

## إعادة ابتكار الأعمال باستخدام الأتمتة

تساعدك أتمتة الأعمال الرقمية على توسعة نطاق عملياتك التشغيلية، وتحسين تجارب العملاء والتحكم في التكاليف



### تغيّر الأتمتة في المؤسسات عما كانت عليه

تعمل الأتمتة، في كل من العمل التجاري والتكنولوجيا، على تبسيط الوظائف التي كانت يستحيل تشغيلها تلقائيًا منذ وقت قصير. والأهم من ذلك، على نطاق عمليات تشغيل الأعمال، بدءًا من إعداد القروض ورعاية المرضى وصولاً إلى الامتثال للوائح التنظيمية وخدمة العملاء، تزيد الأتمتة من قدرة المؤسسة على التوسع وتنفيذ قدر أكبر من العمل بشكل أسرع وأفضل دون الاعتماد على عدد موظفين إضافي.

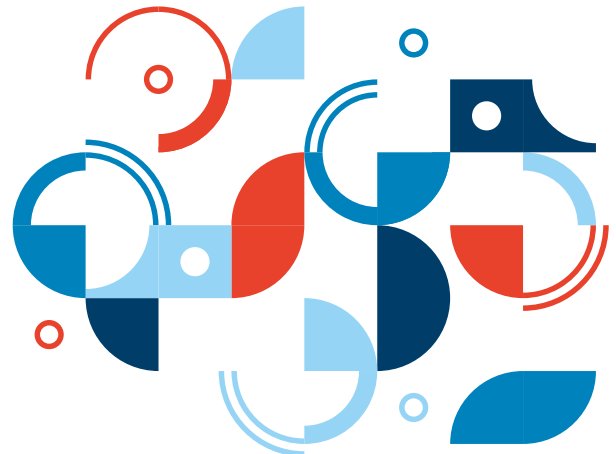
في حقيقة الأمر، تنتقل المؤسسات من العمليات عالية الارتباط بالأفراد والعمليات اليدوية إلى عمليات التشغيل الرقمي، وتتطور الأتمتة إلى شيء جديد كليًا. تتضمن الأتمتة الآن مجموعة كبيرة من الأدوات، بدءًا من الذكاء الاصطناعي وصولاً إلى أتمتة العمليات الآلية. صُممت هذه الأدوات لتحسين إنتاجية الموظفين، وتحسين عملية اتخاذ القرار، فضلاً عن المساعدة على رفع أداء الأنظمة إلى أعلى مستوى. ونتيجة لذلك، أصبحت الأتمتة الآن استثمارًا أكثر قيمة للعديد من العمليات الخاصة بأعمالك من أي وقت مضى.

إضافةً إلى ذلك، توسعت الأتمتة من مجرد تحقيق مكاسب في التكلفة والفعالية لتشمل التركيز على العملاء من أجل تحسين التجربة الخاصة بكل مستخدم. وقد توسعت إمكانيات الأتمتة بدءًا من التعامل مع أتمتة الأعمال الروتينية للمهام المتكررة إلى استيعاب مجموعة كبيرة من أنماط وسيناريوهات العمل على مستوى المؤسسة؛ إذ تطورت عملية الأتمتة لتقديم ما هو أكثر من العمليات المنصوص عليها.

يقدم هذا المستند التقني لمحة عامة عن كيفية تغيّر الأتمتة نتيجة تحوّل المؤسسات إلى الأنظمة الرقمية. بعد ذلك، يقوم بالتعرّف على المستخدمين الذين تؤثر عليهم هذه التغييرات (جميعهم تقريبًا) ولماذا تُعتبر هذه التغييرات أمرًا جيدًا (فتحصل على عمل أفضل). يتطلب الأمر تفكيرًا عميقًا في كيفية تقديم الأتمتة لإمكانيات محددة لعمليات تشغيل أعمال معينة، بدءًا من إدارة سير العمل إلى اتخاذ القرارات في الوقت الفعلي، وتصل إلى تقديم منصة متكاملة تمامًا من أتمتة الأعمال الرقمية من IBM®، والتي تجمع بين قدرات الأتمتة الرئيسية لتمكين المؤسسات من التحوّل رقميًا على نطاق واسع.

