

شركة تصنيع معدات ثقيلة تزيح عن عاتقها المهام المتكررة وترفع من إنتاجيتها



- العمليات التي تم تشغيلها آلياً
- طلب للحصول على نقد
- تذاكر حل مشكلات الشحنات
- أنظمة متابعة النقل (TVS)
- أخطاء بيانات وسجل مستندة إلى الواجهة

القطاع
التصنيع

لمحة عن المنظمة

شركة رائدة في مجال تصنيع معدات البناء والتعدين.

التحديات

كان هدف العميل هو الاستفادة من الكوادر البشرية ذات المهارات العالية عبر إشراكهم في مراقبة المهام الروتينية البسيطة. كانت برامج الأعمال الموجودة لديهم مليئة بالبيانات غير المنظمة وتنسيقات البيانات المتنوعة، وهو ما كان يستهلك ساعات عمل بشرية عديدة كل يوم. ولم تنجح الحلول المخصصة التي نفذها العميل في تشغيل أنظمة سير العمل آلياً. وأراد العميل أن يتبنى التشغيل الروبوتي للعمليات (RPA) للوصول إلى مرحلة أعلى من المكاسب الإنتاجية. وأراد زيادة القدرة التصنيعية دون عمالة إضافية، وفي ذات الوقت تحسين مؤشرات الأداء الأساسية وتقليل فترات التوقف.

الحل

أخذ العميل في اعتباره عدة عوامل عند اختيار منصة تشغيل آلي. وتمثلت أولوياته في الاستعانة بتقنية من فئة المؤسسات وتوفر سرعة النشر ومرونة الحصول على الدعم الفني والتدريب ونماذج التراخيص. وقع الاختيار على Automation Anywhere لتنفيذ عملية النشر في قسم إدارة سلسلة الإمداد (SCM). تعاون كل من EY وAutomation Anywhere بنجاح لتوسيع حلول Automation Anywhere لتشمل أقسام أخرى من عمليات العميل الدولية.

المزايا

100%

انخفاض في معدل الأخطاء

31%

زيادة في الإنتاجية

3-2 مرات

كفاءة أفضل

"تتولى تقنية التشغيل الآلي المهام الشاقة عنا كي نستطيع التركيز على رضا العملاء. لقد ارتفعت نسبة رضا العملاء لدينا بدرجة ملحوظة."

التفاصيل

قامت EY وAutomation Anywhere بتنفيذ التشغيل الآلي لعدة عمليات أساسية لإثبات المفهوم للعميل. تتضمن هذه العمليات أخطاء بيانات وسجل تستند إلى الواجهة وطلبات البيع وأنظمة متابعة النقل وتذاكر حل مشكلات الشحن.

نتيجة للاختلافات بين البيانات المتوفرة في نظام العميل الأساسي وبرامج تطبيقات الأعمال لديه، كان على أعضاء الفريق حل الأخطاء يدويًا. هذه المشكلات كانت تسبب في تعطيل تنفيذ إجراءات أعمال حيوية. الآن، أصبحت الروبوتات التي نشرتها EY وAutomation Anywhere تبحث في السجلات باستمرار للعثور على الأخطاء وحلها وإرسال الحلول بالبريد الإلكتروني للموظف المختص لإكمال إجراءات سير العمل.

عند وقوع أخطاء البيانات والسجل المستندة إلى الواجهة، كان الفريق يضطر إلى التحقق من المشكلة وحلها يدويًا. أما الآن، يتم تشغيل العملية آليًا من البداية للنهاية بواسطة الروبوتات عن طريق البحث عن طلبات البيع داخل النظام والتحقق من التفاصيل عن طريق استعلامات SQL في النظام المركزي. بعد ذلك، تقوم الروبوتات بتحديث البيانات في النظام الأساسي، وإعلام المستخدم باكتمال المهمة.

كانت أنظمة متابعة النقل لدى العميل تواجه مشكلات في التطبيق يصعب اكتشافها وكانت تستغرق وقتًا طويلًا لحلها. أما الآن، تقوم الروبوتات بالبحث في تطبيقات متابعة النقل وتحديد أي عمليات فاشلة حدثت مؤخرًا واستخراج الرموز الخاصة بالأسباب وإعلام فريق الدعم بأسرع حل للخطأ.

عند مواجهة أحد العملاء مشكلة في شحن أحد المنتجات، يتم من خلال نظام العملاء إنشاء رسالة بريد إلكتروني وتذكرة بالحادثة لفريق الدعم الداخلي. ويقوم أحد أعضاء الفريق بإنشاء تذكرة مناظرة لها في نظام Remedy الخاص بالشركة. أما الآن، أصبح يتم من خلال الروبوتات إنشاء تذاكر Remedy. هذا يضمن عدم إغفال أية مشكلات في الشحنات، وهو ما أدى إلى تسريع حل المشكلات وزيادة رضا العملاء بدرجة كبيرة.

المستقبل

تتضافر جهود EY وAutomation Anywhere معًا للاستمرار في تقديم قيمة متميزة للعميل. تعمل الشركتان معًا لتطبيق هذا الحل في الأقسام الأخرى خارج قسم الخدمات اللوجيستية. وسيتناولان إجراءات سلسلة الإمداد في عمليات العميل الدولية على مستوى الشركة.

حول EY

تعد EY شركة عالمية رائدة في مجال التأمين والضرائب والمعاملات المالية والخدمات الاستشارية. وتوفر الأفكار والخدمات عالية الجودة التي تقدمها EY المساعدة في بناء الثقة في أسواق رأس المال والاقتصادات في جميع أنحاء العالم. كما تنتمي شركة EY قادة بارزين يعملون معًا للإيفاء بوعودهم لأصحاب المصلحة. وبذلك، فإنهم يلعبون دورًا حيويًا في بناء عالم أفضل للعمل لصالح أفرادهم وعمالهم ومجتمعاتهم.

خبرة EY الواسعة في النشر التي اكتسبتها من التعامل مع أدوات التشغيل الروبوتي للعمليات (RPA) الرائدة بالإضافة إلى مهاراتها الاستشارية الرائدة في المجال تسمح لها بمساعدة العملاء في تحول أعمالهم القائم على التكنولوجيا. خبرة واسعة في مجال تقديم برامج التشغيل الروبوتي للعمليات (RPA) في جميع عمليات الأعمال للشركات الكبيرة في عدة قطاعات ومواقع جغرافية مختلفة، EY هي مساهم استراتيجي لبرامج التشغيل الآلي للعمليات الروبوتات. تضم إمكانات EY فرق ذات خبرة واسعة ومتعددة المجالات تضم مستشاري أعمال وخبراء في أسلوب الحيود السداسية الرشيقة، ومهندسين وتقنيين مختصين بحلول التشغيل الروبوتي للعمليات (RPA). لدى EY أساليب قائمة ومثبت فاعليتها لعمليات التحول القائمة على التشغيل الروبوتي للعمليات (RPA) تم نشرها لدى العديد من العملاء في عدة مجالات متنوعة.

حول Automation Anywhere

تُحول شركة Automation Anywhere الأفراد الذين يعملون شأن الشركات التي يعملون بها بفضل أفكارهم وتفكيرهم وتركيزهم. ونقدم المنصة الأكثر تعقيدًا للكوادر الرقمية على مستوى العالم والتي تجعل العمل أقرب للعميل البشري عن طريق تشغيل عمليات الأعمال آليًا والاستغناء عن البشر.

www.automationanywhere.com  Automation Anywhere

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

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

Automation Anywhere ©2018