

Hyperautomatisierung von EMAAR steigert die Transaktionsverarbeitung um 90 % und spart dem Unternehmen jährlich über 30.000 Stunden

EMAAR



ORGANISATIONSPROFIL

EMAAR ist ein multinationaler Konzern und Immobilienentwicklungsunternehmen mit Sitz in Dubai, Vereinigte Arabische Emirate. Er operiert in sechs wichtigen Geschäftsfeldern mit 60 aktiven Unternehmen und einer Präsenz in 36 internationalen Märkten, hauptsächlich in Asien, dem Nahen Osten, Nordafrika, Pan-Asien, Europa und Nordamerika, und basiert auf dem Erbe seiner Vorzeigeprojekte in Downtown Dubai – dem ikonischen Burj Khalifa, der Dubai Mall und dem Dubai Fountain.

HERAUSFORDERUNG

Mit mehreren Geschäftsbereichen in 36 Ländern wollte EMAAR eine Lösung, die die Prozesseffizienz jedes seiner Vertikalen verbessert und den Mitarbeitenden mehr Zeit gibt, sich auf das Kerngeschäft oder innovative Aufgaben zu konzentrieren.

LÖSUNG

Die Partnerschaft mit der Software und den Dienstleistungen von Automation Anywhere™ begann vor fast drei Jahren. EMAAR startete seine Automatisierungsreise mit der Softwareversion 11 des Unternehmens. Nach einer erfolgreichen Migration zur cloud-nativen Plattform Automation 360™ hat die Organisation über 100 Prozesse in gemeinsamen Diensten und Abteilungen automatisiert, die über ihre verschiedenen Geschäftsbereiche verteilt sind. Für bestimmte Anwendungsfälle nutzt EMAAR auch die Intelligente Dokumentenverarbeitungssoftware IQ Bot™ von Automation Anywhere und die AARI™ Front-End-Schnittstelle für bestimmte Anwendungsfälle.

VORTEILE

40.000

durchschnittlich gesparte Stunden jährlich

3X

schnellere Transaktionsverarbeitung

2X

schnellere Bankkontoabstimmung

1 Mio.

Transaktionen jährlich

„Unser Hyperautomatisierungsprogramm hat uns dabei geholfen, schnell und skalierbar operative Exzellenz in verschiedenen Bereichen zu erreichen und dabei jedes Mal erhebliche Geschäftsvorteile zu erzielen.“

– **Bino Joseph,**
Group CIO
EMAAR Group

ERGEBNISSE

Um das Ziel verbesserter Effizienz zu erreichen, integriert EMAAR über 100 Intelligente Automatisierungslösungen in seine verschiedenen Geschäftsbereiche, die Immobilien, Einzelhandel, Unterhaltung, Gastgewerbe und Vermietung umfassen. Innerhalb dieser Geschäftsbereiche existieren Automatisierungen in nahezu jeder Abteilung. Viele der Automatisierungen sind Self-Services, verarbeiten komplexe Daten in beschleunigter Geschwindigkeit und sind, wie unten beschrieben, so vielfältig wie die Geschäfte des Unternehmens.

Während des Corona-Lockdowns bot EMAAR den Einzelhändlern in ihren Malls Mietnachlässe an, aber die Herausforderung bestand darin, 4.000 rechtliche Vertragsänderungen innerhalb der vorgegebenen Frist zu erstellen und an die Mieter zu versenden. Die umfangreiche Prozessänderung erforderte die Erstellung von Änderungsvereinbarungen, neuen Abrechnungszeilen im Buchhaltungssystem, die Erstellung neuer Rechnungen, Annahmefriefe, die von den Mietern unterschrieben werden sollten, und die Aufzeichnung von Änderungen in der zentralen ERP-Plattform. EMAAR konsultierte den ERP-Anbieter, der ihnen mitteilte, dass die Prozessänderung mindestens drei Monate in Anspruch nehmen würde. Die andere große Herausforderung war der fluide Charakter der Veränderungen aufgrund der veränderten Umstände durch Corona, die dem Unternehmen unbekannt waren. Dies verkomplizierte die Implementierung und das Ausführen von Änderungen auf der ERP-Plattform, wann immer ein unbekannter Faktor entdeckt wird. Aber mit der Unterstützung des Teams von Automation Anywhere wurden die 4.000 rechtlichen Vereinbarungen in nur 18 Stunden erstellt. Komplexe Variablen wie sich ständig ändernde Finanzberechnungen hätten einen manuellen Prozess behindert, aber mit Automatisierung konnte die Regel leicht angepasst und der Bot erneut gestartet werden, wodurch das Unternehmen zwei bis drei Wochen Arbeitsaufwand in nur wenigen Stunden einsparen konnte.