### أبرز النقاط

- تطبيق الأتمتة للوصول إلى التحوّل الرقمي وتحسين تجربة العملاء
- توسعة العمليات التشغيلية للأعمال للمساعدة على جعل مؤسستك أكثر مرونة وتنافسية من ذي قبل
- المساعدة على تقديم سير عمل أفضل في أنشطة مكاتب الإدارة الأمامية والخلفية معًا باستخدام أتمتة المهام والعمليات، وحصر البيانات اليًا، وأكثر من ذلك



من الممكن أن تكون النتائج مذهلة بالنسبة للشركة التي تتوسع بنجاح، خصوصاً في الصناعات التي تعمل بشكل رقمي كلياً، مثل التجارة الإلكترونية أو الترفيه على الإنترنت. إن القدرة على توسعة العمليات باستخدام الأتمتة عبر هذه المؤسسات يُمكنها زيادة الإيرادات الخاصة بكل موظف من مئات الآلاف إلى ملايين الدولارات. أثناء هذه العملية، غالباً ما تتحسن الجودة. في الواقع، وفي أي صناعة تقريباً، يعني استخدام الأتمتة الحديثة أن الزيادة في الأرباح وتحسين الجودة الآن تسيران جنباً إلى جنب.

ترى IBM، من بين عملائها، وجود علاقة وثيقة بين تطوّر التحوّل الرقمي والمزايا التي تُقدمها الأتمتة.

- شهدت مجموعة الخدمات المالية PNC في الولايات المتحدة انخفاضاً بنسبة ٨٠ إلى ٩٠ بالمائة في عدد طلبات القروض التي تتطلب مراجعة يدوية عند أتمتة عمليات العمل وقواعده.
- أجرى مركز الخدمات الصحية القومي البريطاني للدم وزراعة الأعضاء أتمتة لأكثر من ٤٠ بالمائة من عمليات تخصيص زراعة القلب الدقيقة المكونة من ٩٦ خطوة في أقل من ستة أشهر باستخدام حل الأتمتة المستند إلى السحابة.
- استخدمت مجموعة Carlsberg Group في الدنمارك الأتمتة لخفض عدد الساعات المُخصصة لموظفي المكاتب المساندة في معالجة الطلبات بنسبة تزيد عن ٩٠ بالمائة، والحد من مشاكل الطلبات بشكل فعلي في نفس الوقت.
- استبدلت Ferservizi، وهي شركة مَقَدِّمة لخدمات مكاتب الإدارة الخلفية إلى المُشغّل الرئيسي للسكك الحديدية في إيطاليا، عمليات التشغيل اليدوية بالمعالجة الرقمية لما يزيد عن ٤٠٠,٠٠٠ فاتورة ومليون من كشوف الرواتب سنوياً.

## تغيّر أسباب اتجاه الأعمال نحو الأتمتة في مختلف الصناعات

لقد ساعد الاستخدام التقليدي لأتمتة الأعمال على خفض التكاليف من خلال زيادة الكفاءة والسرعة واتساق عمليات التشغيل. لكن في السنوات الأخيرة، كان هناك تحوّل سريع نحو استخدام الأتمتة لتحقيق التحوّل الرقمي على مستوى المؤسسة، والذي لا يقتصر فقط على توسعة نطاق عمليات التشغيل، ولكن أيضاً يمكنه أن يتناسب مع الأهداف التي تتمثل في تحسين تجربة العملاء وإدارة عبء العمل في سلسلة الإمدادات.

كشفت دراسة حديثة حول رواد التحوّل الرقمي أجرتها شركة Forrester Consulting أن خفض التكاليف قد تراجع من أعلى مستوى مذكور للتركيز الرئيسي على تحسين العمليات إلى السبب الرابع الأكثر ذكراً خلال عامين فقط<sup>١</sup> وفي موضع وفورات التكاليف، أصبح التحوّل الرقمي، المتبوع مباشرةً بتحسين تجربة العميل، هو التركيز الرئيسي لعملية تحسين الأعمال<sup>١</sup>.

