

Cumplimiento perfecto de las órdenes de compra: un robot humano

Historia de sociedad

GENPACT



PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

El cliente de Genpact, una empresa líder de imágenes, fabrica cámaras, lentes y otras herramientas de imagen para venderlas a otras empresas importantes de Australia, como Woolworth's.

DESAFÍO

El cumplimiento de las órdenes de compra de estas empresas era un proceso manual e ineficaz, donde los agentes humanos debían realizar consultas manuales en el sistema para cada nuevo pedido de los clientes y constantemente tenían que iniciar sesión en el sistema. Después de actualizar una solicitud, tenían que validar físicamente la orden de compra y aplicar los precios y descuentos específicos del pedido con base en los acuerdos contractuales con cada cliente. Después, tenían la autoridad para aplicar un descuento adicional del 1 % si seguían los protocolos manuales de jerarquía. Después de aplicar y establecer manualmente el descuento, la orden de compra se abastecía, se enviaba y se facturaba. Este proceso manual era muy lento y propenso a errores humanos. Aunque se requería cierto nivel de intervención humana, los líderes de Genpact y del lado de los clientes reconocieron rápidamente que se necesitaba automatización.

SOLUCIÓN

Automation Anywhere y Genpact recibieron la tarea de rediseñar el proceso utilizando Procesos Empresariales Inteligentes (SEPSSM). El objetivo era mejorar las ineficacias, las imprecisiones y la duplicación causada por errores humanos en el proceso altamente manual del sistema de cumplimiento de pedidos de clientes. La solución debía integrarse con el sistema heredado y mantener la participación de algunas personas para supervisar todo el proceso con fines de control de calidad, lo que permitió crear una sociedad ideal entre humanos y robots.

BENEFICIOS

40%

Mayor productividad

25%

Mayor velocidad de transacciones

25%

Reducción de costos

90%

Disminución del trabajo manual

Procesos automatizados

• **Cumplimiento de las órdenes de compra**

Sector

Fabricación

DETALLES DE LA HISTORIA

Automation Anywhere y Genpact diseñaron una solución utilizando Automation Anywhere Enterprise. Esta redujo el número de empleados de tiempo completo requeridos para el cumplimiento de órdenes de compra de 100 a 10, además de reducir la cantidad total de errores y aumentar la velocidad de las transacciones. Entonces, la pregunta clave fue si se debía crear un proceso sin intervención humana o uno que utilizara una sociedad entre los humanos y la automatización. Las ventajas del proceso sin intervención humana eran obvias, pero se eligió un proceso mixto para reducir las excepciones de forma significativa y aumentar la satisfacción de los clientes.

EL FLUJO DE LA RPA

1. Los datos se obtienen automáticamente del sistema del cliente, lo que permite identificar las nuevas órdenes de compra.
2. Cuando se descarga una orden de compra, inmediatamente se envía al sistema heredado.
3. Entonces, el agente humano interviene para validar manualmente las órdenes y comprobar su exactitud.
4. Automation Anywhere carga la orden de compra en Oracle.
5. Los descuentos se aplican automáticamente según los contratos de los clientes.
6. Los agentes revisan la orden cumplida para garantizar el control de calidad y el toque humano.

LOS RESULTADOS

Al automatizar la interacción con el sistema heredado, se eliminaron por completo los atascos en el proceso de cumplimiento. No se necesitaron recursos adicionales para el nuevo proceso de automatización con interacción humana. Se redujeron los errores humanos, especialmente en el proceso de verificación, y aumentó la satisfacción de los clientes.

Acerca de Genpact

Genpact (NYSE: G), que significa "generating business impact" (generando impacto empresarial), es una empresa global líder en el diseño, la transformación y la ejecución de operaciones empresariales inteligentes, incluidas aquellas que son complejas y específicas para un conjunto de sectores determinados. Esta empresa ha estado a la vanguardia de la creación e implementación de soluciones de automatización, en sociedad con Automation Anywhere, para impulsar la transformación y los resultados empresariales con la automatización robótica de procesos (RPA). Estas soluciones proporcionaron repuestas sinérgicas a Genpact y los clientes de Genpact al mejorar el flujo de trabajo y aumentar la eficacia, la productividad, las velocidades de transacciones, la precisión y las ganancias, al mismo tiempo que se redujeron los gastos de capital. Las soluciones diseñadas por Automation Anywhere y Genpact integraron la automatización en varias aplicaciones, incluidos los sistemas heredados. A continuación, se presentan dos casos de uso en los que Genpact utilizó las soluciones de Automation Anywhere para transformar la manera en que trabaja para sus clientes.

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

Copyright © 2018 Automation Anywhere, Inc. Todos los derechos reservados. Automation Anywhere, el logotipo de Automation Anywhere, Go Be Great, BotFarm, Bot Insight e IQ Bot, entre otros, 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 que aparecen en esta publicación se utilizan únicamente con fines de identificación y pueden ser marcas comerciales de sus respectivos propietarios.