

دراسة حالة

التحول الرقمي لمجموعة SoftBank يوفر 4.5 آلاف يوم عمل بدوام كامل ويحسن تجربة الموظفين

لمحة عن المؤسسة

مجموعة SoftBank هي مشغل خدمات اتصالات في اليابان وشركة تكنولوجيا عالمية تطمح إلى قيادة ثورة المعلومات.

النتائج

4.5 آلاف

يوم عمل بدوام كامل تم توفيره

85%

انخفاض في ساعات التوظيف ساعات العمل التي تم توفيرها

52 ألف

اقتراحات الذكاء الاصطناعي التوليدي من الموظفين

50%

انخفاض في تسجيل خدمات الهاتف المحمول



تمثل هدفنا في تحقيق إدراك جديد من خلال تجربة التكنولوجيا... لقد كنا نتبع أسلوب عمل ومساحة عمل يتم فيهما دمج الموظفين والتكنولوجيا معًا.

ساتوشي كاميناجيوشي،
نائب رئيس نجاح العملاء، في مجموعة
.SoftBank Corp



التحديات

بعد نشر شامل للأتمتة في عام 2016، واجهت مجموعة SoftBank عائقًا في التوسع أكثر. كان التحدي يتمثل في إيجاد تطور يمكّن الشركة من تطوير جهودها في الأتمتة من منظور العملاء والإدارة. في الأساس، كانت مجموعة SoftBank تسعى لتجاوز الفوائد الأولية لأتمتة العمليات الروبوتية (RPA) ودفع تغييرات أعمق وأكثر تحويلًا داخل المنظمة. كانت الشركة مدفوعة لتعزيز تجربة الموظف (EX) وتحرير الموظفين للتركيز على الأعمال ذات القيمة المضافة بدلاً من المهام الروتينية.

الحل

تستثمر شركة SoftBank بالكامل في عمليات التشغيل الآلي بصفتها شريكًا رئيسيًا لـ Automation Anywhere. بدأ التحول الرقمي للشركة مع تجديد استراتيجي للعمليات التجارية بهدف تحديد فرص التشغيل الآلي. ولقد نجحت SoftBank، من خلال الاستفادة من منصة Automation Anywhere، في تشغيل العديد من العمليات التجارية المتعددة الوظائف آليًا، والتي تضمنت العديد من التطبيقات المختلفة التي كانت تستخدمها فرقتها بالفعل. استثمرت الشركة بشكل كبير في تدريب الموظفين لتعزيز قوة عمل بارعة رقميًا تتبنى التشغيل الآلي وتطوره. وقد بدأت شركة SoftBank في تطبيق التكنولوجيا المتقدمة، مع دمج تقنية التشغيل الروبوتي للعمليات (RPA) والذكاء الاصطناعي للانتقال من التشغيل الآلي القائم على المهام إلى التشغيل الآلي للعمليات الشاملة الذي يمكن أن يحول تجربة الموظفين والعملاء.



سيواصل الذكاء الاصطناعي التوليدي الاندماج مع التقنيات الحالية. أرى أن هذا الاتجاه يسرّع من تحقيق الأتمتة للعمليات الشاملة، ما يؤدي إلى الابتعاد عن الأتمتة القائمة على المهام.

تاكاشي كينوشيتا، مدير، قسم استراتيجية المنتجات والأعمال،
في مجموعة SoftBank Corp.

عمليات تم تشغيلها آليًا

- توقع حجم المكالمات بالذكاء الاصطناعي
- تقييم التوظيف
- تسجيل خدمات الهاتف المحمول
- تفتيش المحطة الأساسية

القصة الكاملة

انطلقت Softbank، بالشراكة مع Automation Anywhere، في رحلة التحول الرقمي لمعالجة عقبة تواجه التوسع في التشغيل الآلي بعد تنفيذ التشغيل الروبوتي للعمليات (RPA) في عام 2016. وللتغلب على هذا التحدي، بدأت Softbank "مشروع العمال الرقميين 4000" بقيادة الإدارة العليا من أجل تحويل تركيز موظفي الشركة من المهام الروتينية إلى الأنشطة ذات القيمة المضافة. شرعت الشركة في توفير 7.7 ملايين ساعة في السنة غيرت قواعد اللعبة، فعززت تجارب العملاء (CX) وخبرات الموظفين (EX).