وإقراراً أيضاً بالإمكانية الهائلة للأتمتة وتطوّرها، فقد توصلت شركة الاستشارات الإدارية McKinsey & Company حديثاً إلى أن ٦٠٪ من الوظائف على مستوى العالم يُمكن أتمتة ما يصل إلى ٣٠ بالمائة من الأنشطة بها<sup>٢</sup>.

## تركيز الأتمتة الآن على نمو الأعمال وتوسعة حجم العمل

لقد صُممت الأتمتة اليوم لزيادة مقدار العمل وجودته الذي بإمكان المؤسسة التعامل معه. وقد اتضح أهمية ذلك عندما يكون عدد الموظفين ثابتاً مع الحاجة إلى توسعة حجم العمل تصاعدياً لاستيعاب العروض، ومطالب العملاء والتقلبات الموسمية. وفي الوقت نفسه، يتطلب الحفاظ على التنافسية التوسّع أيضاً، خاصةً وأن المؤسسات الأخرى في نفس مجال الصناعة تسعى إلى تحقيق المزايا عن طريق البدء في تنفيذ تجارب جديدة للعملاء والتي تتكرر آلاف المرات بصورة رقمية وسهلة باستخدام أتمتة العمليات.

يُعتبر هيكله الأتمتة حول اثنين من السمات الرئيسية: هما حجم العمل وطابعه الفريد أحد الطرق المفيدة لتحقيق تحويل العمل. وغالبًا ما تتسم الأعمال كبيرة الحجم بالتكرار: المهام التي يتم التعامل معها بأساليب متشابهة آلاف المرات أو مئات الآلاف من المرات يوميًا أيضًا. وتُعد المهام الفريدة أعمالاً غير متكررة: المهام التي تعتبر أقل في العدد وتتطلب غالبًا أنشطة متخصصة.

عند تمثيلها بيانيًا، تمثل هذه الخصائص محوري X و Y، فتكشف عن خمسة أساليب عمل تتعامل معها المؤسسات مع زيادة حجم العمل والتفردية. تتضمن أساليب العمل هذه، والمزايا التي يمكن أن تحققها من الأتمتة، ما يلي:

- **التكرار:** يتطلب هذا العمل القليل من الحكم أو الدقة البشرية أو لا يتطلب أي منهما، ولكنه أمر أساسي لتسيير أحد الأعمال. وسواءً كانت المهام الروتينية، مثل معالجة الفواتير والمدفوعات، أو اتخاذ القرارات الأساسية، مثل تحديد ما إذا كانت سياسة التأمين تتضمن أي ملحقات، يمكن أتمتة المهام الروتينية باستخدام برامج الروبوتات التي تدعم الموظفين وتحررهم من الأعمال الأخرى.
- **الإدارة:** يعتبر العمل متوسط النطاق هذا منخفض الحجم عادةً وفريد إلى حد ما، ويشتمل على مهام يومية تحدث في كافة الأعمال، مثل مراجعة واعتماد الوثائق والسياسات، وهما العمليتان اللتان من الممكن تحسينهما عن طريق الأتمتة. ويمكن أيضًا أتمتة العناصر المكونة للمهام الإدارية، مثل اتباع سياسات الحوكمة للمساعدة على ضمان الامتثال للوائح التنظيمية.
- **التقسيم إلى إدارات:** يتعامل هذا الفرع من العمل الإداري مع المهام التي يمكن أن تكون ذات أهمية بالغة لقسم بعينه لكنها لا تؤثر على المؤسسة بأكملها. ونظرًا لأن هذا العمل له نوع محدد من التركيز، يحاول الموظفون عادةً التعامل معه عن طريق إنشاء جداول بيانات أو استخدام البريد الإلكتروني للطلبات المُقدّمة الخاصة بإدارة محددة. ولا يقتصر دور الأتمتة على تقديم طريقة أسرع وأسهل للتعامل مع حجم العمل فقط، ولكن يمكنها ضمان اتساق العمل داخل المؤسسة.