Im Finanzbereich hat EMAAR einen Anwendungsfall, um täglich mehr als 400 Bankkonten mit den Quittungen abzugleichen, die in ihrem ERP-System eingegangen sind. Vor der Automatisierung gab es vier festangestellte Vollzeitmitarbeitende, die vom täglichen Abstimmungsprozess herausgefordert waren. Jedes der 400 Konten erforderte das Einloggen in das individuelle Bankportal und jeder Kontoauszug musste heruntergeladen werden, bevor ein manueller Abstimmungsprozess gestartet wurde. Der automatisierte Prozess verwendet ein Soft-Token, um das Einmalpasswort für den Zugriff auf das Bankportal zu erhalten, lädt dann die 400 Kontoauszüge herunter, führt einen Abstimmungsprozess durch und erstellt innerhalb von nur zwei Stunden eine Zusammenfassung, die die Finanzmitarbeitenden jeden Morgen über den Status jedes Kontos informiert, was den Morgenkaffee angenehmer macht!

Für die vierteljährliche Erstattung von Bildungsausgaben durch die Personalabteilung, ein Vorteil, der allen 10.000 Mitarbeitenden von EMAAR für die Ausbildung ihrer Kinder geboten wird, nutzt das Unternehmen die Leistungsfähigkeit der Intelligenten Dokumentenverarbeitung von IQ Bot. Der Prozess der manuellen Überprüfung von 10.000 Mitarbeiterdokumenten war sehr komplex und zeitaufwändig und verlangte nach einer Automatisierung. Nun reichen Mitarbeitende ihre Erstattungsanträge ein, indem sie ihre Informationen in das Self-Service-ERP eingeben, das einen Bot auslöst, um den OCR-Prozess auszuführen und mehrere Geschäftsregeln zu validieren, und die Transaktion automatisch ablehnt oder genehmigt. Wenn der Bot nicht in der Lage ist, eine Entscheidung zu treffen, weist er die Transaktion automatisch einem Menschen zur manuellen Überprüfung zu, was etwa 10-15 % des gesamten Transaktionsvolumens ausmacht.

„Schon im ersten Jahr haben wir 30.000 Stunden Zeit bei der Transaktionsverarbeitung eingespart.“ Heute wickeln unsere Bots 7.000 bzw. 30 % unserer Transaktionen pro Tag ab und wir gehen davon aus, dass diese Zahl im kommenden Jahr auf 60 % ansteigen wird.“

– **Syed Ashar Ahmed**,
Head of Intelligent
Automation & PMO

ERGEBNISSE

EMAARs Community Management in Dubai verwaltet rund 100 Communities, die gesetzlich verpflichtet sind, der Regierung einen jährlichen Abschlussbericht vorzulegen. Vor der Automatisierung benötigten die Berichte drei Monate zur Erstellung und konnten aufgrund des enormen manuellen Aufwands nur einmal im Jahr erstellt werden. Mit Self-Service können Automatisierungsbeteiligte jetzt die Berichte monatlich, vierteljährlich oder wann immer sie möchten, erstellen, was ihnen die Möglichkeit bietet, die finanzielle Leistung genau zu überwachen, wodurch die Zeit von Monaten auf nur ein paar Stunden reduziert wird, basierend auf dem Volumen und den Daten.

