

ROI rápido da RPA: a Synergy automatiza a cobrança para obter valor significativo



DESAFIO

A Synergy, líder em geração e comercialização varejista de energia na Austrália Ocidental, identificou o potencial para benefícios significativos ao automatizar seus processos de cobranças transacionais. Anteriormente, o processo havia sido terceirizado para um fornecedor local. Portanto, acreditava-se que uma maior automação e a manutenção do processo internamente forneciam benefícios de resultados imediatamente. Alguns dos outros desafios eram processos demorados que exigiam que os usuários acessassem vários sistemas, como SAP ERP, gerenciamento de documentos, sites e MS Office. Foi identificado que a automação robótica de processos (RPA) poderia ajudar a automatizar o processo de ponta a ponta para reduzir os custos e, ao mesmo tempo, reduzir os tempos médios de atendimento e as taxas de erro. Em linhas gerais, esses aprimoramentos também melhorariam a experiência do cliente final.

SOLUÇÃO

Em setembro de 2016, a unidade de negócios da Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) da Synergy escolheu a solução de RPA da Automation Anywhere para automatizar seus processos de cobrança. A Synergy contratou a PricewaterhouseCoopers (PwC) para treinar uma equipe interna para fornecer soluções de RPA com orientação contínua por mais seis meses. Essa equipe interna tinha a responsabilidade de automatizar os processos de cobrança para garantir que uma solução de robótica sustentável e de longo prazo poderia ser mantida. A Automation Anywhere provou ser muito eficaz na automação de processos de negócios de ponta a ponta e na integração a diferentes sistemas. A solução do projeto excedeu as expectativas da Synergy com sua facilidade de implantação, rica biblioteca de comandos e pequena curva de aprendizagem. Um ponto forte específico da tecnologia era a capacidade de implantar novos processos rapidamente, em questão de semanas, em vez de meses.

BENEFÍCIOS

280+

Bots em produção durante um período de 15 meses

US\$ 2,3 mi

Valor anual geral

US\$ 1,5 mi

De benefícios em dinheiro anuais

163%

ROI

99%

Redução nos erros para apenas 0,05%

40%

Redução no tempo de processamento da transação de cobrança

Processos automatizados

- Da compra ao pagamento
- Do registro ao relatório
- Da cotação ao recebimento

Setor

Energia e serviços de utilidade pública

“A Automation Anywhere nos ajudou a atingir um valor recorrente, financeiro e significativo em menos de 15 meses”.

— Scott McMahon

Gerente, portfólio e estratégia de TIC – líder de práticas e clientes, robótica e automação, Synergy

DETALHES

A jornada de RPA da Synergy começou com um projeto piloto para um processo de cobrança complexo a fim de provar que a Automation Anywhere seria capaz de interagir com os sistemas principais da empresa, particularmente o SAP ERP. Após o sucesso do piloto, um caso de negócios foi desenvolvido para automatizar vários processos de cobranças transacionais. A iniciativa tinha três objetivos principais: obter US\$ 650 mil em benefícios anuais no primeiro ano, automatizando 80% dos processos selecionados; reduzir as taxas de erro para menos de 5%; e reduzir o tempo médio de atendimento de cada processo transacional em 20%.

Todos esses objetivos foram completamente excedidos.

O gerenciamento de alterações foi um foco principal do programa. Os executivos e a gerência sênior ofereceram muito apoio e, por meio de uma série de roadshows e reuniões direcionadas, o projeto conquistou o apoio dos participantes no nível de gestão operacional devido a uma melhor compreensão da robótica e uma consequente mudança da mentalidade.

“Implementamos um piloto em meados de 2016 usando a RPA para executar um processo de cobrança bastante desafiador no SAP. Isso foi tão bem-sucedido que expandimos nosso uso de automação desse momento em diante”.

— Scott McMahon, gerente, portfólio e estratégia de TIC – líder de práticas e clientes, robótica e automação, Synergy

RESULTADOS

Até o momento, a Synergy criou mais de 280 bots em uma biblioteca de robôs em expansão. Em linhas gerais, a iniciativa simplificou a cobrança, acelerou os pagamentos, reduziu a dívida, assegurou as economias e reduziu os custos de terceirização. A Synergy obteve ROI em dinheiro meses após seu investimento em RPA.

Tudo isso foi realizado aproveitando os investimentos existentes da Synergy em tecnologia com mais eficiência. Por exemplo, um bot trabalha no SAP ERP para resolver uma leitura de medidor ausente, entra em contato com o provedor de rede externa da Synergy, aguarda uma resposta, trabalha em aplicativos do MS Office e verifica sites de terceiros, tudo isso sem fazer pausas.

A Synergy também obteve vários benefícios indiretos da RPA, como a capacidade de escalar rapidamente para atender a picos em cargas de trabalho, operando uma força de trabalho de robôs fora do horário comercial normal, reduções nos tempos médios de atendimento e taxas de erro significativamente mais baixas.

Desde que cumpriu sua iniciativa de cobrança, a Synergy expandiu seu recurso de RPA a funções de vendas, finanças, TIC e RH.

PENSANDO NO FUTURO

A Synergy está planejando um investimento contínuo em inteligência artificial no futuro, em que IQ Bots e agentes virtuais vão se comunicar com a RPA para fornecer processos de ponta a ponta com mínima intervenção humana.

Sobre a Synergy

As informações neste estudo de caso foram preparadas e fornecidas pela Synergy para publicação no site da Automation Anywhere. O estudo de caso e as informações contidas nele não podem ser copiados, reproduzidos ou publicados para qualquer outra finalidade sem a aprovação prévia e explícita da Synergy. Entre em contato com a Synergy: corporate.communications@synergy.net.au.

Sobre a Automation Anywhere

A Automation Anywhere capacita pessoas cujas ideias, pensamentos e foco engrandecem as empresas para as quais trabalham. Nós oferecemos a plataforma de Força de Trabalho Digital mais sofisticada do mundo, tornando o trabalho mais humano ao automatizar os processos de negócios e liberar as pessoas.

Automation Anywhere  www.automationanywhere.com

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

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

Automation Anywhere ©2018

Julho de 2018, ver. 1

“Acho que o investimento no IQ Bot da Automation Anywhere no futuro será essencial, pois a inteligência artificial é uma progressão natural da RPA”.

— **Scott McMahon**

Gerente, portfólio e estratégia de TIC
– líder de práticas e clientes, robótica e automação, Synergy