

# إنجاز أسرع للصفقات ومُلاك جدد أسعد: بنك رائد يطبق التشغيل الآلي على عمليات تقييم الرهون العقارية



- العمليات التي تم تشغيلها آليًا
- تحديثات ورقة عمل قواعد التقييم المقبولة عمومًا (GAAR)
- طلبات التقييم
- الإخطارات عبر البريد الإلكتروني
- منات العمليات عبر العديد من وحدات الأعمال التجارية
- القطاع
- الخدمات المصرفية

"نحن مدهشون من سرعة تحقيق المنافع؛ فلقد خفضت الروبوتات الموجودة لدينا الأيام المستغرقة في الطلب وتفوقت على العملية اليدوية بنسبة 32% بعد أربعة أيام فقط من التشغيل".

— مدير تكنولوجيا المخاطر والتنفيذ

## لمحة عن المنظمة

أحد أكبر 25 بنكًا تجاريًا في الولايات المتحدة الأمريكية ممن يعتمدون على حصة السوق من الودائع.

## التحدي

يشارك في عمليات الرهون العقارية في البنك العديد من الفرق المنتشرة في أنحاء الولايات المتحدة الأمريكية والهند. ونظرًا لأن الرهون العقارية منظمة فيدراليًا، فإن السياسات تتغير بانتظام، مما يتطلب أن تقوم الفرق بالتطبيق السريع للمعايير والممارسات والسياسات والإجراءات الجديدة - ويكون ذلك غالبًا قبل أن تتم تهيئة أنظمة تكنولوجيا المعلومات لدعم تلك التغيرات. وقد اضطرت الفرق لاستخدام حلول يدوية أدت إلى ظهور صور من عدم الكفاءة وحالات التأخير. وكانت مدد الدورة كبيرة، وكان الموظفون مستائين وارْتُكبت الكثير من الأخطاء.

## الحل

يستخدم البنك منصة التشغيل الروبوتي للعمليات (RPA) الخاصة بشركة Automation Anywhere لابتكار روبوتات آلية لجمع رسوم التقييم وإكمال تحديثات ورقة عمل قواعد التقييم المقبولة عمومًا (GAAR) والإخطار بمتابعة التقييمات وطلب تقييمات ثانية. وفي نهاية المطاف، خضعت عملية تقييم الرهون العقارية تمامًا للتشغيل الآلي وتم إسناد مهام أكثر تحديًا وقيمة إلى العمال البشريين المسؤولين سابقًا عن تلك المهام.

## المزايا

2.6 أيام

انخفاض في مدة دورة الرهون العقارية

100%

انخفاض في معدل الأخطاء

84%

طلبات رهون عقارية مقدمة في غضون ساعتين من وضع الصيغة النهائية للعقد

6.3 أيام

تقييمات أسرع

## التدريب ضروري في النجاح

عندما بدأ البنك مبادراته الخاصة بالتشغيل الآلي، لم يسهم ذلك إلا في تقديم دليل محدود للمفهوم. ولم يكن لدى أي فرد في البنك أي خبرة عن نشر الروبوتات في بيئة الإنتاج. ومن ثم رجع البنك إلى شركة Automation Anywhere ملتتمساً منها المساعدة في التدريب على برنامج التشغيل الروبوتي للعمليات والتخطيط له وتطويره. ونظرًا لاشتراك العديد من الفرق المختلفة - كل من الفريق التجاري والتقني - فقد خصص البنك وقتًا كبيرًا لتعليم المستخدمين أساسيات الروبوتات قبل تجنيدهم للمساعدة، وفي النهاية، أتى التدريب والتعليم بثمارهما.

قرب التشغيل الآلي فرق البنك، وحفّزت الموظفين على الخروج عن المألوف لتعزيز الكفاءة والإنتاجية، ودشنت العمل في الوظائف والمناطق الجغرافية. ونتيجة لذلك، حوّل التشغيل الآلي الثقافة المؤسسية إلى ثقافة قائمة على تعاون أكبر.

