



Creación de una fuerza de trabajo digital con la automatización de procesos robotizados

Todas las organizaciones empresariales se encuentran sometidas a una enorme presión para digitalizar y automatizar todos los aspectos de sus operaciones. Sin embargo, muchas de ellas siguen confiando en tareas manuales para procesos de negocio cruciales, como recopilar, revisar e introducir información entre sistemas, sitios web y portales; tanto internos como externos. Estas tareas repetitivas y correctivas requieren que sus empleados inicien y cierren sesión en múltiples sistemas, copiando y pegando datos entre diferentes fuentes y formatos.

Además de ser un trabajo aburrido, las tareas manuales son también ineficientes e imprecisas, en especial cuando las comparamos con la previsibilidad de los procesos de trabajo automatizados. Pero, debido a que los departamentos de TI sufren para responder rápidamente a las necesidades más acuciantes de las áreas de negocio, las iniciativas clave de automatización suelen posponerse, reprogramarse o, directamente, olvidarse. El resultado es que el trabajo manual perdura y la ineficiencia de las operaciones se mantiene.

Usar robots de software para automatizar las actividades clave de sus procesos de negocio

La automatización de procesos robotizados (RPA, por sus siglas en inglés) le permite crear una fuerza de trabajo digital que trabaja codo con codo con sus empleados para aumentar la eficiencia. RPA elimina casi todas las actividades manuales relacionadas con los datos, ya que robots de software formados por flujos de procesos potentes y dinámicos, automatizan las tareas que, de lo contrario, seres humanos llevarían a cabo, además de complementar otras plataformas de automatización, como la gestión de procesos de negocio (BPM, por sus siglas en inglés).

Estos robots de software imitan las acciones específicas que sus empleados realizan mientras trabajan en un ordenador. Esto incluye acciones emprendidas cuando interactúan con una aplicación de empresa, un sitio web, un portal, un sistema heredado o aplicaciones de escritorio como el correo electrónico, Microsoft Excel y otras. A diferencia de herramientas básicas de automatización de escritorio o caros proyectos internos de desarrollo, RPA usa una metodología que no requiere programación para automatizar prácticamente cualquier actividad humana que implique acceder o trabajar con información.

RPA complementa las soluciones de automatización de procesos de negocio

Gracias a su capacidad para acceder y procesar datos procedentes de múltiples fuentes de datos, la automatización de procesos robotizados no requiere reingeniería de los viejos procesos o eliminar plataformas que son cruciales para sus operaciones. Puede actuar como una solución independiente para sus necesidades específicas. RPA también se complementa con las soluciones tradicionales de gestión de procesos de negocio y gestión de casos, en que los robots se usan en varias etapas dentro de un conjunto de procesos más amplio para ayudar a las organizaciones a eliminar todavía más etapas manuales de sus procesos operativos clave, como el alta de clientes, el procesamiento de siniestros de seguro y el préstamo hipotecario.

La versatilidad cubre las necesidades de su empresa

RPA sustituye tareas con múltiples etapas que requieren mucha mano de obra en diferentes sistemas y fuentes de datos, como:

- ▶ Operaciones logísticas
- ▶ Finanzas y contabilidad
- ▶ Alta de clientes y empleados
- ▶ Supervisión y análisis del cumplimiento de las normas
- ▶ Préstamos hipotecarios
- ▶ Servicio al cliente y centros de atención telefónica
- ▶ Gestión de la cadena de suministro
- ▶ Gestión de siniestros de seguro
- ▶ Administración de pacientes
- ▶ Operaciones de ventas



Aprovechar la inteligencia de procesos para comprender y mejorar los procesos

Gracias a la automatización de procesos robotizados y a la supervisión continua de los procesos de negocio principales, puede:

- ▶ Disponer de una valiosa visibilidad sobre cómo se está ejecutando un proceso.
- ▶ Comprender y gestionar mejor su fuerza de trabajo.
- ▶ Identificar tendencias y patrones en sus procesos.
- ▶ Obtener la información que necesita para optimizar y ajustar.

