

شركة Mars تتقن فن توسيع النطاق لتوفير 500000 ساعة

لمحة عن المؤسسة

Mars شركة عالمية مملوكة لعائلة وتتمتع بمجموعة متنوعة من منتجات وخدمات الحلويات والأغذية ورعاية الحيوانات الأليفة. في ظل مبيعات سنوية تبلغ 40 مليار دولار، تنتج الشركة بعضًا من أكثر العلامات التجارية المحبوبة وتعنتني بنصف حيوانات العالم الأليفة من خلال خدمات صحة الحيوانات الأليفة.

التحديات

بدأت شركة Mars رحلتها في الأتمتة في عام 2018 في المكاتب الخلفية حيث تمكنت من البدء بسهولة، والاختبار، والتعلم من حالات الاستخدام الأولى الخاصة بها. وسرعان ما تحولت إلى المكاتب الأمامية بهدف تحسين تجربة العملاء وتعزيز نمو الأعمال، بالإضافة إلى تمكين الشركاء من التركيز على اتخاذ القرارات والابتكار. ومع ذلك، فإن التحديات الناتجة عن الجائحة خلقت حاجة ملحة لضمان النمو المستدام في المستقبل. لن تدعم حالات الاستخدام السهلة الكفاءة التشغيلية التي كانت تسعى إليها Mars. لقد كانت بحاجة إلى إعادة تقييم استراتيجيتها في أتمتة العمليات الروبوتية وتعزيز جهود التوسع.



لم تكن التكنولوجيا عائقًا يومًا. "بل قدرتنا
على إعادة تصور وتحديد الطرق الجديدة
للعمل."

عادل فودة

نائب الرئيس، قسم الذكاء والأتمتة و
التكنولوجيا الناشئة، في Mars

المزايا

475



العمال الرقميون

500 ألف



ساعة تم توفيرها

100x



تحقيق القيمة

أتمتة العمليات

معالجة الطلبات

علم الأمراض البيطرية

القطاع

التصنيع

الحل

استخدمت Mars عملية Automation Anywhere Celonis وتعددين المهام لتحسين الأتمتة التي كانت تعمل ولكن يمكن أن تعمل بشكل أفضل. أظهرت هذه العوائق التي تم الكشف عنها القيمة المحتجزة داخل العمليات الحالية، وكشفت عن فرص غير مرئية سابقًا لأتمتة العمليات الروبوتية (RPA). الآن، تمتلك Mars مركز تميز متخصص في ذكاء العمليات لتوسيع جهود Process Discovery المثمرة. يركز المركز على "الصيد حيث توجد الأسماك"، ومع مركز التميز في الأتمتة، يحول الرؤى إلى إجراءات سريعة. لقد حصلت هذه الشراكة المتناغمة لمراكز التميز على دعم موثوق من الأطراف المعنية، ما سهل جمع الدعم المستمر في أثناء توسيع نطاقها عبر جميع قطاعات الأعمال.

”

عندما اخترعت ماكينات الصراف الآلي، دار
في ذهن الصرافين أنها ستحل محل وظائفهم.
لكنها في الواقع حوّلت وظائفهم."

تي جي يونغ

رئيس ذكاء العمليات، شركة Mars

تفاصيل القصة

كان عام 2022 هو "عام الأتمتة والذكاء الاصطناعي" في Mars. بعد بداية ناجحة، وجدت الشركة نفسها تقوم بـ 15 سباق في حالات الاستخدام، مع عدم القدرة على تجاوز تلك العتبة. تعتزم الشركة التوسع، حيث استخدمت أدوات Automation Anywhere لتعدين العمليات والمهام للغوص أعمق في العمليات الحالية وكشف الفرص لأتمتة عمليات الأتمتة.

كان أحد الأمثلة يتمثل في عملية أتمتة عناصر الخدمة الذاتية للعملاء مثل تقديم الفرص تلقائيًا. سمح هذا لشركة Mars باستعادة الوقت من خلال توجيه العملاء إلى حيث تم وضع الإجابات، ما ألغى الحاجة إلى شخص للإجابة عن عدة أسئلة قبل الوصول إلى عنصر قابل للتنفيذ.

كان أيضًا فهم توقعات النتائج من وحدات الأعمال مفتاحًا لتحسين الأتمتة وكيف تؤثر على الأعمال. بمجرد أن يتمكن مركز التميز من فهم الخطوات التي يجب اتخاذها ومدى تكرار العملية التي يجب تنفيذها، أو ما يحدث عندما لا تُنفذ، يمكنه تحسين تلك العملية لاستخراج قيمة أكبر منها.

بينما كانت الشركة تعمل على إنشاء مسار صحي، بدأت الطريقة التي كانت تراقب بها مقاييس الأداء تتطور وتساعد في سعيها. بدلاً من التركيز فقط على الساعات التي تم توفيرها أو عدد الروبوتات، اعتمدت الشركة على منظور أوسع لمشهد برنامج أتمتة العمليات الروبوتية الخاص بهم—كيف كانت الشركة تتغلغل في أسواق جديدة ومجالات وظيفية عبر المؤسسة. بالإضافة إلى ذلك، كان مركز تميز ذكاء العمليات قادرًا على سرد القصة الكاملة لتأثير الأعمال في المراحل اللاحقة. مع كل هذه البيانات والرؤى، تمكنت شركة Mars من تحديد العمليات التحويلية وتكرارها في جميع أنحاء المنظمة.

المستقبل

دائمًا ما يبحث مركز تميز الأتمتة في Mars عن ما هو قادم. على مدار السنة، تتطور احتياجات الأعمال والتحديات، كما يتطور مشهد التكنولوجيا. تخطط الشركة للاستمرار في الاستماع وفهم العقبات التي تواجه وحدات الأعمال المختلفة، مع الحفاظ على شراكة وثيقة مع مركز تميز ذكاء العمليات الخاص بها لدفع المزيد من الأتمتة المستهدفة والشاملة للعمليات. لقد أنجزت الشركة عدة عمليات ذات مهام فردية لحل نقاط الألم الفردية، ولكن في المستقبل، تخطط للبناء على هذه المهام من خلال فحص ما يحدث قبل أو بعد تطوير أتمتة شاملة ناضجة مع المزيد من الأدوات لمستخدمي أعمالها.

حول Automation Anywhere

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

www.automationanywhere.com/ae Automation Anywhere

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

sales@automationanywhere.com @AutomationAnywh LinkedIn

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

دبي

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

صندوق بريد 500572

(4) 554-9141

حقوق النشر لعام 2024 © لشركة Automation Anywhere

يناير 2024