

Cartus elimina el "robot" de los empleados y mejora las relaciones con los clientes con RPA



PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

Cartus es el líder confiable en la industria, que guía a los clientes a través de miles de programas de reubicación corporativos, más allá de su tamaño o complejidad. 3500 empleados de Cartus en todo el mundo brindan servicios de reubicación en más de 185 países.

EL DESAFÍO

Cartus quería "quitar el robot" de las tareas diarias de sus empleados, que pasaban más tiempo realizando actividades repetitivas, como compilar datos, en lugar de analizarlos. Estos tediosos procesos disminuyeron el enfoque, la velocidad de ejecución y la satisfacción general en el trabajo, lo que finalmente afectó la experiencia general de servicio al cliente. Cartus decidió invertir en RPA para eliminar tareas repetitivas y mejorar la satisfacción de los empleados y los clientes.

LA SOLUCIÓN

Cartus participó en un programa piloto de 6 meses específico para funciones de finanzas y contabilidad. Se les pidió a los empleados que identificaran las tareas repetitivas dentro de sus procesos, que, luego, se automatizaron en función de sus comentarios. Después de la implementación de RPA, los empleados experimentaron una mayor satisfacción al participar en las actividades más gratificantes relacionadas con tareas de índole humano. El objetivo era implementar 10 bots en producción, pero finalmente se implementaron 26 para ejecutarse a diario.

BENEFICIOS

26

Bots implementados

16 %

Mejora en el tiempo de espera de la auditoría

22 %

Disminución en el tiempo del ciclo de cuentas por pagar

21 %

Aumento de la satisfacción del cliente

Procesos automatizados

- Auditoría
- Cuentas por pagar
- Procesamiento de datos

Sector
Servicios

"La automatización impulsa la mejora de la calidad y la velocidad de ejecución. Ambas son importantes para ofrecer un excelente servicio al cliente".

Shelley Pitser

Vicepresidente de Contabilidad de operaciones

DETALLES DE LA HISTORIA

Los empleados de Cartus realmente han adoptado la RPA y les ha gustado la idea de automatizar las tareas previamente repetitivas que tenían que realizar. Son mucho más felices analizando datos en lugar de compilarlos en informes. Las mejoras en la calidad, la consistencia y la velocidad proporcionan valor a los clientes, consumidores, proveedores y empleados. El éxito del programa piloto de 6 meses influyó a Cartus en expandir el programa a toda la organización. Se estableció un centro de excelencia, compuesto por expertos de todas las áreas de la empresa. Para acelerar la etapa de aprendizaje, reunieron a aquellos que eran nuevos en RPA con miembros experimentados del CoE desde la prueba piloto.

Los miembros de CoE enseñaron la RPA y trabajaron con la empresa para iniciar y enviar ideas para la automatización. Sus conocimientos también ayudaron con la priorización de la toma de decisiones.

Cuando se presentó la prueba piloto, recibió el impulso del negocio y el respaldo de IT a través de desarrolladores financiados por un proveedor externo.

A medida que Cartus avanza para expandir la RPA a toda la organización, la propiedad técnica pasó a IT, ya que tenían una mejor visión y capacidad para incorporar la tecnología en el conjunto de sistemas utilizados.

EL FUTURO

Ahora que la RPA ha demostrado ser exitosa para los departamentos de finanzas y contabilidad de Cartus, están procediendo con una expansión mundial de RPA. Han podido establecer puntos de referencia para el bot; también pueden establecer su rendimiento y relacionar directamente estas métricas con el rendimiento del negocio, lo que permite a Cartus tomar más decisiones estratégicas sobre la mejor manera de aplicar la tecnología de RPA en el futuro.

Cartus espera expandir su programa de RPA para incluir capacidades de AI al agregar Automation Anywhere IQ Bot en los próximos años y continuar aprovechando Automation Anywhere como socio clave para hacer crecer el programa en el futuro inmediato.

"Tener RPA como una nueva herramienta ha abierto más oportunidades para decir sí a nuestros clientes".

Shelley Pitser

Vicepresidente
de Contabilidad
de operaciones

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 ©2019

Mayo 2019, ver. 1

