

# شركة Australia Post تبادر بتحسين سير أعمال المحاسبة باستخدام روبوتات تعمل بتقنية التشغيل الروبوتي للعمليات (RPA)



## العمليات التي شُغلت آلياً

- معالجة الحسابات
- تعديل الحسابات

## الصناعة

القطاع العام

"لقد تم تمكين فريقنا من تصميم عمليات تشغيل آلي تناسب أعمالنا. وباستخدام تقنية التشغيل الروبوتي للعمليات، أُتيحَت الفرصة لموظفينا، المحبين للاستطلاع بطبيعة الحال، لتطوير مجموعة مهاراتهم وتعزيز النمو في عمليات التشغيل الآلي بفعالية."

— آدم جيفريس،  
مدير قسم التشغيل الآلي  
والتحول الروبوتي

## لمحة عن المنظمة

تُعد شركة Australia Post شركة مملوكة للحكومة تقدم خدمات بريدية في جميع أنحاء أستراليا. تباشر الشركة أعمالها داخل شبكة واسعة من المكاتب البريدية البالغ عددها 4356 مكتباً على مستوى البلاد، كما تتولى توزيع طرود بريدية في أكثر من 190 بلداً على مستوى العالم. وباعتبار Australia Post إحدى أقدم الشركات المختصة بتقديم خدمات حكومية في أستراليا، فقد عملت الشركة على توسيع نطاق خدماتها المعروضة لتشمل التجارة الإلكترونية وأشكالاً جديدة من وسائل الاتصال الرقمي.

## التحدي

تشرف إدارة خدمات المحاسبة في شركة Australia Post على كميات هائلة من العمليات التي تُجرى في المكاتب الخلفية والمسؤولة عن تحديث العديد من الحسابات وعروض الخدمات تعديلها. وقد سعى فريق العمل في شركة Australia Post إلى إيجاد مسارات جديدة لإدارة العديد من مهام المحاسبة وتحسين الكفاءة داخل الإدارة. حيث كان الفريق يهدف خصيصاً إلى تشغيل المهام اليدوية المتكررة آلياً لتعزيز سير العمل في مختلف أرجاء خدمات المحاسبة وتوفير الفرصة للموظفين لتطوير مهاراتهم.

## الحل

لقد حدد فريق المحاسبة في شركة Australia Post تقنية التشغيل الروبوتي للعمليات كحل أمثل لتحسين كفاءة الأعمال وإعادة توجيه الموظفين نحو أعمال أكثر تعزيزاً للقيمة. وقد بدأت شركة Australia Post رحلة التحول الرقمي لديها من خلال استخدام نسخة تجريبية مجانية من تقنية التشغيل الروبوتي للعمليات المقدمة من Automation Anywhere وتنفيذ أحد المشاريع التجريبية. وبعد النجاح الأولي، دخلت شركة Australia Post في شراكة مع شركة Automation Anywhere لتشغيل 25 عملية إضافية آلياً، بما في ذلك الحفاظ على تسجيل المعاملات المالية في السجلات المالية، وإدارة عمليات تحويل الأموال، وتسهيل أعمال الإنشاء والتسعير التلقائي للوكالات، فضلاً عن صيانة المواد، والتي تنطوي على ابتكار التفاصيل المتعلقة بجميع العناصر التي تباع في منافذ بريدية مختلفة في جميع أنحاء أستراليا وتغييرها.

## المزايا

25

العمليات المُشغلة آلياً

120

الروبوتات الفاعلة

15%

خفض التكاليف ضمن خدمات المحاسبة

18,000 ساعة

مقدار التوفير سنوياً

"من خلال الاستفادة من تقنية التشغيل الروبوتي للعمليات، استطاع أعضاء فريقنا تحديد وسائل جديدة للتشغيل الآلي وتوسيع نطاق الأعمال، مما ساهم في نمو الإدارة بأكملها ورفع مستوى الإنتاجية لديها."

