

التشغيل الروبوتي للعمليات يكسب إعجاب موظفي PGGM ويوفر على الشركة 1200 ساعة عمل سنويًا



لمحة عن المؤسسة

تقدم PGGM الخدمات في مجال إدارة المعاشات التقاعدية، والاتصالات، والمشورة التنفيذية، وإدارة الأصول. بحلول ديسمبر 2018، كانت الشركة تدير أصولاً للمعاشات التقاعدية بقيمة 211 مليار يورو. تعمل PGGM على مواجهة ثلاثة تحديات هامة: وضع عقد معاشات تقاعدية مستدام جديد، والتواصل بصراحة وصدق مع عملائها، وضمان شفافية التكاليف.

التحدي

يتطلب نظام المحاسبة الرئيسي في PGGM الكثير من العمل اليدوي في ملفات Excel لمعالجة الفواتير قبل دفعها. وكانت الشركة تبحث عن سبل لزيادة الوقت الذي يقضيه الموظفون في الجوانب التحليلية للعمل بدلا من إدخال البيانات. وتطلع إلى تحقيق النتائج بسرعة، ومن ثم تم تحديد التشغيل الروبوتي للعمليات كحل مثالي.

الحل

في بداية البرنامج التجريبي للتشغيل الروبوتي للعمليات، تم تعيين مستشار خارجي لبدء بناء الروبوتات اللازمة لإزالة مهام إدخال البيانات المملة من الأعمال المكلفة للموظفين. اكتشفت PGGM أنها أصبحت تعتمد أكثر من اللازم على عمليات الإعداد المكلفة للشركة، لذا لجأت إلى Automation Anywhere، وكانوا سعداء لاكتشاف قدرتهم على بناء الروبوتات الخاصة بهم بسرعة، في أقل من أسبوعين.

المزايا

2 10 1200

الأسابيع اللازمة لبناء الروبوتات الأولى

الروبوتات الفاعلة

الساعات المقتصدة سنويا

العمليات التي شُغلت آليا
• إدارة التكاليف
• معالجة/تحويل البيانات
• تسوية الأداء
• معالجة التدفق النقدي

الصناعة
الخدمات

"كنا قادرين على بناء أول
روبوت لنا خلال أسبوعين.
لا أعتقد أننا كان يمكن
أن نحقق ذلك بدون
برنامج Automation
Anywhere. إنها حقًا
تُعبّر عن جودتها".

— مارتن ريل،
مطور للتشغيل الروبوتي
للعمليات

تفاصيل القصة

بدأ فريق التطوير عملية تقييم المخاطر المتعلقة بجميع المهام المتصلة بالتشغيل الروبوتي للعمليات من خلال الاجتماع مع جميع الإدارات الداخلية ذات الصلة. وانطلاقاً من ذلك، وضعوا خطة للتخفيف أسفرت في نهاية المطاف عن سياسة مكتوبة للتشغيل الروبوتي للعمليات. وكان الهدف الرئيس هو التركيز أولاً على التشغيل الروبوتي للعمليات في إطار فريقه الخاص، ثم تلبية الطلبات الواردة من الإدارات الأخرى. وبعد التفعيل الناجح لتقنية RPA، عمل فريق تطوير PGGM على تفعيل هذه التقنية ضمن مجموعات أخرى.

في البداية، كان الموظفون مترددين حول فكرة الروبوتات والتشغيل الروبوتي للعمليات. ولكن بعد رؤية نجاحات التشغيل الآلي، وفهم الفوائد الزمنية التي حققها التشغيل الروبوتي للعمليات، كانوا سعداء لاكتشاف ما يمكن أن تفعله الروبوتات لهم.

ومن بين حالات الاستخدام الأكثر تأثيراً والتي أبرزت للموظفين مدى قوة التشغيل الآلي كانت معالجة الفواتير. فقبل ذلك، كانت معالجة الفاتورة تتطلب الكثير من العمل اليدوي. أما الآن، فلا حاجة بعد إلى استخدام برنامج Excel وإدخال البيانات أثناء معالجة الفواتير. بدلاً من ذلك، يقوم روبوت بتنفيذ كافة التحققات والأرصدة تلقائياً، ويتلقى فريق الفواتير إشعاراً بالبريد الإلكتروني من البرنامج النصي لشركة PGGM، يُفيد بأنه تم التحقق من فاتورة معينة، وتمت الموافقة عليها أو رفضها. ولا يلزم الآن سوى تفاعل بشري واحد لوضع اللمسات الأخيرة على المدفوعات.

المستقبل

يعمل فريق التشغيل الروبوتي للعمليات في نهاية المطاف على إنشاء مركز رسمي للتميز داخل الشركة. والآن بعد أن أثبتوا القيمة التجارية للتشغيل الآلي، فإنهم يتطلعون إلى مساعدة الإدارات الأخرى داخل الشركة لإنجاز المزيد مع التشغيل الآلي.

بعد أن نفذت PGGM التشغيل الروبوتي للعمليات بالفعل، تقوم الآن بتقييم القدرات الإدراكية لبرنامج IQ Bot الخاص بشركة Automation Anywhere، لمعالجة بعض الوثائق غير المنظمة ضمن العديد من عمليات الشركة.

"في البداية، كان الموظفون يخشون من الروبوتات، وكانوا مترددين في استخدامها. ولكن الآن، أصبحت العديد من الإدارات أكثر سعادة؛ لأنهم شهدوا في الواقع ما يمكن أن تحققه الروبوتات. التشغيل الآلي يمكن أن يجعل عملك أكثر إثارة للاهتمام".

— جيم فان إيس،
مطور للتشغيل الروبوتي
للعمليات

نبذة عن Automation Anywhere

تمكن شركة Automation Anywhere 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

= (أمريكا الشمالية: x1 1-888-484-3535 | دولي: x1 1-408-834-7676)

 @AutomationAnywh  www.linkedin.com/company/automation-anywhere  sales@automationanywhere.com