

Cumprimento impecável de ordens de compra: uma história de parceria entre humanos e robôs

GENPACT



ORGANIZAÇÃO ANALISADA

O cliente da Genpact, uma empresa líder em fotografia, fabrica câmeras, lentes e outras ferramentas fotográficas e as vende para grandes empresas como a Woolworths na Austrália.

DESAFIO

O processo de cumprimento de ordens de compra para essas empresas era um processo manual ineficiente, no qual agentes humanos tinham que solicitar manualmente ao sistema as novas ordens de clientes, tendo que constantemente fazer logon nele. Depois de realizar uma solicitação, eles tinham que validar fisicamente a ordem de compra e aplicar os preços e descontos específicos a ela com base nos acordos contratuais de cada cliente. Em seguida, eles tinham a autoridade para aplicar um desconto adicional de 1%, caso seguissem os protocolos de hierarquia manuais. Depois que isso fosse aplicado e definido manualmente, a ordem de compra seria cumprida, enviada e faturada. Esse processo manual era demorado e propenso a erros humanos. Embora alguma intervenção humana fosse exigida, líderes no lado do cliente e no lado da Genpact reconheceram rapidamente que a automação era necessária.

SOLUÇÃO

A Automation Anywhere e a Genpact foram encarregadas de rearquitetar o processo usando Processos Empresariais Inteligentes (SEPSM) próprios. O objetivo era aprimorar ineficiências, imprecisões e duplicações devido a erro humano no processo altamente manual do sistema de cumprimento de ordens do cliente. A solução precisava se integrar ao sistema herdado e manter alguns humanos envolvidos para examinar todo o processo para fins de controle de qualidade, permitindo uma parceria ideal entre humanos e robôs.

BENEFÍCIOS

40%

Aumento na produtividade

25%

Aumento na velocidade de transação

25%

Redução nos custos

90%

Redução no trabalho manual

Processos automatizados

• **Cumprimento de ordens de compra**

Setor

Fabricação

DETALHES DA HISTÓRIA

A Automation Anywhere e a Genpact criaram uma solução usando o Automation Anywhere Enterprise. Ela reduziu o número de FTEs necessários para o cumprimento de Ordens de Compra de 100 para 10, reduziu os erros gerais e aumentou a velocidade de transação. A principal questão enfrentada era a da criação de um processo sem intervenção, ou de um que utilizasse uma parceria entre humanos e automação. As vantagens do processo sem intervenção eram óbvias, mas elas optaram por um processo com uma parceria entre humanos e automação que reduziria as exceções significativamente e aumentaria a satisfação dos clientes.

O FLUXO DE RPA

1. Os dados são automaticamente extraídos do sistema do cliente, identificando novas ordens de compra.
2. Quando uma ordem de compra é baixada, ela é imediatamente enviada ao sistema herdado.
3. O agente atua como um "humano envolvido" e valida manualmente as ordens para obter precisão.
4. A Automation Anywhere carrega a ordem de compra no Oracle.
5. Os descontos são aplicados automaticamente com base nos contratos de clientes.
6. Os agentes examinam a ordem cumprida, garantindo o controle de qualidade e a intervenção humana.

OS RESULTADOS

Ao automatizar a interação com o sistema herdado, os obstáculos no processo de cumprimento foram totalmente eliminados. Recursos adicionais não foram necessários para o novo processo humano-automatizado. Os erros humanos, especialmente no processo de verificação, foram reduzidos e a satisfação dos clientes aumentou.

Sobre a Genpact

A Genpact (NYSE: G), que significa "gerando impacto nos negócios", é uma líder global na criação, transformação e execução de operações de negócios inteligentes, incluindo aquelas que são complexas e específicas a um conjunto de setores escolhidos. Ela está na vanguarda da criação e da implantação de soluções de automação em parceria com a Automation Anywhere para promover a transformação e os resultados de negócios com a Automação Robótica de Processos (RPA). Essas soluções forneceram respostas sinérgicas à Genpact e seus clientes, melhorando o fluxo de trabalho, aumentando a eficiência, a produtividade, as velocidades de transação, as precisões e o lucro, tudo isso enquanto reduzem as despesas de capital. As soluções criadas pela Automation Anywhere e a Genpact integraram a automação em vários aplicativos, incluindo sistemas herdados. A seguir estão dois casos de uso nos quais a Genpact utilizou a Automation Anywhere para transformar a maneira de fazer negócios para seus clientes.

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

Copyright © 2018 Automation Anywhere, Inc. Todos os direitos reservados. Automation Anywhere, o logotipo da Automation Anywhere, Go Be Great, BotFarm, Bot Insight e IQ Bot, entre outros, são marcas registradas ou marcas comerciais da Automation Anywhere, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países. Outros nomes de produtos usados nesta publicação são apenas para fins de identificação e podem ser marcas comerciais de seus respectivos proprietários.