

شركة MAXIMUS توفر أكثر من 2.5 مليون دولار سنويًا باستخدام تقنية التشغيل الروبوتي للعمليات (RPA)



لمحة عن المؤسسة

بصفتها شركة رائدة في تقديم الخدمات الحكومية في جميع أنحاء العالم، تستعين MAXIMUS بخبرتها على مدار عقود من الزمن في تصميم برامج خدمات صحية وبشرية مبتكرة ومؤثرة وتطويرها وتقديمها. ومن خلال مكاتب في ست دول، يجيب الموظفون على أكثر من سبعة ملايين مكالمة في مراكز الاتصال شهريًا.

التحدي

أرادت شركة MAXIMUS تحفيز التغيير الإيجابي من خلال التحول الرقمي واعتماد التقنيات الناشئة، لذا أنشأت الشركة فريق التشغيل الروبوتي للعمليات برئاسة مسؤول العمليات الرقمية وكان من بين أولى مبادرات الفريق إنشاء دليل إرشادي لتقييم المئات من عمليات شركة MAXIMUS بشكل منهجي في جميع أنحاء العالم. بعد ذلك، تم تصنيف فرص التشغيل الآلي وتحليلها لتحديد الفوائد للعملاء وحاملي الأسهم.

الحل

فقدت شركة MAXIMUS شبكة توصيل عالمية متاحة بدرجة كبيرة من الموظفين والعمليات والأدوات لإدارة جميع فرص التشغيل الآلي من خلال عملية تنفيذ سريعة تستند إلى مبادئ التفكير في التصميم. وشمل ذلك عمليات التشغيل الآلي في مراكز الاتصال التي تتعامل مع العملاء وعمليات مكتب الدعم الإداري مثل المعالجة الممتازة وتحديد الأهلية وتسجيل الخطط الصحية. وتم أيضًا استخدام الروبوتات للخدمات المشتركة وفرق الشركات لإكمال المهام مثل التشغيل الآلي لإعداد تقارير نفقات الهاتف الخليوي وتوفير موظفين جدد. كما تُستخدم تقنية التشغيل الروبوتي للعمليات لإرسال رسائل للموظفين الجدد لضمان إكمالهم التدريب الداخلي الإلزامي؛ وهي عملية سيتم تحسينها قريبًا لتضمين تنبيهات الرسائل النصية.

المزايا

أكثر من 2.5

مليون دولار أمريكي

100

روبوت في مرحلة الإنتاج خلال العام المقبل

39

روبوتًا في مرحلة الإنتاج

يتم توفيرها سنويًا من خلال تقنية RPA

- العمليات التي تم تشغيلها آليًا
- عمليات التعامل مع العملاء ومكتب الدعم الإداري
- إدارة القوى العاملة
- معالجة الأقساط
- إدخال البيانات
- توفير الموظفين وإلغاء توفيرهم
- تلقي طلبات العملاء
- إدارة المستندات

المجال

تعهيد عمليات الأعمال (BPO)، القطاع العام

"إننا نريد أن يعمل الأشخاص حتى يصلوا إلى المستوى الأعلى من تدريبهم وشهاداتهم، وبالتالي فإن العمليات التي نطبق عليها التشغيل الآلي هي التي تقلل مستواهم."

— ديفيد كولز ،
مسؤول العمليات الرقمية

تفاصيل القصة

كان من بين البرامج التي استفادت من التشغيل الروبوتي للعمليات هو وسيط تسجيل الخطة الصحية لشركة MAXIMUS لصالح ولاية ميشيغان حيث كانت شركة MAXIMUS هي المسؤولة عن معالجة عشرات الآلاف من مدفوعات أقساط التأمين الشهرية. طلب العملاء المبالغ المستردة من المدفوعات السابقة. قبل التشغيل الآلي، يجب أن يتم تقييم الآلاف من طلبات استرداد قسط التأمين يدويًا، ما يتطلب أسابيع من فريق متخصص من المتخصصين الماليين لإكماله كل شهر. وبعد التشغيل الآلي، تُكمل الروبوتات من شركة Automation Anywhere مراجعة مسار التدقيق المطلوب وإنتاجه في أقل من يومين، ما يتيح للمتخصصين الماليين ذوي المهارات العالية لدينا تركيز وقتهم على الخطوات في العملية التي تتطلب بالفعل مهارات التفكير النقدي التي يتمتعون بها.

