

شركة Cartus تفصل بين "الروبوت" والموظفين، وتُحسّن العلاقات بالعملاء مع تقنية RPA



لمحة عن المؤسسة

Cartus هي الشركة الرائدة الموثوق بها في المجال، والتي توجّه العملاء من خلال الآلاف من برامج النقل بالشركة، الكبيرة والصغيرة، المتميزة والمعقدة. يقدم 3,500 موظف من شركة Cartus العالمية خدمات نقل في أكثر من 185 بلدًا.

التحدي

أرادت شركة Cartus "فصل الروبوت" من الواجبات اليومية لموظفيها ممن كانوا يقضون وقتًا أطول في أداء المهام المتكررة، مثل تجميع البيانات بدلاً من تحليلها. قللت هذه العمليات المملة من التركيز، وسرعه للتنفيذ، والرضا العام عن العمل مما يؤثر في نهاية المطاف على تجربة خدمة العملاء بشكل عام. وقررت Cartus الاستثمار في تقنية RPA للحد من المهام المتكررة وزيادة رضا الموظفين والعملاء.

الحل

شاركت شركة Cartus في برنامج تجريبي لمدة 6 أشهر خاص بالوظائف المالية والمحاسبية. وطلب من الموظفين تحديد المهام المتكررة في إطار عملياتهم، والتي تم تشغيلها آليًا لاحقًا استنادًا إلى ملاحظاتهم. وبعد نشر تقنية RPA، كان الموظفون أكثر ارتياحًا بالمشاركة في العناصر البشرية الأكثر جدوى لمهمتهم. وكان الهدف هو تنفيذ 10 روبوتات في الإنتاج، ولكن في نهاية المطاف تم نشر 26 للتشغيل يوميًا.

المزايا

16%

انخفاض في الوقت المستغرق لإتمام عملية التدقيق

26

روبوتًا تم نشره

21%

زيادة في رضا العملاء

22%

انخفاض في مدة دورة الحسابات مستحقة الدفع (AP)

- العمليات التي تم تشغيلها آليًا
- التدقيق
- الحسابات مستحقة الدفع (AP)
- معالجة البيانات

القطاع
الخدمات

"التشغيل الآلي يُحسّن الجودة ويزيد سرعة التنفيذ. وكلتاها ضروريان لتقديم خدمة عملاء ممتازة".

— شيلي بيتزر

نائب رئيس قسم العمليات
المحاسبية

"أتاح الحصول على تقنية RPA كأداة جديدة فرصاً أكبر لقبول طلبات عملائنا وزبائننا".

— شيلي بينتر

نائب رئيس قسم العمليات
المحاسبية

تفاصيل التقرير

وقد تبنّى موظفو شركة Cartus بحق تقنية RPA وراقت لهم فكرة التشغيل الآلي للمهام المتكررة التي كان عليهم أدائها من قبل. وهم أسعد كثيراً بتحليل البيانات بدلاً من تجميعها في التقارير. وتمنح التحسينات في الجودة والاتساق والسرعة مردوداً للعملاء والموردين والموظفين. وقد أدى نجاح البرنامج التجريبي الذي تبلغ مدته 6 أشهر إلى اتجاه شركة Cartus إلى العمل على توسيع نطاق البرنامج ليشمل المؤسسة بأكملها. تأسس مركز تميز يضم خبراء متخصصين من جميع قطاعات الشركة. وقامت الشركة بالجمع بين أولئك الذين كانوا حديثي العهد بتقنية RPA مع أعضاء مخضرمين من مركز التميز (CoE) من البرنامج التجريبي للتعجيل بعملية التعلّم.

وقد روج أعضاء مركز التميز (CoE) لتقنية RPA وتعاونوا مع الشركة للخروج بأفكار للتشغيل الآلي وتقديمها. وساعدت معارفهم أيضاً في تحديد أولويات صنع القرار.

عندما أطلق البرنامج التجريبي، كانت الشركة تديره ويدعمه قسم تكنولوجيا المعلومات مع مطوري الأعمال المدعومين من قبل موفر خدمات تابع لجهة خارجية.

ومع انتقال شركة Cartus لتوسيع نطاق تقنية RPA ليشمل المؤسسة بأكملها، انتقلت الملكية التقنية إلى قسم تكنولوجيا المعلومات، نظراً لاملاكه رؤية أفضل وقدرة أفضل على دمج التكنولوجيا في مجموعة الأنظمة المستخدمة.

المستقبل

والآن بعد أن ثبت نجاح تقنية RPA في قسمي المالية والمحاسبية بشركة Cartus، تباشر الشركة عملية التوسع في تقنية RPA عالمياً. وقد تمكّنت من وضع معايير الروبوتات ويمكنها الإعلان عن مدى جودة أداء الروبوتات وربط هذه المقاييس مباشرة بأداء الأعمال، ما يسمح لشركة Cartus باتخاذ قرارات استراتيجية بدرجة أكبر تتعلق بالطريقة المثلى لتطبيق تقنية RPA في المستقبل.

وتأمل شركة Cartus في توسيع نطاق برنامج RPA الخاص بها ليشمل قدرات الذكاء الاصطناعي بإدخال روبوت IQ Bot من Automation Anywhere في السنوات القليلة المقبلة ومواصلة الاستفادة من Automation Anywhere كشريك أساسي للمساعدة في تطوير البرنامج في المستقبل القريب.

حول Automation Anywhere

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

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  @AutomationAnywh