

# Signify acelera la innovación e impulsa resultados correctos en primera instancia con la automatización robótica de procesos (RPA)

Signify

Infosys



## EL PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

Signify, antes conocido como Philips Lighting, es el líder mundial en iluminación para profesionales, consumidores e Internet de las cosas. Signify provee a los clientes con sistemas, servicios y productos para iluminación de bajo consumo y de alta calidad. La empresa, que tuvo ventas por 6400 millones de euros en 2018, cuenta con 29 000 empleados y una presencia en más de 70 países. Infosys BPM le ha proporcionado servicios de finanzas y contabilidad a Signify desde 2007.

## EL DESAFÍO

Signify buscaba maneras de optimizar y mejorar el desempeño de varios procesos, entre ellos, conciliaciones de cuentas de balance (RTR), proceso del aprovisionamiento al pago (procure-to-pay, PTP) y crédito y cobros (C&C). Los empleados tenían que actualizar manualmente las herramientas del sistema, los informes de conciliación y la carga de documentación para asistencia técnica. Estos procesos repetitivos sensibles como las conciliaciones, la aplicación de efectivo, la validación de pagos y la generación de informes demandaban de mucha mano de obra. Se necesitaba de 120 empleados para completar estos procesos, número que incluye a socios y líderes de equipo que eran responsables de realizarlos a diario.

## LA SOLUCIÓN

Infosys, con su amplio dominio y experiencia técnica, identificó varias oportunidades de automatización con Signify, y se asoció con Automation Anywhere para automatizar las funciones financieras de Signify. Tras pilotar su primer bot y experimentar rápidamente el éxito, Infosys aprovechó la plataforma de RPA de Automation Anywhere para escalar el número de bots a través de múltiples procesos en su función financiera, lo que dio lugar a una mejora y aceleración de los ciclos del proceso del aprovisionamiento al pago, y a una reducción del tiempo de preparación de las conciliaciones. Al optimizar las herramientas de RPA y análisis de esa plataforma, Signify normalizó y optimizó su proceso de generación de informes, lo que les proporcionó a los empleados tiempo valioso para revisar datos en tiempo real y, así, tomar decisiones estratégicas más precisas.

## BENEFICIOS

60 %

Reducción del tiempo promedio de atención (AHT)

50 %

Empleados de tiempo completo liberados para realizar un trabajo innovador

100 %

Visibilidad de las operaciones financieras

100 %

Acuerdos de nivel de servicio (SLA) a tiempo

### Línea de servicio

- Finanzas y contabilidad

### Procesos automatizados

- Conciliación de cuentas de balance (RTR)
- Proceso del aprovisionamiento al pago (PTP)
- Crédito y cobros (C&C)

### Industria

Fabricación

"La automatización y la robotización están cambiando fundamentalmente la prestación de servicios en las finanzas para beneficio de todos".

— Eric Goessens,  
líder de Desarrollo de  
Sociedades, Signify

## DETALLES DE LA HISTORIA

Signify comenzó su proceso hacia la RPA en 2017 con un programa piloto en el cual Infosys implementaba la RPA desde Automation Anywhere dentro de un dominio financiero. Después de lograr un éxito rápido, Signify automatizó muchos de sus procesos financieros front-end y ha cosechado importantes beneficios, entre ellos, menores costos, procesos más rápidos, mejor calidad y mayor satisfacción en el trabajo.

Por ejemplo, ahora, los bots de software supervisan cada cuenta diariamente para poder mantener a los titulares actualizados respecto de la facturación. Si un cliente no responde en los siete días siguientes al envío de una factura, los bots generan automáticamente una carta de recordatorio mediante una plantilla estándar predefinida. Los bots traducen tales cartas a los idiomas correspondientes para que puedan utilizarse en todo el mundo. Si se requiere una carta de reclamación por el pago atrasado de una factura, los bots la envían y luego notifican la cuenta morosa a un gerente humano. Esto ha mejorado sustancialmente el flujo de efectivo, al mismo tiempo que libera recursos para diseñar nuevas e innovadoras fuentes de iluminación.

## EL FUTURO

Después de experimentar el éxito de la automatización, Signify planea seguir utilizando la experiencia de Infosys para implementar la RPA de Automation Anywhere a fin de aprovechar más su proceso de finanzas y gestión de datos maestros en el futuro cercano y, así, a ayudar a automatizar sus procesos integrales. Se espera que la RPA reduzca drásticamente el tiempo y el costo de realizar tareas básicas tanto para la administración como para la atención al cliente.

"La robotización está cambiando la forma en que realizamos nuestro trabajo usual al brindarnos espacio para un nicho de actividades".

— **Srinivasan Damodaran**,  
Gerente de servicios—  
Operaciones de cliente,  
Infosys BPM

### Acerca de Infosys BPM




Infosys BPM Ltd., la subsidiaria de gestión de proceso empresarial (BPM) de Infosys Ltd. (NYSE: INFY), ofrece a sus clientes servicios BPM integrados de transformación general. Infosys BPM ha recorrido los desafíos esenciales de eficacia y eficiencia con un enfoque cada vez mayor sobre la mejora de la empatía y la experiencia del accionista. Infosys BPM habilita a sus clientes navegar por un recorrido digital, que opera desde 32 centros de entrega en 16 países con más de 38 800 personas de más de 100 nacionalidades.

### Acerca de Automation Anywhere

Automation Anywhere respalda a las personas cuyas ideas, pensamientos y enfoques 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 mediante la automatización de procesos empresariales y la liberación de las personas.

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

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

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

Automation Anywhere ©2019

Enero 2020

