

إحدى كبريات وكالات الإبلاغ عن الائتمان تحقق مكاسب إنتاجية بنسبة 600% بفضل تقنية التشغيل الروبوتي للعمليات (RPA)



العمليات التي شُغلت آليًا
• إدخال البيانات
• إعداد التقارير
الصناعة
الخدمات المالية

"إن المستخدمين على مستوى
الشركات يعرفون العمليات
أفضل من أي شخص. ومن
ثمّ منحنا المستخدمين على
مستوى وكالتنا التأهيل اللازم
من خلال تدريبهم على تقنية
التشغيل الروبوتي للعمليات
لكي يتمكنوا من تطبيقها."

— كبير مهندسي
التشغيل الآلي

لمحة عن المؤسسة

هي واحدة من أفضل الوكالات على مستوى العالم في مجال الإبلاغ عن الائتمان المتعلق بالمستهلكين، وتتولّى تجميع معلومات عن أكثر من مليار شخص وشركة.

التحدي

يقوم عمل وكالة الإبلاغ عن الائتمان هذه على البيانات بشكل أساسي: فهي تتولّى تجميعها وتحليلها والإبلاغ عنها. وقبل تطبيق تقنية التشغيل الآلي، كان الموظفون يقضون أكثر من 50% من وقتهم في ملء جداول البيانات وإكمال إدخال البيانات بالإضافة إلى إنجاز المهام الأخرى المتكررة والمملة. ومن ثمّ، قرّرت المؤسسة أن الوقت قد حان "لرفع عبء أداء المهام الرتيبة عن كاهل البشر" وتشغيل هذه العمليات الروتينية آليًا من أجل إتاحة الفرصة للموظفين لأداء الأعمال الأكثر استراتيجية وتأثيرًا.

الحل

اختارت هذه الوكالة استخدام تقنية التشغيل الروبوتي للعمليات المقدمة من Automation Anywhere بسبب البرامج سهلة الاستخدام، وقد أثمر ذلك عن تنفيذ عمليات التشغيل الآلي في الوكالة بدعم من قسم تكنولوجيا المعلومات، من دون الحاجة إلى توظيف مستشارين خارجيين بتكلفة باهظة. وبعد تدريب لمدة ثلاثة أيام، أصبحت الفرق على مستوى وظائف الأعمال المختلفة مجهزة تجهيزًا جيدًا لتشغيل المهام آليًا في مجالها. وسرعان ما انتشر خبر نجاح التشغيل الآلي في قسم الشؤون المالية وأصبحت تقنية التشغيل الروبوتي للعمليات موضع اهتمام لدى مجموعات أخرى والتي رغبت في تدريب فرقها على هذه التقنية. ومن العوامل الرئيسية للنجاح، مركز التميز، الذي كان مركزًا للقيادة والتحكم والمُدار بواسطة قسم تكنولوجيا المعلومات.

المزايا

500 ألف

عدد المهام التي تم تشغيلها آليًا

600%

نسبة مكاسب الإنتاجية

35

عدد الروبوتات التي تم
نشرها في 4 أشهر

6 أضعاف

مقدار انخفاض التكاليف

تفاصيل القصة

وظفت الشركة أول مهندس للتشغيل الآلي لديها في عام 2013. وكانت وظيفته هي العمل مع وحدات الأعمال المختلفة من أجل زيادة كفاءتها وإنتاجيتها باستخدام أدوات التشغيل الآلي لعمليات الأعمال (BPA). وفي عام 2015، عاد أحد كبار المديرين في المؤسسة المالية العالمية من أحد المؤتمرات متحمسًا بدرجة كبيرة لتقنية التشغيل الروبوتي للعمليات. واعتُبرت تقنية التشغيل الآلي التقنية المناسبة لإجراء تحسينات كبيرة على مستوى عمليات الأعمال.

وبمجرد أن بدأت رحلة التشغيل الآلي، لم يستغرق الأمر سوى 4 أشهر من أجل زيادة الروبوتات لتصل إلى 35 روبوتًا ونشرها في جميع أنحاء العالم. واستطاعت الروبوتات تشغيل أكثر من نصف مليون مهمة آليًا.

وبعد عام واحد، تم تأسيس مركز التميز (COE) لتيسير القيادة والتحكم فيما يتعلق بتطبيق تقنية التشغيل الآلي والترويج لتقنية التشغيل الروبوتي للعمليات عبر جميع وحدات الأعمال التي تم تشجيعها لنشر هذه التقنية لتلبية احتياجاتها التشغيلية المحددة. كما قدم مركز التميز التدريب والدعم اللازمين لتعزيز جميع البنى الأساسية اللازمة لتنفيذ مبادرات تقنية التشغيل الروبوتي للعمليات.

واليوم لدى المؤسسة برنامج قوي تم نشره عبر أعمالها العالمية من أجل تطبيق تقنية التشغيل الروبوتي للعمليات.

المستقبل

تسعى الشركة بقوة إلى توظيف مطورين لتقنية التشغيل الروبوتي للعمليات لمساعدة مختلف المستخدمين على مستوى الشركة في تطوير روبوتات. ومن الأولويات الرئيسية لديها الأمن والحوكمة. فمع لوائح قطاع بطاقات الدفع (PCI)، ولائحة الاتحاد الأوروبي العامة لحماية البيانات وغيرها، يتعين عليها توخي الحذر بشأن نوع البيانات التي تتولى معالجتها وتخزينها. كما يُعد تطبيق المصادقة المناسبة لضمان عدم وصول أي روبوتات أو أشخاص بخلاف الروبوتات والأشخاص المعتمدين إلى البيانات الحساسة أمرًا بالغ الأهمية بالنسبة لأي مشروع من مشاريع التشغيل الآلي التي يتم الشروع في تنفيذها.

"إن أهم ما يميز تقنية التشغيل الروبوتي للعمليات أنه من خلال الأداة الصحيحة، لن تحتاج إلى أي برمجة. فالأمر يقوم بشكل أساسي على السحب والإفلات لدرجة أن المستخدمين ذوي القدرات الفنية القليلة يمكنهم تعلم ذلك بسهولة."

— كبير مهندسي التشغيل الآلي

حول Automation Anywhere

تعمل شركة Automation Anywhere على تمكين الأشخاص الذين تجعل أفكارهم وآراؤهم وإبداعاتهم من الشركات التي يعملون بها مكانًا رائعًا. ونقدم منصة مقومات العمل الرقمية الأكثر تطورًا على مستوى العالم، مما يجعل العمل أكثر انتماسًا بالطابع البشري من خلال التشغيل الآلي لعمليات الأعمال وتقليل الأعباء الواقعة على الأفراد.

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

حقوق النشر لعام 2019 © لشركة Automation Anywhere

يوليو 2019، الإصدار 1