El resultado final: su organización estará mejor informada y será capaz de ser proactiva, no reactiva, además de más inteligente y predictiva sobre cómo gestionar sus operaciones. Con esta nueva visibilidad, su organización podrá dejar atrás los informes estáticos. Puede anticipar mejor los problemas y lidiar con picos de actividad y cuellos de botella en etapas concretas de un proceso antes de que provoquen inconvenientes al cliente o deje escapar oportunidades.

Ventajas de la automatización de procesos robotizados

Integre información fácilmente

Adquiera e integre automáticamente datos procedentes de sitios web, portales y aplicaciones en sus sistemas, para facilitar el procesamiento y ganar visibilidad para tomar decisiones.

Aligere la carga de trabajo de empleados muy ocupados

Libere a sus empleados de tareas repetitivas de forma que puedan aplicar sus habilidades a actividades que requieran la intervención humana.

Aumente la eficiencia operativa

Detenga la sangría de sus recursos presupuestarios y humanos, insuflando velocidad, inteligencia, eficiencia y calidad a sus procesos de negocio.

Elimine los errores humanos

Complete procesos de la misma forma cada vez, lo que desemboca en resultados más precisos y fiables.

Póngase a la velocidad de la empresa

Implemente robots de software en nuevas actividades de procesos a medida que cambian las necesidades y prioridades de negocio, sin necesidad de meses de desarrollo. Desarrolle e implemente la automatización en cuestión de días o semanas, no de meses.

Casos de éxito de clientes

PITT OHIO

Problemas: PITT OHIO ofrece un nivel de servicio de primer nivel a un selecto grupo de transportistas. Entre los servicios que sus clientes exclusivos reciben está la capacidad para solicitar recogidas por correo electrónico. Para hacer posible esto, los representantes del servicio al cliente (CSR, por sus siglas en inglés) reintroducen manualmente los detalles del envío desde el correo electrónico original en su aplicación interna de planificación. Para confirmar la fecha y hora de recogida, un representante debe iniciar sesión en el portal del transportista y reintroducir la respuesta.

Resultados: La plataforma de automatización de procesos robotizados de Kofax Kapow propició un notable aumento de la productividad, permitió a PITT OHIO ampliar el alcance de su servicio exclusivo y aumentó sus ingresos a cambio de un coste mínimo. Al eliminar las actualizaciones manuales del sitio web, PITT OHIO permitió a sus representantes dedicar entre el 90 % y el 95 % de su tiempo a trabajos con más valor. La automatización robotizada de Kapow eliminó el 100 % del coste de las actualizaciones rutinarias de los portales B2B y los caros errores de transcripción.

Union Bank

Problemas: El aumento de la demanda en el mercado hipotecario secundario generó lucrativas oportunidades de venta para Union Bank, pero necesitaba actuar rápido para extraer el máximo valor de las hipotecas. El trabajo manual y los retrasos a menudo desembocan en ventas perdidas, prolongan el plazo de cobro y perjudican al cash flow del banco.

Resultados: La automatización de procesos robotizados de Kofax Kapow permitió al banco recopilar automáticamente todos los archivos relevantes, combinarlos en un PDF con marcas de página para facilitar la navegación y enviar una notificación a los agentes hipotecarios cuando el archivo está listo, todo en cuestión de segundos. Esta es solo una de las muchas actividades de procesos en el grupo de préstamos al cliente en el que se usan los robots de software para automatizar las tareas manuales, acelerar la recuperación de la inversión en los préstamos, reducir los costes y facilitar el cumplimiento de las normas de auditoría.

Descubra más sobre la automatización de procesos robotizados y la inteligencia de procesos en:

<http://www.kofax.com/robotic-process-automation>

<http://www.kofax.com/solutions/cross-industry-solutions/analysis-and-insight>