Ein weiterer Anwendungsfall im Zusammenhang mit der Verhandlung von Mietverträgen für Mieter/Verwaltung ist das Einkaufszentrumsgeschäft von EMAAR. Der Verhandlungsprozess erfordert eine Abrechnung, deren manuelle Erstellung aufgrund ihrer Komplexität zuvor drei bis vier Stunden in Anspruch nahm. Mit der Automatisierung ist der Prozess nun als Self-Service verfügbar, sodass Geschäftsanwender Kontoauszüge auf Abruf erstellen können, indem sie komplexe Parameter und Geschäftsregeln in einem Self-Service-Bildschirm festlegen, wodurch der Bot ausgelöst wird und Informationen aus dem ERP abrufen, die vom Benutzer festgelegten Geschäftsregeln anwendet, den Bericht erstellt und ihn an das Postfach des Benutzers sendet. Der Prozess hat nicht nur die Erstellung der Abrechnung von vier Stunden auf nur noch Minuten reduziert, sondern er ist auch skalierbar, um mehrfache Abrechnungsprozesse im gesamten Unternehmen zu unterstützen.

Weitere Beispiele für Intelligente Automatisierungen umfassen die Verwendung von Bots zur Bearbeitung der monatlichen Nebenkostenabrechnung für die Gruppe. Dies ist ein mehrstufiger komplexer Prozess, der das Herunterladen von Betriebskostenabrechnungen, die Validierung der Daten und das Erstellen von Rechnungen im ERP-System des Unternehmens umfasst. Die anderen Anwendungsfälle sind z. B. Abstimmungen zwischen Unternehmen, Mehrwertsteuerverarbeitung, Mietrechnungen, Verarbeitung von Änderungsurkunden und verschiedene umfassende Transaktionen. Bots werden auch eingesetzt, um die alle paar Stunden von Unterhaltungsattraktionen gesammelten Daten zu analysieren und dann an die Stakeholder zu verteilen, um festzustellen, welche Filme gut laufen. Dies ist ein wichtiger Anwendungsfall in der Unterhaltungsindustrie, um datenbasierte informierte Entscheidungen zu treffen.

Zuletzt hat das Unternehmen eine Reihe von Shared Services für die Finanzabteilung der EMAAR-Gruppe eingeführt, die Automatisierung für Forderungen und Verbindlichkeiten, Berichterstattung, Transaktionsprotokollierung und andere Anwendungsfälle nutzt.

DIE ZUKUNFT

Nachdem EMAAR das Reifestadium in der Automatisierungsreise des Unternehmens erreicht hat, setzt es die Hyperautomatisierung fort, indem es weitere Bots in den menschlichen Arbeitsablauf einbezieht und plant, mehr als 100 weitere Prozesse zu automatisieren. Das Unternehmen möchte die Anzahl der Transaktionen, die von Bots verwaltet werden, von 30 % auf fast 60 % erhöhen und in einem nächsten Schritt Process Mining erkunden.

Automatisierte Prozesse

- Mietenentlastung für Einkaufszentren während der Corona-Pandemie
- Abstimmung von Kontoauszügen für mehr als 500 Bankkonten
- Audit-Berichterstattung für mehr als 100 Gemeinden
- Erstattung der Bildungsausgaben für alle Mitarbeitenden der Gruppe
- MIS-Erstellung für Betrieb und Verkauf

Branche

Immobilienentwicklung, Einkaufszentren, Unterhaltung, & Gastgewerbe

Über Automation Anywhere

Automation Anywhere unterstützt die Mitarbeiter seiner Kunden bei der Umsetzung ihrer Ideen, Vorstellungen und Interessen in großartige Lösungen. Wir bieten die weltweit fortschrittlichste Digital-Workforce-Plattform zur Automatisierung von Geschäftsprozessen und Unterstützung von Mitarbeitern.

Automation Anywhere Deutschland  www.automationanywhere.com/de

☎ Nordamerika: 1-888-484-3535 x1 | International: 1-408-834-7676 x1

Automation Anywhere GmbH, Thurn-Taxis-Platz-6, 60313 Frankfurt am Main, Deutschland
🐦 @AutomationAnywh  www.linkedin.com/company/automation-anywhere ✉ info_de@automationanywhere.com

Copyright © 2024 Automation Anywhere, Inc. AUTOMATION ANYWHERE, das Automation Anywhere-Logo, Automation 360, AARI, A-People, IQ Bot und Bot Insight sind eingetragene Marken, Marken oder Dienstleistungsmarken von Automation Anywhere, Inc. in den USA und/oder anderen Ländern. Andere Produkt- und Markennamen werden nur zu Identifikationszwecken verwendet und können Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber sein.