

# استيفاء طلب شراء الصور المثالية: تقرير الشراكة بين الروبوتات والبشر



## GENPACT

العمليات التي تم تشغيلها آلياً  
• استيفاء طلب الشراء

القطاع  
التصنيع

### لمحة عن المنظمة

يمكن لعميل شركة Genpact، وهي شركة رائدة في مجال التصوير، ابتكار كاميرات وعدسات وأدوات تصوير أخرى وبيعها إلى شركات كبرى مثل Woolworth في أستراليا.

### التحديات

كانت عملية استيفاء طلبات الشراء لهذه الشركات عملية يدوية غير فعالة، حيث كان على الوكلاء البشريين استعلام النظام يدوياً عن الطلبات الجديدة المقدمة من العملاء بالاضطرار إلى تسجيل الدخول إلى النظام باستمرار. وبمجرد تحقيقهم لطلب ما، سيكون عليهم التحقق من صحة أمر الشراء فعلياً وتطبيق التسعير والخصومات المحددة على الطلب بناءً على الاتفاقيات التعاقدية لكل عميل. وبعد ذلك، سيكونون مخولين بتطبيق خصم إضافي بنسبة 1%، إذا اتبعوا البروتوكولات الهرمية اليدوية. بمجرد أن يُطبق ذلك الخصم يدوياً ويتم تعيينه، سيتم استيفاء أمر الشراء ويُرسَل ويُحرر فاتورة به. وكانت هذه العملية اليدوية تستغرق وقتاً طويلاً، وكانت عُرضة للأخطاء البشرية. وفي حين أن اللمسة البشرية كانت مطلوبة، فإن الشركات الرائدة المنحازة لجانب العميل وجانب شركة Genpact قد أدركت مدى الحاجة إلى التشغيل الآلي.

### الحل

عُهد إلى شركتي Automation Anywhere و Genpact إعادة هندسة العملية باستخدام الإطار الخاص للعمليات الذكية بالمؤسسات (SEPSM). وكان الهدف هو تحسين أوجه القصور وحالات عدم الدقة والازدواجية الناتجة عن الخطأ البشري في عملية يدوية للغاية للنظام الذي يعمل على استيفاء طلبات العملاء. كانت هناك حاجة لحل يسمح بإمكانية تحقيق التكامل مع النظام القديم مع الحفاظ على "التدخل البشري" بهدف متابعة العملية برمتها عن كثب من أجل مراقبة الجودة، مما يسمح بالشراكة المثلى بين الروبوتات والبشر.

### المزايا

25%

زيادة في سرعة المعاملات

40%

تعزيز الإنتاجية

90%

انخفاضاً في معدل العمل اليدوي

25%

انخفاضاً في التكلفة

## تفاصيل التقرير

صممت شركتنا Automation Anywhere وGenpact حلاً عبر Automation Anywhere Enterprise؛ حيث خفضت المؤسسة عدد فرق العمل المتخصصة المطلوبة لاستيفاء طلبات الشراء من 100 إلى 10، مقلصةً بذلك من الأخطاء العامة مع زيادة السرعة في المعاملات. وكان السؤال الرئيسي الذي واجهناه هو ما إذا كان سيتم إنشاء عملية أوتوماتيكية تمامًا، أو عملية يستعين فيها البشر بالتشغيل الآلي. وكانت مزايا العملية الأتوماتيكية واضحة، لكنهم اختاروا عملية يستعين فيها البشر بالتشغيل الآلي ومن شأنها أن تقلل الاستثناءات بشكل كبير وتزيد من رضا العملاء.

## الانتشار في استخدام RPA

1. تُسحب البيانات تلقائيًا من نظام العملاء، بما يسمح بتحديد طلبات الشراء الجديدة.
2. بمجرد تنزيل طلب الشراء، يتم دفعه على الفور إلى النظام القديم.
3. يتصرف الوكيل مثل "إنسان في وضع اتخاذ القرارات" ويفحص الطلبات يدويًا للتحقق من دقتها.
4. تُحمل شركة Automation Anywhere طلب الشراء إلى Oracle.
5. يتم تطبيق الخصومات تلقائيًا استنادًا إلى اتفاقيات العميل.
6. يتحقق الوكلاء من الطلب المستوفي، بالتأكيد على مراقبة الجودة واللمسة البشرية.

## النتائج

من خلال أتمتة التفاعل مع النظام القديم، تم القضاء على الاختناقات في عملية الاستيفاء بالكامل. ولم تكن هناك حاجة لموارد إضافية لعملية جديدة يستعين فيها البشر بالتشغيل الآلي. وقد تم تخفيض الأخطاء البشرية، خاصةً في عملية التحقق، وتحسن رضا العملاء.

## نبذة عن Genpact

Genpact (NYSE: G) التي تمثل "التأثير على الأعمال التجارية"، هي شركة عالمية رائدة في تصميم وتحويل وإدارة العمليات التجارية الذكية بما في ذلك تلك العمليات المعقدة وتلك المحددة ضمن مجموعة من الصناعات المختارة. فلقد كانت في طليعة من صمموا ونشروا حلول التشغيل الآلي بالشراكة مع Automation Anywhere للدفع نحو التحول والنتائج التجارية باستخدام التشغيل الروبوتي للعمليات (RPA). وقد قدمت هذه الحلول إجابات تعاونية لشركة Genpact وعملاتها من خلال تحسين سير العمل وزيادة الكفاءة والإنتاجية وسرعة إجراء المعاملات والدقة والربحية، وكل ذلك مع تخفيض النفقات الرأسمالية. وإن الحلول المصممة من قبل شركتي Automation Anywhere وGenpact قد أدمجت التشغيل الآلي عبر العديد من التطبيقات بما في ذلك الأنظمة القديمة. وفيما يلي حالتان انتفعت فيهما شركة Genpact من شركة Automation Anywhere في تحويل الطريقة التي تزاول بها أعمالها من أجل عملاتها.

## نبذة عن 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 أتمتة العمليات التجارية والاستغناء عن البشر.

Automation Anywhere  [www.automationanywhere.com](http://www.automationanywhere.com)

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

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

حقوق النشر © لعام 2018 لشركة Automation Anywhere, Inc. جميع الحقوق محفوظة. Automation Anywhere وشعار Automation Anywhere Go Be Great وBotFar وBot Insight وBot IQ، وغيرها، علامات تجارية مسجلة أو علامات تجارية مملوكة لشركة Automation Anywhere Inc. في الولايات المتحدة و/أو بلدان أخرى. وتعتبر أسماء المنتجات الأخرى المستخدمة في هذه الفقرة لأغراض التعريف فقط وقد تكون علامات تجارية لمالكها المعنيين.

يوليو 2018، الإصدار 1