طبقت SoftBank إعادة هندسة العمليات التجارية (BPR) لتحليل مهام التشغيل الآلي وتحديد أولوياتها، مع التأكيد على القضاء على أوجه القصور. وباستخدام Automation Anywhere، نجحت SoftBank في تنسيق العديد من العمليات التجارية المتعددة الوظائف التي تتضمن مجموعة متنوعة من التطبيقات، بما فيها Office365 و Google و Salesforce وغيرها.

في الوقت نفسه، استثمرت Softbank في تطوير المواهب الرقمية، وتدريب الموظفين على التشغيل الروبوتي للعمليات (RPA) والذكاء الاصطناعي وتجهيزهم لتحديد فرص التشغيل الآلي وتنفيذها. وبعد "مشروع العمال الرقميين 4000"، أدى التدريب والبرامج إلى تفاعل الموظفين بشكل كبير. على سبيل المثال، عقدت SoftBank مسابقة أفكار بشأن استخدام الذكاء الاصطناعي التوليدي لتعزيز خبرات الموظفين. وفي غضون عشرة أيام فقط، تلقت الشركة 52000 اقتراح! أصبحت مسابقة الأفكار الآن حدثًا منتظمًا لدى الشركة.

يُعتبر دمج الذكاء الاصطناعي التوليدي في مشاريع SoftBank المختلفة إنجاز مهم، حيث يعزز الابتكار ويسهم في تحقيق هدف التشغيل الآلي للعمليات الشاملة. ومن المتوقع أن تؤدي منصة Automation Success دورًا بالغ الأهمية في ربط أتمتة العمليات الروبوتية (RPA) والذكاء الاصطناعي على مستوى العمليات، ما يقلل الاعتماد على التدخل البشري ويبسط العمليات.

لم تعمل هذه الخطوة الاستراتيجية على تبسيط الآلاف من ساعات العمل اليدوي فحسب، بل مهدت الطريق أيضًا أمام SoftBank للتطور من شركة مزودة لخدمات الاتصالات إلى شركة رائدة في مجال التحول الرقمي تجاوزت خدمات شركات الاتصالات التقليدية. تركز الشركة على الاستخدام الداخلي للتكنولوجيا قبل طرحها على العملاء. ويضمن ذلك فهمًا عميقًا للأدوات التي يمكن أن تقدمها Softbank بعد ذلك للعملاء، بهدف إعادة تشكيل الصناعة باستخدام نهج الإسراع بالتكنولوجيا.

المستقبل

تهدف Softbank إلى الانتقال من التشغيل الآلي القائم على المهام إلى التشغيل الآلي للعمليات الشاملة، مع دمج الذكاء الاصطناعي للتحليل واتخاذ القرارات الاستراتيجية بهدف تعزيز الكفاءة التشغيلية. ولا تركز الشركة فقط على الاستفادة من الذكاء الاصطناعي والتشغيل الآلي لتحسين العمليات الداخلية، ولكنها ملتزمة أيضًا بإنشاء حلول مبتكرة يمكن طرحها على العملاء، وبالتالي إعادة تشكيل دورها في مجال الاتصالات والخدمات الرقمية. تتضمن استراتيجية Softbank استخدام الداخلي للتقنيات وإتقانها قبل النشر الخارجي، ما يضمن فهمًا شاملاً ويتيح تقديم عروض خدمة محسنة للعملاء.

حول Automation Anywhere تمكن شركة Automation Anywhere الذين لديهم أفكار وتركيز كبير من جعل الشركات التي يعملون بها مكانًا رائعًا. نقدم منصة مقومات العمل الرقمية الأكثر تطورًا على مستوى العالم، مما يجعل العمل أكثر اتساقًا بالطابع البشري من خلال التشغيل الآلي لعمليات الأعمال وتقليل الأعباء الواقعة على الأفراد.

www.automationanywhere.com/ae Automation Anywhere

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

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

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



ديبي
مكتب 903، برج أورورا، مدينة دبي للإعلام، دبي، الإمارات العربية المتحدة
صندوق بريد 500572
554-9141 (4)

حقوق النشر لعام 2024 © لشركة Automation Anywhere

يناير 2024