

ESTUDIO DE CASO

# Un ingenioso punto de inflexión para los ingenieros de juguetes se convierte en una solución de automatización millonaria para toda la empresa

## Perfil de la organización

Un conglomerado de 100 años conocido por crear y fabricar juegos, juguetes y productos de entretenimiento icónicos a nivel mundial.

## Resultados

**2 800 000**

transacciones procesadas

**241 000**

horas ahorradas

**USD 13 200 000**

en ahorros

**68**

automatizaciones a nivel global



La automatización inteligente no solo mejoró nuestras operaciones globales, sino que también potenció a nuestro personal y nuestros procesos en toda la empresa.

Vicepresidente de  
Gestión de Proveedores/  
Abastecimiento Estratégico



## Desafío

La estrategia de la empresa de juguetes para impulsar una producción comercial más rápida se veía desafiada por su tecnología limitada. Las tediosas tareas de entrada de datos sobrecargaban a sus empleados, incluidos los más calificados, los ingenieros de juguetes. No solo no se hacía un buen uso de su tiempo, sino que también se generaban muchos errores, retrasos y descontento de clientes.

Sin embargo, los departamentos se mostraban reacios a cambiar los procesos globales estándar. Existía la preocupación de que los cambios pudieran no cumplir con los estrictos controles legales y de auditoría interna. La empresa de fabricación también utilizaba más de 900 herramientas y necesitaba asegurarse de que las automatizaciones funcionaran dentro de estas diversas plataformas.

## Solución

El conglomerado de juguetes y entretenimiento se alineó estratégicamente con Automation Anywhere, y aprovechó el poder de su asistente impulsado por IA, Automation Co-Pilot, para abordar áreas clave: informes de Recursos Humanos, presupuestos financieros, el proceso del aprovisionamiento al pago, el proceso del pedido al cobro y auditorías. Encabezada por un centro de excelencia (CoE) compuesto por analistas de negocios, especialistas en automatización e ingenieros de procesos, la empresa global inició un proceso de automatización ágil para los cinco casos de uso iniciales. Al escalar ambiciosamente a 68 automatizaciones globales, la empresa introdujo una solución de gestión de herramientas que automatiza más de 2000 procesos para 115 proveedores, lo que generó un impresionante ahorro de 11 000 horas. En total, la corporación de juguetes procesó 2.8 millones de transacciones, lo que permitió lograr una eficiencia notable con una reducción de hasta el 90% en el tiempo de procesamiento y ahorros que superan los 13 millones de dólares.



No nos estamos deshaciendo de sus empleos; les estamos facilitando la realización de un trabajo real y de valor añadido.

Vicepresidente de  
Gestión de Proveedores/  
Abastecimiento Estratégico

## 14 procesos automatizados, entre ellos:

- funciones globales del servicio de atención al cliente;
- tareas del servicio de asistencia técnica de TI;
- procesos de la cadena de suministro;
- funciones del proceso del aprovisionamiento al pago;
- proceso del pedido al cobro.

# La historia completa

La empresa de juguetes y entretenimiento, una empresa manufacturera líder, enfrentó algunos cuellos de botella preocupantes. Su estrategia para impulsar una producción comercial más rápida se estaba viendo desafiada por su tecnología limitada. Como resultado, sus empleados, incluidos ingenieros de juguetes altamente capacitados, se vieron desbordados por el trabajo administrativo de entrada de datos. Estas tareas manuales tediosas no solo consumían mucho tiempo, sino que además eran propensas a errores humanos, provocaban retrasos e innumerables ineficiencias.

Al asociarse con una empresa experta en automatización, los directivos estaban abiertos a intentarlo, pero los departamentos individuales dudaban, ya que temían pérdidas de empleos y posibles desafíos para cumplir con los controles de auditoría. La empresa también tenía más de 900 herramientas y necesitaba un socio de automatización que le ayudara a integrar perfectamente las soluciones de automatización en sus prácticas diarias sin detener la producción.

La empresa se asoció con Automation Anywhere para aprovechar su asistente impulsado por IA, Automation Co-Pilot, y sus funciones de API. Los directivos obtuvieron la aceptación de personas influyentes clave dentro de la empresa y concentraron sus primeros casos de uso en su ubicación de Hong Kong. Primero se enfocaron en informes de Recursos Humanos, presupuestos financieros, el proceso del aprovisionamiento al pago, el proceso del pedido al cobro y auditorías.


En 12 semanas, la empresa había creado su equipo de automatización, compuesto por analistas de negocios, especialistas en automatización e ingenieros de procesos, y se centró en estandarizar un proceso de automatización ágil. El experimento fue un gran éxito, y las personas en la empresa comenzaron a colaborar con ideas que se fueron transmitiendo de boca en boca, lo que generó una mayor aceptación y escalamiento a nivel mundial.

El conglomerado de juguetes automatizó 68 procesos globales a través de la automatización impulsada por IA responsable y con intervención humana. La solución Automation Co-Pilot para la gestión de herramientas involucró a 115 proveedores OEM y automatizó más de 2000 pedidos, lo que generó un ahorro de 11 000 horas al año. La integración con herramientas como DocuSign permitió el cambio a un sistema de documentación automatizado y sin papel. Actualmente, la empresa procesa 2,8 millones de transacciones, lo que permite lograr una reducción del 90% en el tiempo de procesamiento y ahorrar más de 13 millones de dólares, al mismo tiempo que minimiza los errores y las quejas de los clientes.



## El futuro



Tras lograr un éxito significativo con sus proyectos iniciales de automatización, el fabricante de juguetes y entretenimiento planea continuar expandiendo la automatización en otros departamentos y procesos. La empresa estableció un proceso de admisión eficiente, lo que acelera el Process Discovery y la aprobación por parte de los directivos de la empresa. La empresa planea introducir entre 16 y 18 nuevas automatizaciones inteligentes anualmente, con una actualización periódica de las prioridades de trabajo a finales de cada año.



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 © 2024 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.

Publicado en enero de 2024