

بفضل التشغيل الآلي، تحقق شركة PGGM أحد مزودي خدمات التقاعد، التي تتخذ من الاتحاد الأوروبي مقرًا لها، مكاسب كبيرة في جانب الكفاءة



لمحة عن المؤسسة

PGGM هي مزود خدمة صناديق المعاشات التقاعدية الهولندية التعاونية. وهي توفر للعملاء المؤسسيين: إدارة الأصول وإدارة صناديق المعاشات التقاعدية وتقديم استشارات بشأن السياسات ودعم الإدارة. وبحلول يونيو 2019، كانت الشركة تدير أصولاً للمعاشات التقاعدية بقيمة 238 مليار يورو. وتهدف PGGM إلى إضافة قيمة إلى قطاع الرعاية الصحية الهولندي من خلال توفير خدمات معاش تقاعدي ممتازة لما يصل إلى 2.8 مليون عامل وأصحاب العمل لديهم والمتقاعدين في قطاع الرعاية الصحية، وكذلك تقديم ما لديها من خبرات وشبكات لتعزيز قطاع الرعاية الصحية الحيوي.

التحدي

تدير PGGM خدمة المعاشات التقاعدية لأكثر من 2 مليون شخص. وهذا يعني أن هناك عدد كبير من الأنشطة الإدارية التي تُجرى في عمليات المعاشات التقاعدية بشكل يومي، مثل تغييرات السياسة وطلبات تحويل الأموال. ويتطلب كل طلب عمليات محددة، والعديد منها لا يزال يُجرى يدويًا.

وكانت الشركة تسعى لتطبيق التشغيل الآلي لتصبح أكثر كفاءة في إطار البحث عن فرصة لتوفير التكاليف. ولم يكن الوصول إلى حل جديد بالأمر الهين نظرًا لأن أنظمة إدارة المعاشات المملوكة لشركة PGGM يتم تطويرها داخليًا بواسطة فرق تكنولوجيا المعلومات. وكما هو الحال في العديد من أقسام تكنولوجيا المعلومات، كان هناك تراكم هائل من الأعمال غير المنجزة ونطاق ضئيل لاستكشاف إمكانات التشغيل الآلي للعمليات لمساعدة الشركة في تحقيق أهدافها في الوقت المناسب. واحتاجت PGGM إلى حل يكون سهل الاستخدام.

الحل

لدمج جهودهم نحو التشغيل الآلي، تم تكليف أعضاء من عدة أقسام في شركة PGGM بأدوار جديدة للبحث في تقنية التشغيل الآلي على وجه التحديد. ولقد عملوا مع زملائهم عبر الأقسام لتحديد حالات استخدام التشغيل الآلي وبمساعدة من فريق استكشاف العمليات، بدأوا في عمليات بسيطة تستند إلى بيانات منظمة في إدارة المعاشات التقاعدية يمكن أن يتم تشغيلها آليًا بسهولة. ومن هناك، تمكنوا من إنشاء بنية أساسية تم تحديد أولوياتها استنادًا إلى خطة توفير التكاليف. وشملت هذه الحالات التشغيل الآلي للعمليات بالنسبة للعملاء الذين يتلقون معاشًا شهريًا وللأشخاص الذين لا يزالون في سن العمل وينشئون صندوق معاشهم لفترة التقاعد، وكذلك العمليات التي تساعد العملاء على تحويل أموال معاش شخص إلى آخر.