## النتائج

تمت معالجة الرهون العقارية بصورة أسرع بمعدل 2.6 أيام وتمت جدولة التقييمات بصورة أسرع بمعدل 6.3 أيام. وقد انخفضت معدلات الخطأ إلى الصفر. وعندما فُرضت لوائح جديدة، تمكنت الروبوتات فورًا من التكيف معها. وقد أعادت الشركة تكليف الموظفين المسؤولين سابقًا عن عمليات الرهون العقارية التقليدية للقيام بوظائف أكثر متعة تتيح لهم استخدام حكمهم وإبداعهم وعبقريتهم.

## استشراف المستقبل

لما كان كل جانب من جوانب نشر البرنامج مكرّرًا وشمل حلقة من التقديم المتواصل للتعقيبات والتحسينات، حقق البنك تحسّنًا مستمرًا في جودة الروبوتات، وهذه التحسينات ستستمر بمرور الشهور والسنين. واستفادت الفرق من منهجية Agile لتطوير البرمجيات، وكانوا يسارعون لإجراء كل تحسين صغيرًا كان أو كبيرًا. وخضع كل عنصر تم تشغيله آليًا للتجربة بالتزامن مع العملية اليدوية؛ مما سمح للفرق باختبار الروبوتات مع التعرض لأدنى حد من المخاطر، وجمع البيانات لمقارنة نتائج العمليات اليدوية بنتائج العمليات الآلية ومن ثم مواصلة تحسينها. وسيواصل البنك عمله على هذا المنوال في المستقبل لتعزيز الكفاءات وتوفير التكاليف وخفض معدل الأخطاء في جميع عملياته عن طريق تطبيق التشغيل الآلي على المزيد من العمليات المهمة للأعمال.

"تناقض تجربتنا الكثير  
مما سُرد بشأن ما ينتج عن  
استخدام برنامج التشغيل  
الروبوتي للعمليات (RPA)  
من تخفيض للعمالة وتفكيك  
للمؤسسات. ولقد أدهشت عملية  
التشغيل الروبوتي المقدمة  
من شركة Automation  
Anywhere فرقنا وكان لها  
عائد على عملائنا."

— مدير تكنولوجيا المخاطر  
والتنفيذ

## نبذة عن Automation Anywhere

تُحول شركة Automation Anywhere الأفراد الذين يعملون بشأن الشركات التي يعملون بها بفضل أفكارهم وتفكيرهم وتركيزهم. ونقدم المنصة الأكثر تعقيدًا للكوادر الرقمية على مستوى العالم والتي تجعل العمل أقرب للعمل البشري عن طريق أتمتة العمليات التجارية والاستغناء عن البشر.

اتصل بالرقم 1-888-484-3535 أو تفضل بزيارة موقع [www.AutomationAnywhere.com](http://www.AutomationAnywhere.com) لتحديد موعد لعرض مباشر.

Automation Anywhere  [www.automationanywhere.com](http://www.automationanywhere.com)

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

[sales@automationanywhere.com](mailto:sales@automationanywhere.com)  [www.linkedin.com/company/automation-anywhere](https://www.linkedin.com/company/automation-anywhere)  @AutomationAnywh

حقوق النشر © لعام 2018 لشركة Automation Anywhere, Inc. جميع الحقوق محفوظة. تعد Automation Anywhere وشعار Automation Anywhere و Go Be Great و BotFar و Bot Insights و Q Bot وغيرها، علامات تجارية مسجلة أو علامات تجارية مملوكة لشركة Automation Anywhere Inc. في الولايات المتحدة و/أو بلدان أخرى. وتعتبر أسماء المنتجات الأخرى المستخدمة في هذه النشرة لأغراض التعريف فقط وقد تكون علامات تجارية لمالكها المعنيين.

يوليو 2018، الإصدار 1