

A Cartus remove o "robô" dos funcionários e melhora as relações com o cliente com a RPA



ORGANIZAÇÃO ANALISADA

A Cartus é a principal líder do setor, orientando clientes por meio de milhares de programas corporativos de realocação, grandes e pequenos, únicos e complexos. Ela conta com 3.500 funcionários em todo o mundo que prestam serviços de realocação em mais de 185 países.

DESAFIO

A Cartus queria "remover o robô" das tarefas diárias de seus funcionários, que estavam gastando mais tempo realizando tarefas repetitivas, como compilar dados, em vez de analisá-los. Esses processos tediosos diminuía o foco, a velocidade de execução e a satisfação geral no trabalho, impactando a experiência geral de atendimento ao cliente. A Cartus decidiu investir na RPA para eliminar tarefas repetitivas e melhorar a satisfação dos funcionários e dos clientes.

SOLUÇÃO

A Cartus participou de um programa-piloto de 6 meses específico para funções financeiras e contábeis. Os funcionários precisaram identificar as tarefas repetitivas em seus processos, que consequentemente foram automatizados com base no feedback deles. Após a implantação da RPA, os funcionários ficaram mais satisfeitos, pois passaram a interagir com os elementos humanos mais recompensadores do trabalho. O objetivo era implementar 10 bots na produção. Entretanto, 26 bots foram implantados para serem executados diariamente.

BENEFÍCIOS

26

Bots implantados

16%

Melhoria no prazo de entrega da auditoria

22%

Diminuição no tempo de ciclo de contas a pagar

21%

Aumento da satisfação do cliente

Processos automatizados

- Auditoria
- Contas a pagar
- Processamento de dados

Setor

Serviços

"A automação melhora a qualidade e a velocidade de execução. Ambas são fundamentais para oferecer um excelente atendimento ao cliente."

— Shelley Pitser

Vice-presidente de contabilidade de operações

DETALHES DA HISTÓRIA

Os funcionários da Cartus realmente adotaram a RPA e gostaram da ideia de automatizar as tarefas anteriormente repetitivas que precisavam realizar. Eles estão muito mais felizes analisando dados, em vez de compilá-los em relatórios. As melhorias na qualidade, consistência e rapidez estão proporcionando valor aos clientes, fornecedores e funcionários. O sucesso do programa-piloto de 6 meses incentivou a Cartus a expandir o programa para toda a organização. Estabeleceu-se um Centro de Excelência (COE), composto por especialistas em assuntos específicos de todas as áreas da empresa. Eles combinaram aqueles que não tinham experiência em RPA com membros experientes do CoE do piloto para acelerar o aprendizado.

Os membros do CoE ensinaram a RPA e trabalharam com a empresa para iniciar e enviar ideias de automação. Os conhecimentos deles também ajudaram na priorização da tomada de decisão.

Quando o piloto foi lançado, ele foi conduzido pela empresa e teve suporte da TI com desenvolvedores de negócios apoiados por um provedor terceirizado.

À medida que a Cartus expandiu a RPA para toda a organização, a propriedade técnica foi transferida para a TI, pois eles tinham uma visão melhor e capacidade de incorporar a tecnologia ao conjunto de sistemas usados.

O FUTURO

Agora que a RPA foi bem-sucedida para os departamentos de finanças e contabilidade da Cartus, eles estão prosseguindo com uma expansão global dela. Eles estabeleceram padrões de bots e podem definir o desempenho deles e vincular essas métricas diretamente ao desempenho dos negócios, permitindo que a Cartus tome decisões mais estratégicas sobre a melhor maneira de aplicar a tecnologia de RPA de agora em diante.

A Cartus espera expandir seu programa de RPA para incluir os recursos de IA por meio da inclusão do IQ Bot da Automation Anywhere nos próximos anos e do uso contínuo da Automation Anywhere como um parceiro importante para ajudar ampliar o programa para um futuro previsível.

"Com a RPA como uma nova ferramenta, tivemos mais oportunidades de atender os pedidos de nossos clientes."

— **Shelley Pitser**

Vice-presidente de contabilidade de operações

Sobre a Automation Anywhere

A Automation Anywhere possibilita que as pessoas agreguem excelência às empresas onde trabalham com suas ideias, pensamentos e foco. 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 ©2019

Maior de 2019, versão 1

