطاق المهلة المحددة. تطلب التغيير الضخم في العمليات إنشاء تعديلات على الاتفاقيات، وخطوط فوتره جديدة في نظام المحاسبة، وإصدار فواتير جديدة، ورسائل قبول، ليقوم المستأجرون بتوقيعها وتسجيل التغييرات في منصة ERP الأساسية. استشارت EMAAR مورد نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP) الذي نصحه بأن تغيير العملية سيستغرق ثلاثة أشهر كحد أدنى للتنفيذ. كان التحدي الرئيسي الآخر يتمثل في الطبيعة المتغيرة للتغييرات بسبب الظروف المتغيرة في جائحة كوفيد-19، والتي كانت غير معروفة للأعمال. أدى هذا في الحقيقة إلى تعقيد التنفيذ وإجراء التغييرات على منصة ERP كلما تم اكتشاف شيء غير معروف. لكن بدعم من فريق مثل الحسابات المالية المتغيرة باستمرار كانت ستعيق العملية اليدوية، ولكن مع الأتمتة يمكن تعديل القاعدة بسهولة وضبط الروبوت للعمل مرة أخرى، ما يوفر للشركة عمل أسبوعين إلى ثلاثة أسابيع في غضون ساعات قليلة فقط.

في قسم الشؤون المالية، لدى EMAAR حالة استخدام لتسوية أكثر من 400 حساب مصرفي يوميًا مع الإيصالات المستلمة في نظام ERP الخاص بها. قبل الأتمتة، كان هناك أربعة موظفين بدوام كامل مكرسين يواجهون تحديات مع عملية التسوية اليومية. كان يتعين تسجيل الدخول إلى بوابة البنك الفردية لكل من الحسابات الـ 400، وتم تنزيل كل كشف حساب بنكي قبل بدء عملية التسوية اليدوية. تستخدم العملية المؤتمتة رمزًا مميزًا برمجياً للحصول على كلمة المرور لمرة واحدة لتسجيل الدخول إلى بوابة البنك، ثم تقوم بتنزيل 400 كشف حساب، وتشغل عملية التسوية، وتولد ملخصًا في غضون ساعتين فقط، ما يُعلم موظفي قسم الشؤون المالية بحالة كل حساب عند وصولها كل صباح، ما يجعل فجان القهوة الصباحي أكثر متعة!

لإعادة نفقات التعليم الفصلية للموارد البشرية، وهي فائدة تُقدم لجميع موظفي EMAAR البالغ عددهم 10 آلاف لتعليم أطفالهم، تستفيد الشركة من قوة معالجة المستندات الذكية لـ IQ Bot. كانت عملية التحقق اليدوي من 10 آلاف مستند للموظفين معقدة للغاية وتستغرق وقتًا طويلاً وكانت تتطلب الأتمتة. الآن يقوم الموظفون بتقديم طلبات السداد عن طريق إدخال معلوماتهم في نظام ERP للخدمة الذاتية الذي يقوم بتشغيل روبوت لتشغيل تقنية التعرف البصري على الأحرف والتحقق من صحة قواعد العمل المتعددة، ويرفض المعاملة تلقائيًا أو يوافق عليها. إذا لم يتمكن الروبوت من اتخاذ قرار، فإنه يعيد تعيين المعاملة تلقائيًا إلى شخص للتحقق اليدوي، وهو ما يمثل حوالي 10-15% من إجمالي حجم المعاملات.

"في السنة الأولى، تمكنا من توفير 30 ألف ساعة من وقت معالجة المعاملات. أما اليوم، فتقوم الروبوتات بإدارة 7 آلاف معاملة، أو 30% من معاملتنا يوميًا، ونتوقع ارتفاع النسبة إلى 60% في السنة المقبلة."

—سيد أشار أحمد،

رئيس قسم الأتمتة الذكية وإدارة المشروعات

## النتائج

تدير إدارة المجتمع في EMAAR في دبي حوالي 100+ مجتمع، والتي يُطلب منها قانوناً تقديم تدقيق سنوي في نهاية السنة إلى الحكومة. قبل الأتمتة، كانت التقارير تستغرق ثلاثة أشهر لإعدادها وكانت ممكنة فقط مرة واحدة في السنة بسبب الجهود اليدوية الضخمة. مع الخدمة الذاتية، أصبحت الأطراف المعنية في الأتمتة قادرة الآن على توليد التقارير شهرياً أو ربع سنوياً أو كلما أرادوا، ما يمنحهم القدرة على مراقبة الأداء المالي عن كثب، وبالتالي تقليل الوقت من أشهر إلى بضع ساعات فقط، بناءً على الحجم والبيانات.

