

Automatización cognitiva: una empresa Fortune 500 lleva la estructura a los datos sin estructura



PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

Una empresa Fortune 500 que es uno de los principales proveedores de almacenamiento para centros de datos de nube híbrida. La empresa ofrece soluciones de hardware y software para las corporaciones más grandes del mundo.

DESAFÍO

La empresa enfrentaba una demanda altamente variable de órdenes de cobranza, con picos al final de cada trimestre. La empresa tenía un proceso manual de órdenes de cobranza que involucraba a 50 empleados de tiempo completo (FTE), quienes realizaban más de 16 validaciones comparándolas con las cotizaciones de su ERP. Los atrasos eran inevitables, incluso teniendo personal de temporada. La empresa intentó la digitalización, pero la solución de OCR inteligente que seleccionó tenía costos de configuración más altos de lo esperado. También requería la creación manual de plantillas para formularios de pedidos de clientes, lo que generaba resultados inconsistentes. La solución de problemas se convirtió en una carga y tuvo un impacto negativo en la entrega del servicio a clientes destacado que distingue a la empresa.

SOLUCIÓN

La automatización del proceso de órdenes de cobranza plagadas de datos sin estructura de la empresa fue una tarea ideal para el IQ Bot de Automation Anywhere. Con IQ Bot, la empresa ha automatizado el 20 % de sus procesos de órdenes de cobranza, con un 75 % de procesamiento directo (STP) en solo cinco semanas. Ahora también tienen un tiempo de configuración 4 veces más rápido que la aplicación existente de OCR. La empresa cumple su meta agresiva de terminar el proceso desde el concepto hasta la producción en menos de 5 semanas. La transparencia inigualable de IQ Bot permite una solución rápida de problemas, lo que garantiza la satisfacción de los clientes internos y externos.

BENEFICIOS

4 veces

más rápido de configurar

8

empleados de tiempo completo enfocados en trabajo de mayor valor

USD 350 000^{mil}

de ahorros en 3 meses

75%

Procesamiento directo

Bajo demanda

Escalamiento al final del trimestre

Procesos automatizados
• Órdenes de cobranza

Sector
Fabricación

"Mi equipo se siente cómodo al configurar y habilitar los nuevos formatos en IQ Bot. Está una generación adelante de la tecnología anterior que utilizábamos, se puede configurar con mucho mayor velocidad y el procesamiento es mucho más rápido".

- Director
RPA CoE

ESCALAMIENTO PARA CUMPLIR EL VOLUMEN VARIABLE DE PEDIDOS DE LOS CLIENTES

La empresa enfrenta una gran variación en los volúmenes de pedidos de clientes, con aumentos importantes en la demanda al final de cada trimestre. La dotación de personal se convirtió en un desafío constante para la empresa, pues era necesario reclutar e incorporar trabajadores temporales al final de cada trimestre. La empresa hacía esto para asegurarse de que los pedidos se procesaran a tiempo, y este ciclo se repetía cada trimestre. La digitalización de los pedidos de clientes no mejoraba mucho la situación, pues tenía costos altos de configuración y la solución de problemas era muy complicada. Por lo tanto, seguía existiendo la cuestión de cómo atender de manera eficaz los aumentos en el volumen de pedidos. Actualmente, con las soluciones de Automation Anywhere Enterprise RPA e IQ Bot, el 20 % del volumen de órdenes de cobranza de la empresa está automatizado de principio a fin. Según los volúmenes de pedidos, la empresa puede escalar fácilmente el número de bots bajo demanda para garantizar que los pedidos de clientes se procesen de forma eficaz y puntual durante todo el año.

"Hasta ahora, estamos viendo un índice del 75 % de procesamiento directo y hemos podido automatizar más del 20 % de nuestro volumen total de pedidos. Esto ha generado ahorros importantes y nos ha permitido escalar los recursos para cubrir las demandas variables".

- Director de RPA CoE

RESULTADOS

Los resultados son impresionantes. En el transcurso de dos trimestres, los procesos automatizados de IQ Bot han generado ahorros importantes y ayudado a escalar los recursos para responder a la demanda variable.

PANORAMA FUTURO

La empresa planea automatizar el 50 % de sus procesos de órdenes de cobranza durante los próximos cuatro meses. Ahora que está creada la infraestructura de IQ Bot, el equipo directivo solicitó automatizaciones en impuestos corporativos, procuración de pagos, contabilidad de ingresos e informes internos. Ya se identificaron varios procesos específicos, y la lista de tareas por automatizar sigue creciendo. Ahora, el centro de excelencia de automatización de la empresa está enfocado en escalar a su equipo, lo que aumentará drásticamente el alcance y la profundidad de los procesos automatizados con IQ Bot y les permitirá seguir desarrollando su éxito actual.

"Cuando nuestro equipo ejecutivo vio los resultados de los pedidos que fluían sin contratiempos y sin requerir una cantidad variable de personal al final del trimestre, al mismo tiempo que seguíamos cumpliendo nuestros acuerdos de nivel de servicio, todos estaban muy emocionados".


- Director
RPA CoE

Acerca de Automation Anywhere

Automation Anywhere apoya a las personas cuyas ideas, sus pensamientos y su enfoque hacen grandes a las empresas para las que trabajan. Ofrecemos la plataforma de fuerza de trabajo digital más sofisticada del mundo y hacemos que el trabajo sea más humano al automatizar los procesos comerciales y liberar a las personas.

Automation Anywhere  www.automationanywhere.com

☎ Norteamérica: 1-888-484-3535 x1 | Internacional: 1-408-834-7676 x1

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

Copyright © 2018 Automation Anywhere, Inc. Todos los derechos reservados. Automation Anywhere, el logotipo de Automation Anywhere, Go Be Great, BotFarm, Bot Insight e IQ Bot, entre otros, son marcas comerciales registradas o marcas comerciales de Automation Anywhere, Inc. en los Estados Unidos y/o en otros países. Los demás nombres de productos que aparecen en esta publicación se utilizan únicamente con fines de identificación y pueden ser marcas comerciales de sus respectivos propietarios.

Julio de 2018, ver. 2