## الأتمتة تقدّم عدة مزايا عبر عمليات تشغيل الأعمال

إن عمليات تشغيل الأعمال المُعاد تصميمها على نحو مشترك للاستفادة من التقنيات الرقمية هي تلك العمليات التي تدعم تجربة العملاء. تشير Forrester Consulting استنادًا إلى أبحاثها "أن التحوّل الرقمي وتجربة العملاء هما محور التركيز الرئيسي لتحسين العملية."

لكن في الوقت الذي يمكن لأتمتة المكاتب الأمامية تحسين الاتصالات الخارجية مع العملاء والنظام البيئي للشركاء، فإن أتمتة عمليات مكاتب الإدارة الخلفية يمكنها كذلك تحسين المهام الداخلية التي لا تتضمن مواجهة العملاء. وينتج عن ذلك استفادة عمليات تشغيل الأعمال، في مختلف الصناعات، من إمكانية توسعة هذه الأتمتة التي تقدمها، والتي تتضمن سيناريوهات كما يلي:

- إعداد وتقديم الخدمات المُتعلّقة بالفروض
- معالجة ضمان الائتتاب والدعوى المُتعلّقة بسياسة المؤسسة
- إدارة اللوائح التنظيمية ومراقبة الامتثال
- إدارة رعاية المرضى
- خدمة العملاء
- إدارة المزايا والأهلية
- جمع البيانات المُتعلّقة بانضمام العملاء، والموظفين والبايعين الجدد
- إدارة عمليات النقل والخدمات اللوجستية
- إدارة المخاطر ومكافحة الاحتيال
- تمويل الأعمال التجارية

## مساعدة الإمكانات المتكاملة للأتمتة على تقديم أفضل نتائج عمل

تتجه المؤسسات الناجحة نحو الأتمتة مع معرفة كيفية عمل الأفراد، ثم تطبيق هذه الرؤية عن طريق استخدام التقنيات الرقمية. يمكن مقارنة قدرة استخراج المعلومات، أو الصور أو المحتويات غير المنظمة الأخرى من النص بالطريقة التي تجمع العين بها المعلومات، كما يمكن مقارنة القدرة على التنسيق بين الطبيعة المختلفة للعمل المتكرر والعمل المعرفي بكيفية تعامل الجهاز العصبي المركزي بصورة متزامنة مع المدخلات المتنوعة.

ومع ذلك، يتجاوز جهد العمل الرقمي للعاملين المهام الشخصية ليصل إلى حجم العمل الضخم وأساليب نطاق العمل في المؤسسة. تساعد أتمتة كل أساليب العمل المؤسسة على إنجاز أكبر قدر ممكن من العمل وأدائه بصورة أفضل.

- **الخبرة:** تتناول هذه الفئة الأعمال التي تتطلب أعلى درجة من المهارة، وعلى قدر كبير من التفردية والقيمة للمؤسسة. ويمكن كذلك تحسين الأعمال التي تستند إلى الخبرة، لأن الأتمتة يمكنها زيادة الإنتاجية عن طريق جمع البيانات وتفسيرها بسرعة وبحجم لا يمكن للأفراد التعامل معهما ماديًا بمفردهم.
- وفي النهاية، فإن هدف الأتمتة الرقمية هو دفع كل فرد في المؤسسة نحو مستوى الخبراء عن طريق توفير الإمكانيات المعززة وتمكينهم من استخدام تلك الإمكانيات بصورة أكثر فعالية.

- **عبر المؤسسة:** لا تشمل هذه المهام نطاق أساليب العمل التي تتضمن الأعمال كبيرة الحجم وصولاً إلى الأعمال الفريدة فقط، بل تؤثر أيضًا على عدة أقسام أخرى في المؤسسة. يمكن أن يكون للأعمال، مثل اعتماد الطلبات المقدمة للحصول على القروض التي تشترك فيها عدة وظائف عبر المؤسسة، تأثيرًا كبيرًا أيضًا على إمكانية زيادة الأرباح. ومع ذلك، كلما أصبح طابع الأعمال منفردًا، زادت صعوبة وتكلفة استكمالها يدويًا. ويمكن أن تساعد الأتمتة على زيادة سرعة المعالجة لتحقيق إيرادات أكبر.

