

# La hiperautomatización de EMAAR aumenta el procesamiento de transacciones en un 90%, lo que permite que la empresa ahorre más de 30 000 horas al año

## EMAAR



### PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

EMAAR es un conglomerado multinacional y una empresa de desarrollo inmobiliario que se encuentra en Dubái, Emiratos Árabes Unidos. Opera en 6 segmentos comerciales principales con 60 empresas activas y presencia en 36 mercados internacionales, principalmente en Asia, Medio Oriente, África del Norte, Europa y América del Norte, y se basa en el legado de sus creaciones emblemáticas en el centro de Dubái: el icónico Burj Khalifa, el centro comercial Dubai Mall y la Fuente de Dubái.

### DESAFÍO

Con múltiples líneas de negocios en 36 países, EMAAR quería una solución que mejorara la eficiencia de los procesos de cada una de sus verticales y permitiera a los empleados tener más tiempo para concentrarse en el negocio principal o en tareas innovadoras.

### SOLUCIÓN

Al asociarse con el software y los servicios Automation Anywhere™ hace casi tres años, EMAAR lanzó su proceso de automatización utilizando la versión 11 del software de la empresa. Luego de una migración exitosa a la plataforma nativa de la nube Automation 360™, la organización ha automatizado más de 100 procesos en servicios compartidos y departamentos distribuidos en sus diversas verticales comerciales. Para ciertos casos de uso, EMAAR también aprovecha el software de procesamiento inteligente de documentos de Automation Anywhere, IQ Bot™ y la interfaz de usuario de AARI™.

### BENEFICIOS

40 000

horas ahorradas  
anualmente en promedio

Tres veces más

rapidez en el procesamiento de  
las transacciones

Duplicación

de la rapidez en la conciliación  
de cuentas bancarias

1 000 000

de transacciones anuales

“Nuestro programa de hiperautomatización nos ha permitido ofrecer excelencia operativa en múltiples áreas de forma rápida y escalable, lo que ha generado importantes beneficios empresariales en todo momento”.

—**Bino Joseph**,  
director de información  
EMAAR Group

## RESULTADOS

Para lograr su objetivo de mejorar la eficiencia, EMAAR integra más de 100 soluciones de automatización inteligente en sus diferentes líneas de negocios, que incluyen propiedad, comercio minorista, entretenimiento, hotelería, arrendamiento, y, dentro de esos negocios, las automatizaciones existen en casi todos los departamentos. Muchas de las automatizaciones son de autoservicio, procesan datos complejos a velocidades aceleradas y, como se detalla a continuación, son tan variadas como los negocios de la empresa.

Durante el cierre por COVID, EMAAR proporcionó ayuda para el pago de alquileres a sus minoristas de centros comerciales, pero el desafío era cómo crear y enviar 4000 modificaciones de acuerdos legales a sus arrendatarios en el plazo establecido. El cambio masivo de proceso requirió la creación de modificaciones de acuerdos, nuevas líneas de facturación en el sistema contable, la generación de nuevas facturas y cartas de aceptación para que los inquilinos firmen y registren los cambios en la plataforma principal de ERP. EMAAR consultó con el proveedor de ERP, quien le informó que implementar el cambio de proceso tardaría tres meses como mínimo. El otro gran desafío era la naturaleza fluida de los cambios debido a las circunstancias cambiantes del COVID-19, que eran desconocidas para las empresas. Esto realmente complicó la implementación y ejecución de cambios en la plataforma de ERP empresariales cada vez que se descubría algo desconocido. Pero, con el apoyo del equipo de Automation Anywhere, se generaron los 4000 acuerdos legales en solo 18 horas. Variables complejas, como cálculos financieros en constante cambio, habrían impedido un proceso manual, pero, con la automatización, la regla podría modificarse fácilmente y el bot podría ejecutarse nuevamente, lo que permitiría a la empresa ahorrar dos o tres semanas de trabajo en solo un par de horas.

En el Departamento de Finanzas, EMAAR tiene un caso de uso para conciliar más de 400 cuentas bancarias diariamente con los recibos que recibe en su sistema de ERP. Antes de la automatización, había cuatro empleados dedicados a tiempo completo que se enfrentaban al proceso de conciliación diario. Cada una de las 400 cuentas requería iniciar sesión en el portal bancario individual y descargar cada extracto bancario antes de iniciar un proceso de conciliación manual. El proceso automatizado utiliza un token de software para adquirir la contraseña de un solo uso e iniciar sesión en el portal bancario, luego descarga los 400 extractos de cuenta, ejecuta un proceso de conciliación y genera un resumen en solo dos horas. Los empleados de Finanzas reciben un informe sobre el estado de cada cuenta cuando llegan cada mañana, lo que hace que el café de la mañana sea más agradable.

