

## ESTUDO DE CASO

# Empresa de tecnologia capacita os funcionários com um trabalho gratificante e **economiza milhões.**

## Perfil da organização

A Ricoh, uma integradora global de espaços de trabalho digitais que conta com uma força de trabalho de mais de 80.000 funcionários em mais de 200 países, é especializada em serviços e soluções de espaços de trabalho digitais, gerenciamento de processos empresariais, serviços de nuvem e infraestrutura, segurança cibernética e muito mais.

## Resultados

# 500

dias economizados por mês

# € 100.000

de economia por mês

# 50

processos de ponta a ponta automatizados

“

A gestão de mudanças é um desafio em uma grande empresa. Precisamos convencer os usuários de que os processos automatizados terão o desempenho esperado.

**José Ferrer**

Gerente de portfólio e plataforma RPA, Ricoh





## Desafio

A Ricoh embarcou na missão de dar vida à sua estratégia corporativa “Realização por Meio do Trabalho”, com o objetivo de capacitar os funcionários poupando-os das suas pesadas tarefas manuais. No entanto, alcançar este objetivo se mostrou muito mais complicado do que inicialmente previsto. Com operações que abrangem 200 países diversos, cada um regido por regulamentos, protocolos de treinamento e processos de implantação distintos, a Ricoh se deparou com o desafio de simplificar e centralizar as iniciativas de automação ao mesmo tempo que mantinha a conformidade e prestava consistentemente serviços de alta qualidade. Além disso, a empresa de tecnologia precisava do apoio e do envolvimento dos seus funcionários para garantir a implementação bem-sucedida dessas automações.

## Solução

Em 2019, a Ricoh estabeleceu uma parceria estratégica com a Automation Anywhere para embarcar na jornada da automação. Para superar o desafio global que enfrentava, a empresa de tecnologia primeiro estabeleceu uma equipe de automação centralizada, unificando práticas recomendadas, ferramentas e treinamento em um único local. Hoje, a Ricoh tem 60 automações não assistidas em funcionamento, realizando processos essenciais, que incluem processamento de faturas, atendimento ao cliente e relatórios de RH, com velocidade e precisão sem precedentes. As iniciativas de automação da empresa produziram economias substanciais de tempo e custos, com uma média de 500 dias e € 100.000 por mês e um total de € 1,09 milhão e 5,73 mil dias economizados desde 2019.

## Processos automatizados

- Processamento de faturas
- Suporte ao atendimento ao cliente
- Relatórios de HR
- E-mails de solicitação de serviço
- Pedidos de clientes
- Gerenciamento da cadeia de suprimentos
- Funções de vendas
- Funções de anuidade e serviço



Excelente workshop do Pathfinder no escritório da nossa sede em Londres. Resultados muito valiosos e muita inspiração!

**Jochen Loser**

Diretor de transformação de negócios, Ricoh Europa

## Toda a história

Para cumprir o compromisso de capacitar os funcionários para alcançar a “Realização por Meio do Trabalho”, a Ricoh identificou o impacto significativo do processamento manual nesse objetivo. No entanto, a implementação da automação revelou-se um desafio, dada a presença global da Ricoh em 200 países, cada um com requisitos operacionais, processuais e de conformidade únicos. Processos complexos, como os formatos variados das faturas e a inserção de dados demorada, aumentavam o desafio.

Para superar esses obstáculos, a Ricoh utilizou o conjunto personalizável de automação inteligente da Automation Anywhere, que já era compatível com o sistema Oracle existente. Em conjunto, foi possível formar uma equipe de automação centralizada para padronizar processos, com o foco nas tarefas de alto tráfego e trabalho manual intensivo, como processamento de faturas, automação de e-mail e pedidos de clientes, com forte ênfase em segurança e conformidade.

O esforço para reduzir os processos com trabalho manual intensivo produziu resultados notáveis. Ele liberou os funcionários para tarefas mais significativas, melhorou o suporte ao cliente, simplificou as operações, reduziu as cargas de trabalho manuais e melhorou a eficiência geral. Com 60 automações não assistidas executando um milhão de transações em 50 tarefas, a Ricoh alcançou € 1,09 milhão em economias e reduziu o tempo operacional em 5,73 mil dias.

## O futuro

A Ricoh permanece firme na busca pela excelência em inovação e automação. A empresa iniciou um programa de desenvolvimento cidadão com um rigoroso regime de treinamento de três dias e planos para expandir o alcance para toda a organização. Além disso, a Ricoh está pronta para conhecer os domínios da mineração de processos e de tarefas e da descoberta de processos, ao mesmo tempo que emprega a IA generativa para melhorar as automações assistidas para as funções de negócios mais complexas.

### Sobre a Automation Anywhere

A Automation Anywhere é líder em soluções de automação inteligente onde a IA funciona em todos os aspectos de uma organização, capacitando empresas em todo o mundo a gerar ganhos de produtividade, impulsionar a inovação, melhorar o atendimento ao cliente e acelerar o crescimento. Saiba mais em [automationanywhere.com](https://www.automationanywhere.com).

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

📘 [facebook.com/automationanywheresoftware](https://facebook.com/automationanywheresoftware)

🐦 [@AutomationAnywh](https://twitter.com/AutomationAnywh)

🌐 [linkedin.com/company/automation-anywhere](https://linkedin.com/company/automation-anywhere)

✉ [sales@automationanywhere.com](mailto:sales@automationanywhere.com)

Copyright © 2023 Automation Anywhere, Inc. AUTOMATION ANYWHERE, o A-Logo, Automation 360, AARI, A-People, IQ Bot e Bot Insight são marcas registradas/marcas de serviço ou marcas comerciais/de serviço da Automation Anywhere, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países. Outros nomes de produtos e marcas usados nesta publicação são apenas para fins de identificação e podem ser de propriedade de seus respectivos proprietários.