

Retorno rápido de la inversión en RPA: Synergy automatiza el proceso de facturación para generar un valor importante



DESAFÍO

Synergy, la empresa líder de generación y venta de energía en el occidente de Australia, identificó el potencial para obtener beneficios importantes al automatizar sus procesos de facturación de transacciones. Este proceso se había subcontratado anteriormente a un proveedor externo de la región. Por lo tanto, si se incrementaba la automatización y se realizaba el proceso de forma interna, se generarían de inmediato beneficios generales. Otros desafíos incluían procesos lentos que requerían que los usuarios accedieran a varios sistemas, como SAP ERP, administración de documentos, sitios web y MS Office. Se identificó que la automatización robótica de procesos (RPA) podía ayudar a automatizar el proceso de extremo a extremo, mientras se reducían los tiempos promedio de atención y los índices de errores. En general, estos cambios también mejorarían la experiencia del usuario final.

SOLUCIÓN

En septiembre de 2016, la unidad de negocio de Tecnología de Información y Comunicación (ICT) de Synergy eligió la solución de RPA de Automation Anywhere para automatizar sus procesos de facturación. Synergy colaboró con PricewaterhouseCoopers (PwC) para capacitar a un equipo interno a fin de ofrecer soluciones de RPA con asesoría constante por un periodo de seis meses más. Este equipo interno tenía la responsabilidad de automatizar los procesos de facturación para garantizar que se pudiera mantener una solución de robótica a largo plazo. Automation Anywhere demostró ser una opción muy eficaz para automatizar los procesos empresariales de extremo a extremo e integrarse con diferentes sistemas. La solución del proyecto excedió las expectativas de Synergy gracias a su facilidad de implementación, su gran biblioteca de comandos y su curva de aprendizaje corta. Un beneficio particular de esta tecnología fue la capacidad de implementar rápidamente nuevos procesos en cuestión de semanas, en lugar de meses.

BENEFICIOS

280+

Bots en producción durante un periodo de 15 meses

USD 2.3 millones

Valor anual general

USD 1.5 millones

de beneficios anuales en efectivo

163%

Retorno de inversión

99%

Disminución de errores a solo un 0,05 %

40%

Reducción del tiempo de procesamiento de transacciones de facturación

Procesos automatizados

- **Procuración de pagos**
- **Registro e informes**
- **Cotizaciones y cobranza**

Sector

Energía y servicios

"Automation Anywhere nos ayudó a obtener un gran valor financiero recurrente en menos de 15 meses".

- **Scott McMahon**

Gerente de estrategia y portafolio de ICT
- Jefe de clientes y prácticas, Robótica y automatización, Synergy

DETALLES

El recorrido de RPA de Synergy comenzó con un proyecto piloto de un proceso de facturación complejo, para demostrar que Automation Anywhere podía interactuar exitosamente con los sistemas centrales de Synergy, especialmente con SAP ERP. Después del éxito del proyecto piloto, se desarrolló un caso de negocios para automatizar varios procesos de facturación de transacciones. La iniciativa tenía tres objetivos principales: alcanzar USD 650 000 en beneficios anuales dentro del primer año al automatizar el 80 % de los procesos seleccionados, reducir los índices de errores a menos del 5 % y reducir el tiempo promedio de atención de cada proceso transaccional en un 20 %.

Todos estos objetivos se superaron por mucho.

La administración de cambios fue un enfoque clave del programa. Los ejecutivos y la alta dirección mostraron un gran apoyo y, mediante una serie de presentaciones y reuniones con objetivos específicos, el proyecto obtuvo el soporte de las partes interesadas en el nivel de la dirección operativa, gracias al desarrollo de una mejor comprensión de la robótica y el cambio de mentalidad que esto generó.

"Creamos un proyecto piloto a mediados de 2016 utilizando RPA para ejecutar un proceso de facturación muy desafiante en SAP. Este proyecto tuvo tanto éxito, que expandimos nuestro uso de la información a partir de este punto".

— Scott McMahon, gerente del departamento de estrategia y cartera de IC y jefe de clientes y prácticas del departamento de robótica y automatización de Synergy

RESULTADOS

Hasta la fecha, Synergy ha creado más de 280 bots y cuenta con una biblioteca de robótica cada vez mayor. En general, la iniciativa agilizó el proceso de facturación, permitió pagos más rápidos, redujo la deuda, garantizó los ahorros y minimizó los costos de subcontratación. Synergy experimentó un retorno de la inversión en efectivo a unos meses de invertir en su RPA.

Todo esto se logró al mismo tiempo que se aprovecharon las inversiones existentes en tecnología de Synergy con mayor eficacia. Por ejemplo, un bot puede trabajar en SAP ERP para resolver una lectura de medidor faltante, comunicarse con el proveedor externo de red de Synergy, esperar una respuesta, trabajar en las aplicaciones de MS Office y revisar sitios web externos, todo esto sin descansar.

Synergy también obtuvo varios beneficios indirectos con la RPA, como la capacidad para escalar rápidamente y cubrir los picos en las cargas de trabajo al operar una fuerza de trabajo robótica fuera del horario normal de trabajo, reducir los tiempos promedio de atención y disminuir de forma significativa los índices de errores.

Después de cumplir la iniciativa de facturación, Synergy ha expandido su capacidad de RPA a los departamentos de ventas, finanzas, ICT y RR. HH.

PANORAMA FUTURO

Synergy planea una inversión continua en inteligencia artificial en el futuro, donde los IQ Bots y agentes virtuales tendrán interacción con la RPA para ofrecer procesos integrales con un nivel mínimo de intervención humana.

Acerca de Synergy

Synergy preparó y proporcionó la información de este caso de estudio para su publicación en el sitio web de Automation Anywhere. El caso de estudio y la información contenida en él no se pueden copiar, reproducir ni publicar para ningún otro propósito sin previa aprobación explícita por parte de Synergy. Para comunicarse con Synergy, puede enviar un correo electrónico a corporate.communications@synergy.net.au.

Acerca de Automation Anywhere

Automation Anywhere apoya a las personas cuyas ideas, sus pensamientos y su enfoque 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 al automatizar los procesos comerciales y liberar a las personas.

Automation Anywhere  www.automationanywhere.com

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

 @AutomationAnywh  www.linkedin.com/company/automation-anywhere  sales@automationanywhere.com

Automation Anywhere ©2018

Julio de 2018, ver. 1

"Creo que la inversión en el IQ Bot de Automation Anywhere será esencial en el futuro, pues la inteligencia artificial es una progresión natural de la RPA".

- **Scott McMahon**

Gerente de estrategia y portafolio de ICT
- Jefe de clientes y prácticas, Robótica y automatización, Synergy

