

تبتكر Epiq في مجال الخدمات القانونية وتحسن نتائج العملاء باستخدام الأتمتة الذكية.

لمحة عن المؤسسة

تعد Epiq أكبر مزود خدمات قانونية بديلة في العالم (ALSP)، حيث تتولى مهام كبيرة ومعقدة للمستشارين القانونيين، وشركات المحاماة، والمهنيين في الأعمال بكفاءة ووضوح وثقة. تبسط Epiq إدارة العمليات القانونية والأعمال، والدعاوى الجماعية والأضرار الجماعية، وeDiscovery، والأمور التنظيمية والإفلاس، وغير ذلك الكثير.

النتائج

أكثر من 100 ألف

مهمة مشغلة آلياً تم إكمالها

أكثر من 10

آلاف

ساعة تم توفيرها

99.98%

نسبة التسليم من دون أخطاء

50-60%

انخفاض في وقت الاستجابة

42%

مزيد من كفاءة العمل

تسمح أتمتة العمليات لفريقي بالتركيز على المهام المعقدة والاطمئنان إلى أن العمليات البسيطة والمتكررة يتم إكمالها بدقة.

كيري أيشهولز

مدير مدير خدمات الاستضافة، بشركة Epiq

التحديات

كانت Epiq تسعى لتبسيط عملياتها وتحسين كيفية خدمتها للعملاء. لاحظت العديد من عمليات الكراسي الدوارة في منظماتها حيث كان الموظفون عالقين في التنقل ذهابًا وإيابًا بين الأنظمة لإكمال مهمة واحدة. كانت العمليات متكررة وغير فعالة، ما أعاق قدرتها على توسيع الأعمال في المستقبل دون إضافة عدد الموظفين.

الحل

لقد كانت صناعة القانون واحدة من أبطأ القطاعات في الاستفادة من ممارسات الأتمتة الذكية. من خلال عقلية مبتكرة ولتمكين الفرق القانونية من العمل بشكل أكثر فعالية، قامت Epiq بتصميم إطار عمل إدارة خدمات القانون من Epiq، وهو نهج مستقبلي يتضمن جعل جميع البيانات القانونية متاحة - باستخدام مستودع بيانات - للتحليل وإنشاء الذكاء القانوني، مع دمج الخدمات القانونية الاستثنائية التي تقدمها Epiq، وجعلها متاحة لجميع الوظائف القانونية من خلال منصة سهلة الاستخدام وأمنة وموحدة. كجزء من هذا الإطار، توقعت Epiq القيمة الهائلة في دمج تكنولوجيا الأتمتة ضمن ممارساتها. رغبةً في الوصول إلى منصة سحابية أصلية يمكنها الاتصال بـ Salesforce، توجهت Epiq إلى منصة Automation Success، وبفضل انخفاض عائق الدخول، تمكنت من البدء في وقت قصير جدًا. منذ بدء برنامج الأتمتة الخاص بها في يونيو 2020، قامت بنشر 127 عملية أتمتة عبر تدفقات عمل استلام الأدلة، ومعالجة eDiscovery، والإنتاج، وفي العام الماضي وحده، أكملت هذه الأتمتة أكثر من 100,000 مهمة.

عملية تم تشغيلها آليًا

- إدخال وسائط بروتوكول النقل الآمن للملفات (SFTP)
- معالجة eDiscovery
- إنتاج eDiscovery
- التعرف البصري على الأحرف (OCR)
- إدارة دورة حياة مشروعات eDiscovery (الإشياء والحذف والأرشفة)



أتاح التشغيل الآلي التخلص من المهام المتكررة وتخفيض عدد الأخطاء وتكرار العمل وخفض الوقت اللازم للتسليم ومنحنا الوقت لبدء مسارات عمل جديدة.