## الأتمتة لجميع أساليب العمل



عن طريق معالجة الإمكانيات الخاصة بأساليب عمل الأفراد وتعزيزها، تستطيع الأتمتة تحسين العمليات التشغيلية عبر المؤسسة بأكملها.

## توفير برمجيات الأتمتة لإمكانات تحويل العمل

تُركز عملتنا التحوّل الرقمي والأتمتة عبر المؤسسة على خمسة مجالات رئيسية: المهام والمحتوى وسير العمل واتخاذ القرارات وحصر البيانات. تتواجد جميع هذه المجالات في كل مؤسسة ويمكن أن تستفيد من القوة المشتركة للتحوّل الرقمي والإمكانات الجديدة للأتمتة.

### المهام

تقوم كل مؤسسة بإنجاز الأعمال التي لا تتغير كثيرًا بمرور الوقت أو تختلف من مشروع إلى آخر. تُعد هذه المهام المتكررة، بالإضافة إلى تلك المهام التي تتم بعيدًا عن الأنظار، مثل البحث عن أحد الحسابات، جاهزة للأتمتة باستخدام البرمجيات لأتمتة العمليات الآلية. عندما تتولى البرمجيات مسؤولية هذا العمل، يمكن للموظفين الانتقال إلى الأعمال ذات القيمة الأعلى. في نفس الوقت، يتم إنجاز المهام المتكررة بشكل أسرع، والتي تستغرق في بعض الحالات أقل من دقيقة بدلاً من عشرين دقيقة، بمعدل خطأ يقترب من الصفر.<sup>2</sup>

### المحتوى

تعتمد المؤسسة الذكية رقميًا على المحتوى، المنظم من حيث قواعد البيانات والأحجام المتزايدة بشكل سريع للمحتوى غير المنظم في مستندات العمل، والصور الفوتوغرافية، والبريد الإلكتروني، وملفات الصوت والفيديو، والوسائط الاجتماعية. ويجب إدارة كل هذه البيانات والمعلومات التي تم إنشاؤها، ونشرها وتخزينها. ومن الممكن أن تنتفع كل خطوة في دورة حياة المحتوى من أحد العناصر المختلفة المكونة للأتمتة، وينطبق الشيء نفسه على كيفية استخدام المحتوى. ويعد الاستفادة من البيانات غير المستخدمة من قبل وتشجيع تعاون الموظفين هما أكثر الجوانب أهمية عند البدء في استخدام بيانات العمل بفعالية. ويعد ضمان الوصول إلى المعلومات، وخصوصية وأمن المعلومات من الشواغل الأساسية أيضًا. ويمكن لأتمتة الأعمال معالجة جميع هذه الشواغل.

### طريقة سير العمل

في الوقت الذي تركز فيه المهمة على عنصر عمل معين، ويحدّد المحتوى المواد الرقمية المستخدمة في أداء العمل، تربط طريقة سير العمل هذه الخطوات معًا لإنشاء العمليات من بدايتها إلى نهايتها. على سبيل المثال، قد يتضمن أحد طلبات القروض المُقدّمة عشرات الخطوات، وقد تكون أي خطوة فيها صغيرة وروتينية، لكن يمكن للنتيجة النهائية لسير العمل تقديم نتائج حاسمة للعميل. وتزيد خطوات الأتمتة في سير العمل من سرعة العمل ووضوحه واتساقه عبر مئات العمليات لتوفير عمليات تشغيل سلسلة تستفيد منها المؤسسة والعميل على حد سواء. ويمكن كذلك الكشف عن نماذج سير العمل، والمنتجات والخدمات التي من الممكن تحسينها.