Para el reembolso trimestral de gastos de educación de Recursos Humanos, un beneficio proporcionado a los 10 000 empleados de EMAAR para la educación de sus hijos, la empresa aprovecha el poder del procesamiento inteligente de documentos de IQ Bot. El proceso de comprobar manualmente 10 000 documentos de empleados era muy complejo y consumía mucho tiempo, por lo que requería su automatización. Ahora, para solicitar el reembolso, los empleados envían su información a un sistema de ERP de autoservicio que activa un bot para ejecutar el OCR y validar múltiples reglas comerciales, el cual rechaza o aprueba automáticamente la transacción. Si el bot no puede tomar una decisión, reasigna automáticamente la transacción a una persona para su verificación manual, lo que representa aproximadamente entre el 10 y el 15% del volumen total de transacciones.

“En nuestro primer año, ahorramos 30 000 horas en tiempo de procesamiento de transacciones. Hoy en día, nuestros bots gestionan 7000 o el 30% de las transacciones diarias, un valor que esperamos que crezca hasta el 60% el próximo año”.

—**Syed Ashar Ahmed**,  
director de  
Automatización  
Inteligente y PMO

## RESULTADOS

La Gestión Comunitaria de EMAAR en Dubái gestiona alrededor de más de 100 comunidades que están obligadas por ley a presentar una auditoría anual de fin de año al Gobierno. Antes de la automatización, los informes tardaban tres meses en generarse y solo eran posibles una vez al año debido a los enormes esfuerzos manuales. Con el autoservicio, las partes interesadas de la automatización ahora pueden generar informes mensuales, trimestrales o cuando lo deseen, lo que les ofrece la posibilidad de monitorear de cerca el desempeño financiero y reducir así el tiempo de meses a solo un par de horas, según el volumen y los datos.

Otro caso de uso relacionado con la negociación de arrendamiento entre inquilinos y administradores es el negocio de centros comerciales de EMAAR. El proceso de negociación requiere un extracto de cuenta, que históricamente tardaba de tres a cuatro horas en generarse manualmente según su complejidad. Con la automatización, el proceso ahora se realiza por autoservicio, lo que permite a los usuarios empresariales generar extractos de cuenta a pedido mediante el establecimiento de parámetros complejos y reglas comerciales en una pantalla de autoservicio que activa el bot para extraer información del sistema de ERP, aplicar las reglas comerciales establecidas por el usuario, crear el informe y enviarlo a la bandeja de entrada del usuario. El proceso no solo redujo la generación de extractos de cuenta de cuatro horas a solo minutos, sino que también tiene escalabilidad para adaptarse a múltiples procesos de extractos de cuenta en toda la empresa.

Otros ejemplos de automatizaciones inteligentes incluyen el uso de bots para procesar la facturación mensual de servicios públicos para el grupo. Este es un proceso complejo de varios pasos que incluye descargar facturas de servicios públicos, validar los datos y crear facturas en el sistema de ERP de la empresa. Los otros casos de uso son similares a conciliaciones entre empresas, procesamiento del impuesto IVA, facturas de alquiler, procesamiento de actas de modificación y diversas transacciones de gran volumen. Los BOTS también se implementan para analizar los datos recopilados cada pocas horas de las atracciones de entretenimiento y luego se distribuyen a las partes interesadas para determinar qué películas están funcionando bien. Este es un caso de uso clave en la industria del entretenimiento para tomar decisiones informadas basadas en datos.

Recientemente, la empresa lanzó una serie de servicios compartidos para el Departamento de Finanzas de EMAAR Group y aprovechó la automatización para cuentas por cobrar y por pagar, informes, registro de transacciones y otros casos de uso.

## EL FUTURO

Habiendo alcanzado el nivel de madurez en el proceso de automatización de la organización, EMAAR continúa con la hiperautomatización e involucra aún más a los bots en el flujo de trabajo humano y planea automatizar otros 100 procesos más. A la empresa le gustaría aumentar el número de transacciones gestionadas mediante bots del 30% a casi el 60% y explorar la minería de procesos para su próxima coyuntura.

### Procesos automatizados

- ayuda para pagar el alquiler de centros comerciales durante el COVID-19;
- conciliación de extractos bancarios en más de 500 cuentas bancarias;
- informes de auditoría para más de 100 comunidades;
- reembolso de gastos de educación para todos los empleados del grupo;
- generación de MIS relacionados con operaciones y ventas.

### Industria

desarrollo inmobiliario, centros comerciales, entretenimiento y hotelería.

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

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

 [facebook.com/automationanywheresoftware](https://facebook.com/automationanywheresoftware)  @AutomationAnywh

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

Copyright © 2022 Automation Anywhere, Inc. AUTOMATION ANYWHERE, el logotipo de Automation Anywhere, Automation 360, AARI, A-People, IQ Bot y Bot Insight 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 y marcas de terceros se utilizan únicamente con fines de identificación y pueden ser marcas comerciales de sus respectivos propietarios.