

شركة Osaic الرائدة في الوساطة التجارية تحول الأعمال من خلال الأتمة الذكية

لمحة عن المؤسسة

تُعد Osaic، والتي كانت تُعرف سابقًا باسم Advisor Group، شركة رائدة في الوساطة التجارية تقدم خدماتها لحوالي 11000 متخصص في الشؤون المالية بأصول تبلغ أكثر من 500 مليار دولار خاضعة لإدارتها.

النتائج

88 ألف

معاملات غرفة المقاصة الآلية (ACH)
تتم أتمتتها سنويًا

أكثر من 25 ألف

ساعة يتم توفيرها سنويًا

65%

من الحالات تم إغلاقها مبكرًا

59

العمليات المؤتمتة في عام 2023

20%

معدل دوران أسرع للعملاء



يتم توفير 127 ساعة أسبوعيًا بحيث
يستطيع ثلاثة أشخاص عوضًا عن هذا
الوقت القيام بأنشطة ذات قيمة أعلى مع
المستشارين.

مات هام،
نائب رئيس قسم الأتمتة الرقمية

التحديات

في السنوات القليلة الماضية، وجدت Osaic أن تصنيفاتها تتراجع في استطلاع رضا المخططين الماليين المرموق من J. D. Power، وأن المهنيين الماليين غير الراضين (FPS) هم أكثر عرضة بمعدل ثلاثة أضعاف لتغيير الشركات. أعادت المنظمة تقييم الأهداف وأعطت الأولوية لجهود الأتمتة لتقديم حلول بديهية لمقدمي الخدمات، ما جعل من الأسهل القيام بالأعمال مع Osaic، وبالتالي منح مزيد من الوقت لمقدمي الخدمات للتفاعل مع العملاء. علاوة على ذلك، كانت Osaic تهدف إلى توفير أفضل الأدوات الداخلية للاحتفاظ المواهب وتحقيق مصادر جديدة للإيرادات.

الحل

شكّلت Osaic مركز تميّز (CoE) مركزياً لتطبيق نظام منضبط على برنامج التشغيل الآلي الذكي الجديد، والتحكم فيه. عند التحضير لإجراء اختبار تجريبي، ركزت الشركة على مهام المكاتب الخلفية الإدارية غير الفعالة، وأعطت الأولوية بشكل خاص للفرص التي أثرت بشكل إيجابي في العملاء، وأثبتت قابليتها للنجاح في الشركة مع إجراء تطوير بسيط وسريع نسبياً. وقد وضعت Osaic معياراً لعمليات التشغيل الآلي هذه من أجل تقليل أوقات دورة طلبات العملاء وجهود الموظفين اليدوية بنسبة تتراوح بين 15 و 25% لكل منهما. كذلك، حددت الشركة حالات الاستخدام التي يمكن تطبيق التشغيل الآلي عليها بشكل شامل، مع إمكانية معالجتها بصورة متكررة لتجنب إرباك فريق العمليات.



كان إثبات صحة المفهوم يدور حول
تأثير العملاء، وحققنا تحسناً بنسبة 20%
في وقت الاستجابة الفوري.

مات هام،
نائب رئيس قسم الأتمتة الرقمية

عمليات تم تشغيلها آلياً

- توقع حجم المكالمات بالذكاء الاصطناعي
- تقييم عمليات التوظيف
- تسجيل خدمات الهاتف المحمول
- تفتيش المحطة الأساسية

القصة الكاملة

كانت Osaic بحاجة إلى الارتقاء بتجربة العملاء وتبسيطها مع المتخصصين في الشؤون المالية (FPS). فقبل التشغيل الآلي الذكي، كان المتخصصون في الشؤون المالية يستفسرون بصورة منتظمة عن المتطلبات الإدارية ويتابعون تذاكر الدعم بدلاً من التركيز على تنمية الأعمال وعلاقات العملاء. لم تتطلب عملية الدعم الإداري التحسين فحسب، بل تطلبت أيضاً التجديد باستخدام تكنولوجيا الجيل التالي، وخاصةً إذا كان هدف Osaic هو التنافس مع مؤسسات وساطة تجارية من الدرجة الأولى. عقدت شركة Osaic شراكة مع Automation Anywhere، حيث شكّلت مركز تميز (CoE) مركزياً وأطلقت حالات استخدام تجريبية لاختبار إمكانية تحسين وقت الدورة بنسبة تتراوح بين 15 و25% مع إجراء تحسينات تدريجية في العمليات. حققت النتائج الأهداف المنشودة تمامًا، وانطلق برنامج التشغيل الآلي.

بدأت شركة Osaic بتشغيل العمليات آلياً في كل مهام المكاتب الخلفية بعقلية شاملة، ولكن مع معالجة كل حالة استخدام بصفة متكررة لتجنب الغرق في أعمال التطوير. وخلال مدة 15 شهراً فقط، تمكنت الشركة من تشغيل 59 عملية آلياً. ونتيجة لذلك، شهدت انخفاضاً كبيراً في استفسارات مركز الاتصال للحصول على تحديثات بشأن حالة التذاكر، ما أتاح لشركة Osaic تنميط الأعمال وإعطاء الموظفين مزيداً من الوقت للتركيز على المبادرات الأعلى قيمة مع المتخصصين في الشؤون المالية. وبهذا الدعم المؤتمت، أصبحت الارتفاعات الكبيرة في الأعمال خلال نهاية العام والسنة الضريبية أموراً تسهل إدارتها.

عملية ناجحة واحدة، على وجه الخصوص، كانت تحديثات حالة ACH المؤتمتة، والتي أثرت على 88,000 معاملة سنوياً. من خلال أتمتة النصف الثاني فقط من عملية ACH الكاملة، حسّنت Osaic وقت الدورة بنسبة 20% وأزالَت لمستين ليست لهما قيمة، ما وفر للموظفين 127 ساعة في الأسبوع.

المستقبل

الآن، وبعد 15 شهراً من النجاحات الكبيرة، تسرّع شركة Osaic وتيرة تقدّمها! وبالنظر إلى المستقبل، ستتحول الشركة بعيداً عن واجهات المستخدم وتؤسس واجهات برمجة تطبيقات (API) مع نمو معيار تطوير البنى الجديدة. تتعمق Osaic في مجموعة واسعة من حالات استخدام الأعمال حيث يمكن للمعالجات التفاعل مباشرة مع عمليات التشغيل الآلي. ولقد دمجت الشركة مؤخرًا Document Automation لتحليل البيانات المنظمة، مع توقع زيادة في دعم مركز الاتصال والكشف المبكر عن مكافحة غسل الأموال. وتخطط Osaic في عام 2024 لاستكشاف طرق إضافية يمكن للذكاء الاصطناعي التوليدي من خلالها تسريع برنامج التشغيل الآلي الذكي المتنامي.

حول Automation Anywhere
تمكن شركة Automation Anywhere الذين لديهم أفكار وتركيز كبير من جعل الشركات التي يعملون بها مكاناً رائعاً. ونقدم 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.

www.automationanywhere.com/ae Automation Anywhere

1-888-484-3535 x1 | تولى: 1-408-834-7676 x1

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

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