### القرارات

تتخذ المؤسسة آلاف القرارات التشغيلية يوميًا، ولكن يعتمد عدد قليل منها على الحكم الشخصي فقط. تتضمن معظم هذه القرارات أعمالاً تفصيلية ومتكررة يتم إنجازها وفقًا لسياسات المؤسسة أو اللوائح المنظمة للصناعة، مطبقةً قواعد العمل المُحددة بدقة. يُمكن حصر وأتمتة قرارات الأعمال المتكررة هذه لتحسين القابلية للاستجابة، والحد من مخاطر الامتثال وتبسيط عمليات سير العمل. ويوفر الفصل بين قواعد الأعمال وطلباتك المُقدّمة المرونة اللازمة للاستجابة السريعة للعملاء والتغييرات في عالم التجارة.

### الحصر

تُكمن الاستفادة من المحتوى في المعلومات التي يحتوي عليها، ومع ذلك، تمتلك العديد من المؤسسات الكثير من المحتوى الذي يتعدّد العثور على المعلومات التي هم بحاجة إليها أو استخراجها. يصبح التحدي أكبر مع مرور الوقت، لأن الشركات لا تعتمد على النصوص المطبوعة والرقمية فقط، بل أيضًا على ملفات الفيديو، والملفات الصوتية، والصور الفوتوغرافية، والصور البيانية. يُمكن أن يُمثل استخراج المعلومات والأفكار من كل هذه النصوص أو بعض منها أمرًا ضروريًا لنجاح الأعمال. تستخرج أتمتة حصر البيانات من الملفات عند نقطة الدخول في المؤسسة معلومات مناسبة بسرعة يستحيل أن يصل إليها الإنسان.

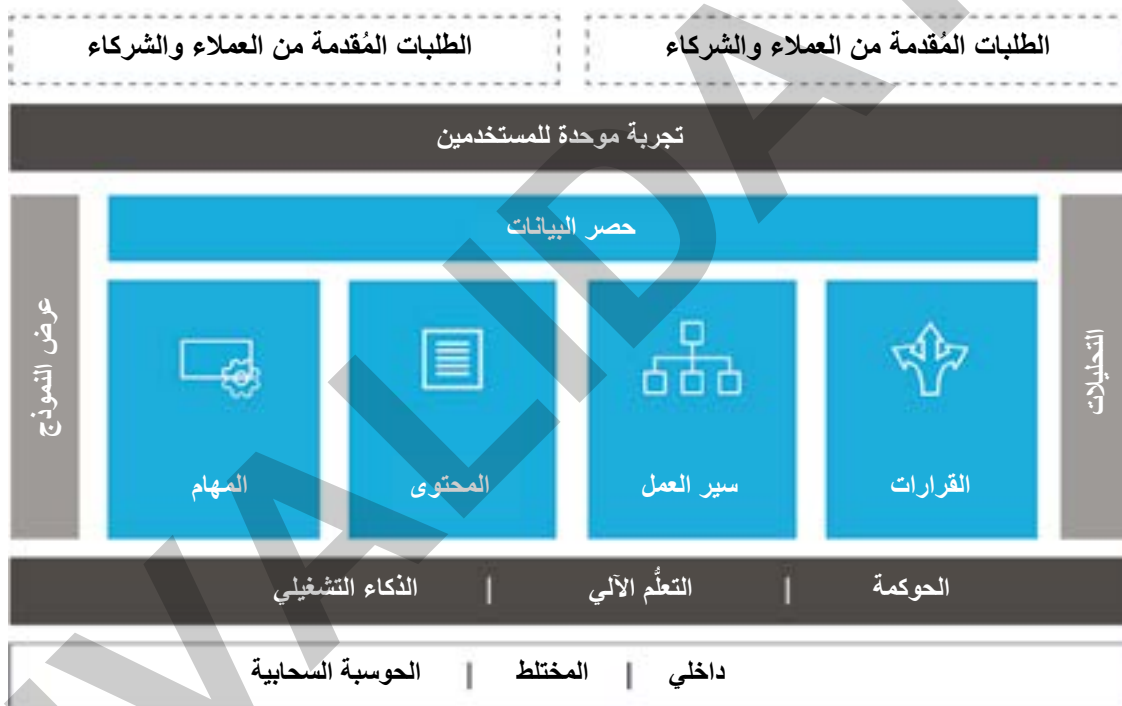
ومن خلال الإمكانيات المتكاملة، يمكن لمنصة أتمتة الأعمال الرقمية من IBM التنسيق بين الإمكانيات الجديدة والبنية التحتية الحالية للمستخدم—على سبيل المثال، حصر البيانات وإدارة المحتوى بما يتناسب مع احتياجات إدارة الحالات الخاصة بشركة تأمين، والبحث في الملفات عن بيانات ذات صلة بالموضوع، وإدارة عمليات العمل الضرورية لاستكمال أحد المطالب وتقديم القرارات بناءً على سياسات الشركة.