تتمثل حالة استخدام أخرى تتعلق بالتفاوض بشأن الإيجار بين المستأجر والإدارة في أعمال مراكز التسوق التابعة لشركة EMAAR. تتطلب عملية التفاوض بيان حسابات، وهي عملية كانت تاريخياً تستغرق من ثلاث إلى أربع ساعات لتوليدها يدوياً بناءً على التعقيد. من خلال الأتمتة، أصبحت العملية الآن ذاتية الخدمة، ما يسمح لمستخدمي الأعمال بتوليد كشوف الحسابات عند الطلب من خلال إعداد معايير معقدة وقواعد الأعمال في شاشة ذاتية الخدمة تُفعل الروبوت لسحب المعلومات من نظام ERP، وتطبيق قواعد الأعمال التي يحددها المستخدم، وإنشاء التقرير، وإرساله إلى صندوق الوارد الخاص بالمستخدم. لم تقلل هذا العملية من وقت إنشاء الكشوف من أربع ساعات إلى دقائق فقط، بل إنها تمتلك أيضاً القدرة على التوسع لتناسب عمليات البيانات المتعددة في جميع قطاعات الشركة.

تشمل الأمثلة الأخرى للأتمتة الذكية استخدام روبوتات لمعالجة فواتير المرافق الشهرية للمجموعة. هذه عملية معقدة متعددة الخطوات تشمل تنزيل فواتير الخدمات، والتحقق من البيانات، وإنشاء فواتير في نظام ERP الخاص بالشركة. تشمل حالات الاستخدام الأخرى التسويات بين الشركات، ومعالجة ضريبة القيمة المضافة، وفواتير الإيجار، ومعالجة سندات التغيير، والمعاملات ذات الحجم الكبير المتنوعة. يتم أيضاً نشر الروبوتات لتحليل البيانات التي يتم جمعها كل بضع ساعات من أماكن الترفيه، ثم توزيعها على الأطراف المعنية لتحديد أي الأفلام تحقق أداءً جيداً. هذه حالة استخدام رئيسية في صناعة الترفيه لاتخاذ قرارات مستندة إلى البيانات.

مؤخراً، أطلقت الشركة سلسلة من الخدمات المشتركة لقسم الشؤون المالية في مجموعة EMAAR، مستفيدة من الأتمتة في الحسابات الدائنة والمدينة، وإعداد التقارير، وتسجيل المعاملات، وحالات استخدام أخرى.

## المستقبل

بعد أن وصلت إلى مستوى النضج في رحلة الأتمتة الخاصة بالمنظمة، تواصل EMAAR الأتمتة الفانقة من خلال إشراك المزيد من الروبوتات في سير العمل البشري وتخطط لأتمتة أكثر من 100 عملية أخرى. ترغب الشركة في زيادة عدد المعاملات التي تتم إدارتها بواسطة الروبوتات من 30% إلى 60% تقريباً، واكتشاف تعدين العمليات في المرحلة التالية.

### أتمتة العمليات

- الإعانة الإجارية لمراكز التسوق في أثناء جائحة كوفيد-19
- تسوية الكشوفات المصرفية عبر أكثر من 500 حساب مصرفي
- إعداد تقارير التدقيق لأكثر من 100 مجتمع
- سداد نفقات التعليم لجميع موظفي المجموعة
- توليد تقارير أنظمة المعلومات الإدارية (MIS) لقسمي العمليات والمبيعات

### القطاع

تطوير العقارات، والمراكز التجارية، والترفيه، والضيافة

## حول Automation Anywhere

تمكن شركة Automation Anywhere الأشخاص الذين لديهم أفكار وتركيز كبير من جعل الشركات التي يعملون بها مكاناً رائغاً. نقدم منصة مقومات العمل الرقمية الأكثر تطوراً على مستوى العالم، مما يجعل العمل أكثر اتساقاً بالطابع البشري من خلال التشغيل الآلي لعمليات الأعمال وتقليل الأعباء الواقعة على الأفراد.

Automation Anywhere [www.automationanywhere.com/ae](http://www.automationanywhere.com/ae)

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

✉ [sales@automationanywhere.com](mailto:sales@automationanywhere.com) [www.linkedin.com/company/automation-anywhere](https://www.linkedin.com/company/automation-anywhere) @AutomationAnywh

<https://www.automationanywhere.com/ae/contact-us>

لدبي

مكتب 903، برج أورورا، مدينة دبي للإعلام، دبي، الإمارات العربية المتحدة

صندوق بريد 500572

(4) 554-9141

حقوق النشر لعام 2024 © لشركة Automation Anywhere

يوليو 2024

