

ESTUDIO DE CASO

Una empresa de tecnología capacita a sus empleados para que realicen un trabajo satisfactorio y genera **ahorros millonarios.**

Perfil de la organización

Ricoh, un integrador global de espacios de trabajo digitales que cuenta con una fuerza laboral de más de 80 000 empleados en más de 200 países, se especializa en servicios y soluciones de espacios de trabajo digitales, administración de procesos empresariales, servicios de infraestructura y nube, ciberseguridad y más.

Resultados

500

días ahorrados por mes

EUR 100 000

ahorrados por mes

50

procesos integrales automatizados



La gestión de los cambios es un desafío en una empresa de este tamaño. Necesitamos convencer a los usuarios de que los procesos que se automatizan funcionarán como se espera.

José Ferrer

Gerente de Cartera y Plataforma de RPA, Ricoh





Desafío

Ricoh se embarcó en la misión de dar vida a su estrategia corporativa “cumplimiento a través del trabajo”, con el objetivo de empoderar a los empleados liberándolos de sus pesadas tareas manuales. Sin embargo, este objetivo resultó ser mucho más complejo de lo previsto inicialmente. Con operaciones en 200 países distintos, cada uno regido por normativas, protocolos de capacitación y procesos de implementación diferentes, Ricoh enfrentó el desafío de optimizar y centralizar sus iniciativas de automatización mientras mantenía el cumplimiento y brindaba consistentemente servicios de alta calidad. Además, la empresa de tecnología necesitaba asegurarse de contar con el apoyo y el compromiso de sus empleados para garantizar la implementación exitosa de estas automatizaciones.

Solución

En 2019, Ricoh forjó una asociación estratégica con Automation Anywhere para embarcarse en su viaje de automatización. Para contrarrestar el desafío global que enfrentaba, la empresa de tecnología primero estableció un equipo de automatización centralizado, y unificó sus prácticas recomendadas, herramientas y capacitación en una sola ubicación. Hoy en día, Ricoh cuenta con 60 automatizaciones no supervisadas, que realizan procesos fundamentales, incluido el procesamiento de facturas, el servicio de atención al cliente y la generación de informes de Recursos Humanos, con una velocidad y precisión sin precedentes. Los proyectos de automatización de la empresa han generado importantes ahorros de tiempo y costos, con un promedio de 500 días y 100 000 euros al mes y un total de 1.09 millones de euros y 5730 días ahorrados desde 2019.

Procesos automatizados

- procesamiento de facturas;
- servicio de atención al cliente;
- informes de optimización de motores de búsqueda (HR);
- correos electrónicos de solicitud de servicio;
- pedidos de los clientes;
- administración de la cadena de suministro;
- funciones de ventas;
- funciones de anualidad y servicios.



Excelente taller de Pathfinder en nuestra oficina central en Londres. ¡Tuvimos resultados muy valiosos con mucha inspiración!

Jochen Loser

Director de Transformación Empresarial, Ricoh Europe

La historia completa

Con el compromiso de capacitar a los empleados para lograr el “cumplimiento a través del trabajo”, Ricoh identificó el impacto significativo del procesamiento manual en este objetivo. Sin embargo, implementar la automatización resultó un desafío, dada la presencia global de Ricoh en 200 países, cada uno con requisitos operativos, de procedimiento y de cumplimiento únicos. Los procesos complejos, como los diversos formatos de facturas y el ingreso de datos que requiere mucho tiempo, aumentaron la complejidad.

Para superar estos obstáculos, Ricoh aprovechó el paquete de automatización inteligente personalizable de Automation Anywhere que ya era compatible con su sistema Oracle existente. Juntos, formaron un equipo de automatización centralizada para estandarizar los procesos, centrándose en tareas manuales pesadas y recurrentes, como el procesamiento de facturas, la automatización del correo electrónico y los pedidos de los clientes, con un fuerte énfasis en la seguridad y el cumplimiento.

El esfuerzo por reducir los procesos que requieren mucha mano de obra arrojó resultados notables. Liberó a los empleados para tareas más significativas, mejoró la atención al cliente, simplificó las operaciones, redujo las cargas de trabajo manuales y mejoró la eficiencia general. Con 60 automatizaciones no supervisadas que ejecutan un millón de transacciones en 50 tareas, Ricoh logró un ahorro de 1,09 millones de euros y redujo el tiempo operativo en 5730 días.

El futuro

Ricoh se mantiene firme en su búsqueda de innovación y excelencia en automatización. La empresa puso en marcha un programa de Citizen Development, que comenzó con un riguroso régimen de capacitación de tres días, con planes para ampliar su alcance en toda la organización. Además, Ricoh está preparado para explorar los ámbitos de la minería de procesos, la minería de tareas y Process Discovery, mientras aprovecha la IA generativa para mejorar las automatizaciones supervisadas para funciones empresariales más complejas.

Automation Anywhere  www.automationanywhere.com/la

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

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

Copyright © 2023 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 octubre de 2023