يمكن أتمتة عمليات تشغيل الأعمال لاستكمال الخطوات دون الحاجة إلى التدخل البشري أو لدعم إمكانات الموظفين. الهدف: الكفاءة المثلى، والسرعة، والدقة، وخدمة العملاء وتحقيق الإيرادات، يقع كل ذلك ضمن المقياس اللازم للنجاح في بيئة الأعمال التنافسية الراهنة.

### تقدم لكم منصة IBM لأتمتة الأعمال الرقمية

يتمثل نهج IBM لمساعدة المؤسسات على الارتقاء بالأعمال عن طريق أتمتة عمليات تشغيل العمل الرقمية في إنشاء منصة برمجيات متكاملة تسمح للمؤسسات بالتحوّل الرقمي والتنسيق للإمكانيات المتعددة. وتعالج IBM كل مجال من المجالات الرئيسية التي توفر الأتمتة فوائد بها، من حيث المهام والمحتوى وسير العمل واتخاذ القرارات وحصر البيانات، بطريقة تسمح للعملاء استخدام أي مجال من هذه المجالات كنقطة دخول إلى إمكانيات المنصة ودمج ومطابقة هذه الإمكانيات حسب الحاجة، اعتمادًا على المشكلات التي تواجهها الشركة.

## منصة IBM لأتمتة الأعمال الرقمية



صنمت منصة أتمتة الأعمال الرقمية المتكاملة كليًا التي تقدمها IBM لزيادة إنتاجية الموظفين وجعل عمليات تشغيل الأعمال أكثر ذكاءً من ذي قبل.

**مزيد من المعلومات**

لمعرفة المزيد عن منصة IBM لأتمتة الأعمال الرقمية، يُرجى زيارة:

[ibm.biz/automation-platform](https://ibm.biz/automation-platform)

بالإضافة إلى ذلك، تُقدم IBM لخدمات التمويل العالمي خيارات دفع متعددة لمساعدتك في الحصول على التقنية التي تحتاجها لتطوير أعمالك. نحن نُقدم دورة حياة إدارية كاملة لمنتجات وخدمات تكنولوجيا المعلومات، بدايةً من اقتنائها وحتى التخلص منها. للحصول على مزيد من المعلومات، يُرجى زيارة:

[ibm.com/financing](https://ibm.com/financing)

تُقدم منصة IBM المتكاملة مزايًا رائعة لحلول الأتمتة، بما في ذلك تجربة موحدة للمستخدمين لتحقيق اتساق العمل عبر العمليات التشغيلية، والمهارات والأصول القابلة لإعادة الاستخدام التي يمكن للمستخدمين مشاركتها بين العروض التي تقدمها المنصة، وخدمات المنصة المعنية بتقديم التحليلات والأفكار باستخدام الذكاء التشغيلي.

