

دراسة حالة

## شركة تقنية تمكّن الموظفين من خلال عمل مُرصٍ وتوفر الملايين.

### لمحة عن المؤسسة

تتخصص Ricoh، وهي شركة عالمية لتكامل مساحات العمل الرقمية تضم أكثر من 80000 موظف في أكثر من 200 بلد، في خدمات وحلول مساحات العمل الرقمية، وإدارة عمليات الأعمال، وخدمات السحابة والبنية التحتية، والأمن السيبراني، وأكثر من ذلك.

### النتائج

**500**

يوم يتم توفيره شهرياً

**100000 يورو**

توفيرات شهرية

**50**

عمليات متكاملة مؤتمتة

11

تشكّل إدارة التغيير تحدياً في الشركات الكبيرة. يتعيّن علينا إقناع المستخدمين بأن العمليات التي تتم أتمتتها ستعمل كما هو متوقّع.

خوسي فيرير

مدير منصة وملف RPA، Ricoh





## التحديات

بدأت Ricoh مهمة لتحقيق استراتيجيتها المؤسسية "الإنجاز من خلال العمل"، بهدف تمكين الموظفين من خلال تخفيف الأعباء عنهم من المهام اليدوية المرهقة. ومع ذلك، أثبت هذا الهدف أنه أكثر تعقيدًا بكثير مما كان متوقعًا في البداية. من خلال عمليات تمتد عبر 200 بلد مختلف، كل منها تخضع للوائح مميزة، وبروتوكولات تدريب، وعمليات نشر، واجهت Ricoh تحدي تبسيط وتوحيد جهود الأتمتة مع الحفاظ على الامتثال وتقديم خدمات عالية الجودة بشكل مستمر. بالإضافة إلى ذلك، كان على شركة التكنولوجيا تأمين دعم ومشاركة موظفيها لضمان التنفيذ الناجح لهذه الأتمتة.

## الحل

في عام 2019، أقامت شركة Ricoh شراكة استراتيجية مع Automation Anywhere للانطلاق في رحلة التشغيل الآلي. وللتغلب على التحدي العالمي الذي واجهته، أنشأت الشركة التقنية، أولاً، فريقاً مركزياً للتشغيل الآلي، وعملت على توحيد أفضل ممارساته وأدواته وتدريبه في مكان واحد. تمتلك Ricoh حاليًا 60 عملية أتمتة غير مراقبة قيد التشغيل، ما أدى إلى تقديم عمليات بالغة الأهمية، بما فيها معالجة الفواتير وخدمة العملاء وإعداد تقارير الموارد البشرية، بسرعة ودقة غير مسبوقين. وقد أسفرت مساعي الشركة في مجال التشغيل الآلي عن توفير كبير في الوقت والتكاليف، حيث بلغ متوسط هذا التوفير 500 يومًا و 100000 يورو شهريًا بإجمالي 1,09 مليون يورو و 5,73 ألف يوم تم توفيرها منذ عام 2019.

## عملية تم تشغيلها آليًا

- معالجة الفواتير
- دعم خدمة العملاء
- إعداد تقارير الموارد البشرية
- رسائل البريد الإلكتروني لطلبات الخدمة
- طلبات العملاء
- إدارة سلسلة التوريد
- وظائف المبيعات
- وظائف الاستحقاق السنوي والخدمات

ورشة عمل رائعة حول  
Pathfinder في مقرنا  
الرئيسي في لندن.  
نتائج قيّمة جدًا مع الكثير من  
الأفكار الملهمة!

جوشين لوزر

رئيس قسم تحوّل الأعمال، Ricoh أوروبا

## القصة الكاملة

من منطلق سعي الشركة إلى الالتزام بتمكين الموظفين من تحقيق "الرضا من خلال العمل"، حددت Ricoh تأثير المعالجة اليدوية الكبير في تحقيق هذا الهدف. ومع ذلك، برزت صعوبات في تنفيذ التشغيل الآلي نتجت عن تواجد Ricoh العالمي في 200 دولة، لكل منها متطلبات تشغيلية وإجرائية ومتطلبات امتثال فريدة. وزادت العمليات المعقدة، مثل تنسيقات الفواتير المتنوعة وإدخال البيانات الذي يستغرق وقتاً طويلاً، من هذا التعقيد.

للتغلب على هذه العقبات، استفادت Ricoh من مجموعة التشغيل الآلي الذكي القابلة للتخصيص من Automation Anywhere، والتي كانت متوافقة بالفعل مع نظام Oracle الحالي. وقد شكلنا معاً فريقاً مركزياً للتشغيل الآلي من أجل توحيد العمليات، وركزنا على المهام اليدوية المكثفة والمزدحمة بالأعمال، مثل معالجة الفواتير وتشغيل البريد الإلكتروني آلياً وطلبات العملاء، مع التشديد القوي على الأمن والامتثال.

أسفرت الجهود المبذولة للحد من العمليات التي تتطلب عمالة كثيفة عن نتائج ملحوظة. فلقد أتاحت للموظفين القيام بمهام أكثر أهمية وحسنت دعم العملاء وبسطت العمليات وخفضت أعباء العمل اليدوية وعززت الكفاءة الإجمالية. ومع تنفيذ 60 عملية تشغيل آلي غير خاضعة للإشراف لمليون معاملة عبر 50 مهمة، حققت Ricoh توفيراً بلغ 1,09 مليون يورو وخفضت الوقت التشغيلي بمقدار 5,73 ألف يوم.

## المستقبل

تظل شركة Ricoh متمسكة بسعيها نحو الابتكار والتميز في مجال التشغيل الآلي. وقد أطلقت الشركة برنامج تنمية المواطن، فبدأت بنظام تدريب صارم لمدة ثلاثة أيام، مع خطط لتوسيع نطاق وصوله في كل أنحاء المؤسسة. علاوة على ذلك، تستعد Ricoh لاستكشاف مجالات تعدين العمليات واستخراج المهام واكتشاف العمليات، مع تسخير الذكاء الاصطناعي التوليدي لتعزيز عمليات التشغيل الآلي الخاضعة للإشراف لوظائف الأعمال الأكثر تعقيداً.

### حول Automation Anywhere

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

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

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

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

دبي

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

صندوق بريد 500572

(4) 554-9141

حقوق النشر لعام 2024 © لشركة Automation Anywhere

أكتوبر 2024