راسل ليندسي

مدير اختصاصي الخدمات السريعة، Epiq

القصة الكاملة

تخدم Epiq العملاء من خلال سحابة خدمات Epiq - بيئة العمل الموجهة نحو العميل المستخدمة لتنفيذ محفظة خدماتهم، إضافة طبقة من الأمان المحسن، وتوفير الوصول إلى معلومات الأعمال القانونية. قبل الأتمتة وسحابة خدمات Epiq، كانت مهام سير العمل تتطلب عدة نقلات بين البشر والأنظمة والتطبيقات المتباينة. مع الاعتراف بأن قدرتها على التوسع بسرعة كانت محدودة ولا يمكن تحقيقها فقط من خلال إضافة عدد الموظفين، قامت Epiq بنشر الأتمتة باستخدام سحابة خدمات Epiq لزيادة الكفاءة، وتوسيع الأعمال، وإزالة المهام الزائدة من أعباء الموظفين. ومع الرؤية والرعاية من التنفيذيين، تمكنت الشركة من تحقيق نتائج أفضل بكثير للعملاء.

على سبيل المثال، بمجرد جمع البيانات الإثباتية، يتم الآن تحميلها إلى سحابة خدمات Epiq كجزء من عملية استلام الأدلة. ثم تتبع الأتمتة ذلك من خلال سلسلة الحيازة، وتستخرجه، وتجهزه للمعالجة. لاحقاً، تقوم عملية أتمتة أخرى بمعالجة البيانات في تطبيق قبل أن تقوم الأتمتة النهائية بإجراء التحقق من التعليمات، وتحليل البيانات، وتفعيل تطبيق لتنفيذ إنتاج eDiscovery.

قامت Epiq أيضاً بتوفير قوة الأتمتة في متناول عملائها من خلال منصة الخدمة الذاتية المعروفة باسم Epiq Access، والتي تعتبر "الباب الأمامي" إلى سحابة خدمات Epiq. هناك، يمكن للعملاء فتح طلبات عمل جديدة أو تحميل البيانات مباشرة إلى Epiq بدلاً من المرور عبر مدير المشروع أولاً.

أدت هذه الحلول المبتكرة إلى تنفيذ أسرع بنسبة 50-60%، ودقة 99.98%، وزيادة في قابلية التوسع للأعمال، حيث لم يعد الموظفون مثقلين بالعمل المتكرر. في الواقع، كان بإمكان القوى العاملة الحالية لديها تحمل 42% من العمل الإضافي مع توفير 10,000 ساعة سنوية بفضل الأتمتة. الأهم من ذلك، ساهمت الأتمتة في زيادة مستوى رضا الموظفين، بالإضافة إلى تحسين تجربة العملاء ورضاهم، ما رفع درجة NPS العامة للشركة.

المستقبل

في العام 2022، نشرت Epiq 20 عملية أتمتة جديدة. تهدف خطة عام 2023 إلى تجاوز هذا الرقم مع تطوير أتمتة شاملة أكثر قوة ضمن سير عمل سحابة خدمات Epiq. تظل تجربة العميل في مقدمة اهتمامات Epiq، لذا ستستمر في إعطاء الأولوية للتحسينات على الأتمتة الذاتية ضمن منصة Epiq Access الموجهة للعملاء لضمان عدم احتياج العملاء للاعتماد على إرسال رسائل البريد الإلكتروني وانتظار الردود لتلبية احتياجاتهم.

حول Automation Anywhere

Automation Anywhere الأشخاص الذين لديهم أفكار وتركيز كبير من جعل الشركات التي يعملون بها مكاناً رائعاً. نقدم 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.

www.automationanywhere.com/ae Automation Anywhere

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

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

https://www.automationanywhere.com/ae/contact-us

دبي

مكتب 903، برج أورورا، مدينة دبي للإعلام، دبي، الإمارات العربية المتحدة

صندوق بريد 500572

(4) 554-9141

حقوق النشر لعام 2024 لشركة Automation Anywhere

أبريل 2024