**الخلاصة**

يُغير التحوّل الرقمي من طبيعة العمل، والقوى العاملة، ويغير من المؤسسات بأكملها أثناء تطبيق هذه العملية. وتستطيع الشركات عن طريق إضافة الأتمتة إلى أعمالها، باعتبارها عنصرًا رئيسيًا من هذا التحوّل، تحقيق مزايا في السرعة، والدقة وجدوى التكاليف الخاصة بأعمالها. ومن الجدير بالذكر، أنها تستطيع تحقيق حجم الأتمتة اللازم للمنافسة في ساحة الأعمال اليوم—القدرة على تطبيق الأتمتة على أي من أساليب العمل، بدءًا من المهام الروتينية المتكررة إلى الأعمال التي تتطلب معرفة وخبرة. تمتد نُهج الأتمتة الحديثة إلى ما هو أبعد من التوفير في التكاليف أو تخفيف أعباء العمل، بدءًا من استخراج البيانات من المحتوى غير المنظم وصولاً إلى اتخاذ القرارات المستندة إلى السياسات التي تساعد على ضمان الامتثال التنظيمي. فهي تساعد على تحسين معدل تحقيق الموظفين للإيرادات باستخدام منصة متكاملة تدعم الموظفين وتعزز من إمكاناتهم لأداء أعمالهم بفعالية أكبر وتساعد على إنشاء مؤسسة أكثر تنافسية من ذي قبل.



© حقوق الطبع والنشر لشركة IBM Corporation 2019

New Orchard Road  
10504 Armonk, NY

تم الإصدار في الولايات المتحدة الأمريكية  
يناير ٢٠١٨

IBM وشعار IBM و **ibm.com** كلها علامات تجارية مملوكة لشركة International Business Machines Corp. ومسجلة لدى سلطات قضائية عديدة في جميع أنحاء العالم. أسماء المنتجات والخدمات الأخرى قد تكون علامات تجارية لشركة IBM أو غيرها من الشركات. تتوفر قائمة بعلامات IBM التجارية على الإنترنت في "معلومات بشأن حقوق الطبع والنشر والعلامات التجارية" على الرابط [ibm.com/legal/copytrade.shtml](http://ibm.com/legal/copytrade.shtml)

يتم تداول هذا المستند اعتبارًا من تاريخ النشر الأولي ويخضع للتغيير من جانب IBM في أي وقت. ليست جميع العروض متاحة في كل بلد تعمل فيه IBM.

يتم تقديم بيانات الأداء وأمثلة العملاء المذكورة للأغراض التوضيحية فقط. وقد تختلف نتائج الأداء الفعلي بناءً على عمليات التهيئة وظروف التشغيل المحددة.

يتم تقديم جميع أمثلة العملاء التي تم الاستشهاد بها أو ذكرها باعتبارها أمثلة توضيحية بأسلوب يتناسب مع استخدام بعض العملاء لمنتجات شركة IBM والنتائج التي قد حققوها. ستختلف التكاليف البيئية الفعلية وخصائص الأداء وفقًا للظروف وعمليات تهيئة العميل الفردية. يمكنك التواصل مع شركة IBM لمعرفة ما يمكننا القيام به من أجلك.

المعلومات الواردة في هذا المستند مُقدّمة "كما هي" دون أي ضمان صريح أو ضمني، ويشمل هذا الضمانات الخاصة بالتنسيق أو الملائمة لغرض معين أو أي ضمان أو شرط لعدم المخالفة. تتوفر منتجات IBM بضمنان وفقًا لشروط وأحكام الاتفاقيات المُقدّمة بموجبها.

<sup>١</sup> **Forrester Consulting**، "تميز العمليات في العصر الرقمي للعميل: عملية التحويل من إدارة عمليات الأعمال إلى أتمتة العمليات الرقمية"، دراسة مكلفة أجرتها شركة **Forrester Consulting** بالنيابة عن IBM، في نوفمبر ٢٠١٧.

[https://www.ibm.com/marketing/iwm/dre/signup?source=urx-21833&S\\_PKG=ov62594](https://www.ibm.com/marketing/iwm/dre/signup?source=urx-21833&S_PKG=ov62594)

<sup>٢</sup> معهد ماكينزي العالمي، "التكنولوجيا، الوظائف، ومستقبل الأعمال"، دراسة أجرتها **McKinsey & Company**، في مايو ٢٠١٧.

<https://www.mckinsey.com/global-themes/employment-and-growth/technology-jobs-and-the-future-of-work>

<sup>٣</sup> مُستند إلى تجربة العملاء مع IBM.



Please Recycle