وقد حدث مثال آخر على نجاح التشغيل الروبوتي للعمليات في مراكز الاتصال التابعة للشركة. قبل التشغيل الآلي، كان على المشرفين الموافقة يدويًا على ما يصل إلى 2000 طلب من طلبات الموظفين اليومية لتغييرات جدولة العمل باستخدام البريد الإلكتروني وجدول البيانات. ومع تطبيق التشغيل الآلي، يمكن أن يتحول تركيزهم إلى إدارة الأداء بدلاً من تحمل عبء تنفيذ أعمال التنظيم الداخلية. تراجع روبوتات شركة Automation Anywhere طلبات الجدولة وتوافق عليها أو ترفضها بناءً على مجموعة من قواعد العمل القابلة للتكوين وتكمل تعديل الجدول الفعلي في نظام إدارة القوى العاملة وتقدم تقريرًا بالنتائج لقيادة مركز الاتصال بفصل نتائج كل سجل.

وفي الوقت الحالي، تمتلك الشركة 39 روبوتًا في مرحلة الإنتاج وتقدر أن برامج التشغيل الروبوتي للعمليات ساعدت على توفير أكثر من 2.5 مليون دولار سنويًا. وتتوقع شركة MAXIMUS أن تتضاعف فوائد التشغيل الروبوتي للعمليات (RPA) في عام 2020.

المستقبل

تواصل شركة MAXIMUS مراجعة عمليات الأعمال بشكل منهجي لتحديد المجالات المرشحة لتطبيق التشغيل الآلي. ويتضمن ذلك تطبيق الروبوتات الخاضعة للإشراف لتنفيذ إجراءات مثل مساعدة مسؤولي خدمة العملاء في إتمام المكالمات ومساعدة موظفي مراقبة الجودة في مراقبة منتجات العمل. كما تقوم شركة MAXIMUS أيضًا بتنفيذ روبوت IQBot لزيادة تطبيق التشغيل الآلي على إدخال البيانات.

هناك أكثر من 60 روبوتًا في مرحلة التسليم، وتتوقع شركة MAXIMUS وجود أكثر من 100 روبوت في مرحلة الإنتاج في غضون العام المقبل.

"يُعد تأثير الجودة الناجم عن التشغيل الآلي لأي عملية فوزًا كبيرًا بالنسبة إلينا."

— ميخائيل سامبسون،
مدير،
الحلول الرقمية

"عندما يتعلق الأمر بإتاحة الفرص لتقديم التشغيل الآلي في أعمالنا، فإننا لا نزال في البداية ونشهد حقًا نتائج إيجابية."

— دان بيرناكي،
نائب الرئيس،
الحلول الرقمية

حول شركة Automation Anywhere

تُحول شركة Automation Anywhere الأفراد الذين يعظمون شأن الشركات التي يعملون بها بفضل أفكارهم وتفكيرهم وتركيزهم. ونقدم المنصة الأكثر تعقيدًا للكوادر الرقمية على مستوى العالم والتي تجعل العمل أقرب للعمل البشري عن طريق التشغيل الآلي لعمليات الأعمال والاستغناء عن البشر.

www.automationanywhere.com/ae  Automation Anywhere

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

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

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

بني

مكتب 903، برج أوروبا، مدينة دبي للإعلام، دبي، الإمارات العربية المتحدة
صندوق بريد 500572
(4) 554-9141

حقوق النشر لعام 2019 © لشركة Automation Anywhere