

A ruptura de um setor: graças à RPA, líder global no fornecimento de serviços de marketing se diferencia da concorrência



DESAFIO

Para ter sucesso em um setor de serviços de marketing altamente competitivo, um setor que está em processo de ruptura pela inovação digital, a Quad/Graphics constantemente busca oportunidades para reduzir o desperdício e melhorar a produtividade de seus funcionários. Sua cultura de aprimoramento contínuo é baseada em princípios LEAN e, inspirada por histórias na mídia sobre o que outras empresas conquistaram, ela decidiu experimentar a automação robótica de processos (RPA) para liberar seus funcionários para realizarem mais trabalhos voltados para o cliente e com valor agregado.

SOLUÇÃO

No início de 2017, a Quad/Graphics contratou a Ernst & Young para "decolar" com a RPA. Com uma estratégia para impulsionar a RPA de forma holística na empresa usando uma metodologia estrutural, de baixo para cima, a Quad/Graphics primeiramente implantou a RPA da Automation Anywhere no departamento de finanças para simplificar o processamento de pagamentos. Após experimentar um sucesso considerável, ela implantou a RPA em mais de 15 departamentos adicionais.

BENEFÍCIOS

US\$ 10 milhões/dia

Aumento no fluxo de caixa

19

Departamentos agora dependem da RPA da Automation Anywhere

20

Processos de negócios complexos automatizados

26

Processos de negócios simples automatizados

200%

Expansão de RPA planejada em 12 meses

10

Semanas para colocar os bots em produção

46

Bots em produção

Processos automatizados

- Relatórios de cobrança
- Perfis de fornecedores
- Relatórios operacionais
- Reconciliações
- Muitos outros

Setor
Fabricação

"Devido aos ganhos rápidos que tivemos com a RPA em nossos primeiros pilotos, a novidade sobre o que a RPA poderia fazer por nossos funcionários logo se espalhou por toda a empresa".

— Sarah Butzer,
controladora,
Quad Graphics

CRIANDO VERDADEIRAS PARCERIAS

Após sucessos iniciais, o entusiasmo se espalhou de um departamento a outro na Quad/Graphics comprovando o que a RPA poderia alcançar. Mas a Quad/Graphics garantiu que seus investimentos em RPA fossem prudentes. Após solicitar ideias de funcionários de toda a empresa para automatizar processos manuais, a equipe de RPA da Quad/Graphics trabalhou com os funcionários para concluir avaliações de viabilidade a fim de confirmar se a RPA era adequada para um desafio de processo específico. Essa colaboração próxima entre a equipe de RPA e os funcionários foi essencial para o sucesso da RPA. Ter uma verdadeira parceria entre a equipe de RPA e os funcionários conforme os bots foram introduzidos à força de trabalho gerou confiança que abriu caminho para sucessos futuros.

RESULTADOS

A Quad/Graphics atingiu seu objetivo de liberar os funcionários para realizarem tarefas mais valiosas. Por exemplo, seus profissionais de cobrança agora geram faturas de clientes em vez de gerar manualmente os 10 relatórios de cobrança necessários para cada trabalho faturado. Isso reduziu o tempo de coleta e levou a um aumento drástico do fluxo de caixa: US\$ 10 milhões por dia. Além disso, como todos os relatórios de cobrança são gerados automaticamente por bots durante a noite, os trabalhadores humanos são muito mais eficientes. Conforme a RPA se espalha pela organização, ela libera funcionários para se concentrarem nas tarefas analíticas em vez das rotineiras e repetitivas.

PENSANDO NO FUTURO

Como a Quad/Graphics está à frente do seu tempo quando o assunto é a RPA, muitas empresas estão recorrendo a ela em busca de orientações, principalmente sobre como ela começou pequeno e criou uma transformação de automação bem-sucedida de baixo para cima. Ela se concentra muito em governança, que inclui controle de alterações, provisionamento adequado de usuários e controles de acesso, bem como metodologia de backup e recuperação. Hoje a Quad/Graphics está posicionada para expandir a RPA em mais de 200% em 2018, e colher o ROI alto que acompanhará essa expansão.

“Nosso programa de RPA provou ser bem-sucedido com base no nosso plano de comunicação, na estrutura organizacional da equipe, bem como nos procedimentos que implementamos para avaliar processos a serem automatizados”.

— Sarah Butzer,
controladora,
Quad Graphics

Entre em contato com a Automation Anywhere para saber mais sobre como provedores de serviços comerciais e compartilhados podem aplicar a automação robótica de processos como um facilitador de negócios para oferecer soluções e serviços diferenciados aos seus clientes.

Ligue para 1-888-484-3535 ou visite www.AutomationAnywhere.com para agendar uma demonstração ao vivo.

Automation Anywhere  www.automationanywhere.com

 América do Norte: 1-888-484-3535 x1 | Internacional: 1-408-834-7676 x1

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