المزايا

27 119956 19466

العمليات التي شُغلت آليًا

إجمالي المهام التي تمت معالجتها

ساعة عمل مقتصدة في 10 أشهر

العمليات التي شُغلت آليًا

- إدارة المعاشات
- التغييرات في المعاشات
- طلبات تحويل الأموال

الصناعة

الخدمات المالية

"إنها أداة مرنة للغاية تجعل التشغيل الآلي أمرًا سهلًا في بيئة متغيرة باستمرار. وبإمكاننا خدمة أقسام الشركة لدينا بشكل سريع جدًا"

— ساندرو فان روموندت،
مطور تقنية RPA

تفاصيل الخبر

عمل فريق المعاشات التقاعدية في PGGM مع مورد خارجي على التشغيل الآلي في عام 2015. ولكن، وجدوا أنهم لا يستطيعون إجراء دراسة جدوى لعمل التشغيل الآلي في العديد من العمليات لأن تكلفة التشغيل الآلي والوقت اللازم للتسويق لم يحققا عائد الاستثمار (ROI) المطلوب خلال عام واحد لكل روبوت. وفي عام 2017، بدأوا بالبحث عن الموردين الذين يمكنهم تفعيل تقنية التشغيل الآلي داخلياً، ووقع اختيارهم على Automation Anywhere بسبب مستوى الدعم الذي يتلقوه من الشركة ومجتمع العملاء الكبير والنشط. وكان الإعداد لأداة التشغيل الآلي، وخاصة الفصل بين Bot Creator و Bot Runner، هو مفتاح الحل الذي كانوا يبحثون عنه، بالإضافة إلى التواصل المباشر مع مورد البرامج.

تم إجراء الإثبات الأولي لكفاءة التقنية على عملية بسيطة لا تنطوي على مخاطر مالية. واكتشف الفريق أن البرنامج سهل الاستخدام للغاية، حيث تمكنوا من إجراء التشغيل الآلي بأقل جراحة من التدريب. وعلى الرغم من أن بعض أعضاء الفريق كانوا متشككين بشأن تقنية التشغيل الآلي في بادئ الأمر، إلا أنهم عندما رأوا مدى جودة المهام التي أنجزها الروبوت، كانوا سعداء بوجود زميل رقمي حتى يفسح لهم المجال للتركيز على المزيد من العمل الأكثر جدوى.

شاركت PGGM معارفها الأساسية للباحثين في تقنية RPA. ويشمل ذلك تعيين فريق مخصص للتركيز على المشروع. ونصحوا بعدم محاولة توثيق كل شيء والبحث فيه مقدماً والتعلم من خلال بناء الروبوتات. ومن خلال حشد الدعم في الأقسام الأساسية (مثل الهندسة المعمارية والمخاطر والمراجعة والابتكار) من البداية، كانت لديهم معلومات مفيدة لتوجيه مشاريع التشغيل الآلي. كما أوصوا بالاستفادة من تجارب ورؤى المنظمات الأخرى الأكثر تقدماً في عملية التشغيل الآلي.

المستقبل

يتطلع فريق خدمات المعاشات التقاعدية في PGGM إلى الاستمرار في التشغيل الآلي ومواصلة إجراء المزيد من العمليات في جميع عمليات الأعمال. وفي الوقت نفسه، يهتمون بإدراك إمكانات التقنيات الجديدة مثل الذكاء الاصطناعي (AI). ويراقبون عن كثب عملية إثبات المفاهيم مع IQ Bot في قسم إدارة الأصول، ويتطلعون إلى إمداد الفريق ببعض الخبرات الجديدة لتقديم حلول جديدة.

"بالنسبة لنا، قد أثبتت
تقنية RPA نفسها كمصدر
مستدام للكفاءة بالإضافة إلى
توجيه تفكيرنا إلى عمليات
مبتكرة ورقمية بشكل أكبر.
وبالإضافة إلى ذلك، بدت
الرحلة ممتعة!"

— هارولد فالكنبرج،
هيرمان دي جريف،
ساندر فان روموندت،
ليزان فان دندر،
مطورو تقنية RPA
في PGGM

حول Automation Anywhere

Automation Anywhere هي شركة الأشخاص 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.

Automation Anywhere www.automationanywhere.com/ae

☎ أمريكا الشمالية: 1-888-484-3535 | دولي: 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

554-9141 (4)

حقوق النشر لعام 2019 © لشركة Automation Anywhere

أكتوبر 2019، الإصدار 1