— ستيفين موريس،  
رئيس خدمات المحاسبة

## التفاصيل

يمثل فريق خدمات المحاسبة في شركة Australia Post جزءاً لا يتجزأ من المؤسسة التي تدعم سير العمل المزدهر لخدمة البريد الوطنية في أستراليا. ومع وجود شبكة واسعة ومجموعة واسعة من الخدمات، أصبح يتعين على فريق المحاسبة تقديم عمليات فعالة وتعديل الحسابات في الوقت المناسب. لكن هناك عمليات عديدة تتألف من مهام يدوية، مما أدى إلى وجود أوجه قصور في الفعالية أثرت في مهام سير العمل في جميع أنحاء الإدارة. وبواسطة تقنية التشغيل الروبوتي للعمليات، استطاع فريق خدمات المحاسبة في شركة Australia Post إعادة هيكلة عمليات سير العمل وتعزيز ثقافة الابتكار والكفاءة.

عندما درس فريق العمل في شركة Australia Post تطبيق التشغيل الآلي عبر عدة عمليات، هم الفريق بالتعاقد مع شركة Automation Anywhere للمساعدة في وضع إطار عمل لدمج هذه التكنولوجيا الجديدة. وبعد إثبات المفاهيم بنجاح، تم تشغيل 25 عملية أساسية إضافية آلياً. فعلى سبيل المثال، كان الحفاظ على تسجيل المعاملات المالية بالسجلات المالية في الفترات السابقة يمثل مهمة يدوية وتستغرق وقتاً طويلاً. لكن باستخدام تقنية التشغيل الروبوتي للعمليات، أصبحت هذه العملية خاضعة للتشغيل الآلي بالكامل، كما تمكن أعضاء الفريق من إعادة استثمار وقتهم في تحسين تجارب عملائهم. وهناك عملية أخرى انتفعت بمقومات العمل الرقمية واشتملت على عمليات تحويل الأموال، حيث ساعد التشغيل الآلي خلالها شركة Australia Post على إيداع الأموال في حسابات العملاء بسرعة وفعالية.

إن تعليم الموظفين في بداية رحلتهم كان يُعد من الأمور الحاسمة في تطبيق التشغيل الآلي. فقد أكمل ما يقرب من 90 عضواً من أعضاء فريق العمل بشركة Australia Post تعليمهم بواسطة وحدات تعلم ذاتي متاحة على منصة Automation Anywhere University، وطور عدد آخر من الموظفين مستوى تعليمهم بالحصول على شهادات في استخدام تقنية التشغيل الروبوتي للعمليات. كما قد باشر أيضاً بعض الأعضاء في شركة Australia Post تطوير عمليات التشغيل الآلي الشخصية لديهم، بعدما انبهروا بالفرص الرائعة التي أتاحتها التشغيل الآلي، وهم يعكفون حالياً على تقديم اقتراحات لأفكار جديدة فيما يتعلق بتوسيع نطاق تقنية التشغيل الروبوتي للعمليات في المكتب.

## المستقبل

تخطط شركة Australia Post لتوسيع نطاق بنيتها الأساسية الحالية من خلال دمج المزيد من العوامل المساعدة في إجراء التشغيل الآلي واستكشاف خدمات جديدة مثل روبوتات الدردشة. كما يسعى الفريق أيضاً إلى الاستفادة من قدرات الذكاء الاصطناعي وتقنية التعلم الآلي التي يقدمها روبوت IQ Bot من شركة Automation Anywhere لزيادة تحسين عمليات سير الأعمال.

وتأمل خدمات المحاسبة في مواصلة دعم فريقها في تطوير إجراءات التشغيل الآلي والتعليم، مع تسليح الموظفين بالمهارات اللازمة للاستعداد لمجابهة مستقبل العمل.

## نبذة عن Automation Anywhere

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

www.automationanywhere.com  Automation Anywhere

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

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

Automation Anywhere ©2019

مايو 2019، الإصدار 1