

# شركة RBS تتمكن من توفير أكثر من 69000 ساعة من مكافئات الدوام الكامل باستخدام تقنية التشغيل الروبوتي للعمليات المقدمة من Automation Anywhere



- العمليات التي شُغلت آليًا**
- الحسابات مستحقة الدفع/مستحقة القبض
  - التعامل مع المخزون
  - معالجة الضرائب العالمية
  - معالجة التسعير والموارد البشرية

**الصناعة**  
بيع المواد الغذائية بالتجزئة

## لمحة عن المؤسسة

شركة RBS Retail Business Services (RBS) هي فرع شركة Ahold Delhaize بالولايات المتحدة الأمريكية الذي يختص بتقديم خدمات لست علامات تجارية تشتهر ببيع مواد البقالة في الساحل الشرقي، بما في ذلك Food Lion و Giant Food و Giant/Martin's و Hannaford و Stop & Shop، فضلاً عن أكبر متاجر البيع بالتجزئة عبر الإنترنت في البلاد وهو Peapod.

## التحدي

إن تكنولوجيا التشغيل الآلي و"التفكير السلس" ليسا مفهومين جديدين بالنسبة لشركة RBS التي دأبت على نشر أنواع مختلفة من التشغيل الآلي لأكثر من 15 عامًا. ولكن الشركة واجهت تحديات عند تنفيذ التشغيل الآلي للعمليات التي انطوت على التفاعل مع موقع ويب أو تطبيق تابع للمورد، مما أدى في أغلب الأحيان إلى رفض الطلبات وارتفاع تقديرات التكلفة بصورة غير معقولة.

## الحل

لقد ساهمت تقنية التشغيل الروبوتي للعمليات (RPA) المقدمة من Automation Anywhere في توفير آلاف الساعات من العمل اليدوي للشركة، تمثل معظمها في قسم الشؤون المالية لديها، وذلك من خلال التشغيل الآلي للحسابات مستحقة الدفع والحسابات مستحقة القبض والعمليات المتعلقة بالمخزون. وتستفيد الشركة من انخفاض الأخطاء بصورة أكبر وقلّة الحاجة إلى إعادة تنفيذ العمل. كما أن بعض الروبوتات تنفذ أيضًا عمليات شديدة التعقيد وتستغرق وقتًا طويلاً للغاية. وأفضل ما في الأمر هو عدم احتياج شركة RBS إلى إلزام موردي التطبيقات لديها بإجراء تغييرات.

## المزايا

أكثر من 65

روبوتًا في مرحلة الإنتاج

75%

من عمليات قسم الشؤون المالية المؤهلة تعمل آليًا

أكثر من 69000

ساعة من مكافئات الدوام الكامل (FTE) تم توفيرها

"مع تقنية التشغيل الروبوتي للعمليات، أصبح بإمكاننا الآن تشغيل العمليات آليًا دون مطالبة الموردين لدينا بإجراء تغييرات. فقد أتاحت عالمًا جديدًا من الفرص".

— ليندا بانكس  
مدير تقنية التشغيل الروبوتي للعمليات

"يتمثل أحد أهداف أي مركز للخدمات المشتركة في خفض التكاليف والانتفاع بالتكاليف الموفرة في خدمة المستهلكين. وتساعدنا تقنية التشغيل الروبوتي للعمليات على تحقيق هذا الهدف".

— ليندا بانكس  
مدير تقنية التشغيل  
الروبوتي للعمليات

## تفاصيل القصة

لطالما كان التشغيل الآلي يمثل جزءًا مهمًا من الأعمال التجارية لشركة RBS على مدار أكثر من 15 عامًا، مدفوعًا إلى درجة كبيرة بترشيد التكاليف. حيث إن أحد الأهداف الراسخة لدى أي مركز للخدمات المشتركة يتمثل في تقليل التكاليف الداخلية والانتفاع بالتكاليف الموفرة في خدمة العملاء. ويساعد تشغيل العمليات الآلي على تحقيق هذا الهدف.

للمضي قدمًا نحو تحقيق هذا الهدف، فقد عقدت شركة RBS أول جلسة تدريبية لها حول تقنية التشغيل الروبوتي للعمليات في شهر ديسمبر من عام 2016، وعملت على تشغيل أول روبوتات لديها مع حلول الربع الأول من عام 2017. كما تولت الشركة تشغيل مهامها الأولى الآلي بعد ذلك بفترة قصيرة. وقد سار ذلك الأمر على ما يرام لدرجة أن الشركة سرعان ما استطاعت توسيع نطاق التشغيل الآلي ليشمل خدمات مشتركة أخرى، بالإضافة إلى الوحدات ذات العلامات التجارية.

تعمدت الشركة بدء رحلتها مع تقنية التشغيل الروبوتي للعمليات على نطاق صغير، وذلك من خلال تطبيق التقنية في وظائف الشؤون المالية وعلى الرغم من الأجواء الحماسية الغامرة التي أحاطت بالتشغيل الآلي ومع أن الشركة كانت مثلهفة إلى تطبيقه في مجالات أخرى، أراد فريق التشغيل الروبوتي للعمليات الصغير التأكد من معرفته بطريقة توسيع نطاق العمليات أولاً، وهو يعمل حاليًا مع وحدات الأعمال الأخرى وقسم تكنولوجيا المعلومات لضمان تحقيق النجاح.

بفضل تقنية التشغيل الروبوتي للعمليات المقدمة من Automation Anywhere، استطاعت شركة RBS إنشاء مهام تسمح للروبوتات بالتعامل مع التغييرات الطارئة على كلمات المرور وإدارتها، مما يتيح الفرصة للعاملين للتركيز على تحقيق رضا العملاء بدلاً من إجراء العمليات اليدوية.

## المستقبل

تعكف شركة RBS في الوقت الراهن على توسيع نطاق تطبيق تقنية التشغيل الروبوتي للعمليات على نطاق أعمالها. ومع وجود 65 روبوتًا برمجياً في مرحلة الإنتاج حاليًا، فإن الشركة متحمسة لإتاحة مزيد من الفرص لإجراء عمليات معقدة للتشغيل الآلي باستخدام الذكاء الاصطناعي.

### حول Automation Anywhere

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

www.automationanywhere.com Automation Anywhere

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

AutomationAnywh @AutomationAnywh | www.linkedin.com/company/automation-anywhere