UiPath The Foundation of Innovation™

Identificando los verdaderos resultados empresariales de la automatización

Los beneficios de una estrategia de automatización empresarial suelen centrarse en el ahorro de costes y tiempo. Si bien es de vital importancia para cualquier organización, este enfoque transformacional implica mucho más. Esta guía utiliza ejemplos del mundo real para identificar los resultados empresariales estratégicos que la automatización brinda a todos quienes la utilizan.

Contenido

03	**Cómo la automatización empresarial está transformando las organizaciones**
04	**Resultado empresarial 1: transformación de costes**
08	**Resultado empresarial 2: crecimiento rentable**
12	**Resultado empresarial 3: riesgo gestionado y cumplimiento maximizado**
16	**Resultado empresarial 4: experiencia del cliente mejorada y mayor compromiso de los empleados**
19	**Lograr resultados empresariales para impulsar el desempeño organizacional**

Cómo la automatización empresarial está transformando las organizaciones

Cuatro resultados empresariales vitales de la automatización

TRANSFORMACIÓN DE COSTOS	CRECIMIENTO RENTABLE	RIESGO GESTIONADO & CUMPLIMIENTO MAXIMIZADO	EXPERIENCIA DEL EMPLEADO Y DEL CLIENTE MEJORADA

La transformación digital se ha convertido en una característica central de la estrategia empresarial de casi todas las organizaciones, grandes y pequeñas. A medida que se produjo este cambio, muchos líderes han recurrido a soluciones de automatización, como la plataforma de automatización empresarial UiPath, para hacer realidad la transformación digital y al mismo tiempo hacer frente a desafíos más amplios. Estos incluyen una inflación vertiginosa, una brecha de habilidades, las secuelas de Covid-19 y problemas en la cadena de suministro vinculados a los disturbios geopolíticos.

La automatización une a la perfección sistemas, procesos y personas para crear flujos de trabajo verdaderamente digitales. Sin él, la transformación digital suele ser parcial y se producen brechas entre herramientas y tareas, lo que genera cargas de trabajo adicionales.

Hay infinitos defensores del poder transformador de la automatización. Por ejemplo, Jessie Coomber, vicepresidenta de operaciones de ADT, dice: "Realmente queríamos poner asistentes digitales en manos de agentes de servicio al cliente, técnicos de campo, agentes de centros de llamadas y administradores de campo. De esa manera, hay mucho más espacio para mejorar los procesos operativos y mejorar la experiencia del cliente". [1]

Pero la automatización no se trata sólo de mejorar los flujos de trabajo. También tiene resultados comerciales poderosos y tangibles. Por ejemplo, el Royal Mail Group del Reino Unido estaba perdiendo ingresos porque las cuentas de los clientes no se restablecían a tiempo después de recibir los pagos. Los robots ahora gestionan este proceso en tiempo real, protegiendo los ingresos. En total, esta y otras automatizaciones generaron £22,4 millones de libras esterlinas. [2]

Por esta y muchas más razones, la automatización se ha convertido en una prioridad para los líderes empresariales de todo el mundo. Cuando llegó la pandemia, asumió la responsabilidad de informar a las enfermeras para que pudieran estar con los pacientes, y mantuvo las ruedas del comercio en marcha cuando el mundo entró en confinamiento. [3] A menudo, los líderes lograron esto con la automatización inteligente, donde la IA y otras tecnologías disruptivas se integran con robots de software.

Hoy en día, después de haber aprendido de estas experiencias, las organizaciones son cada vez más conscientes de los beneficios de la automatización. Lo ven como un activo estratégico que ofrece desempeño organizacional en lugar de una solución táctica. Ofrece cuatro resultados comerciales vitales: transformación de costos, crecimiento rentable, gestión de riesgos y cumplimiento maximizado, y mejor experiencia para empleados y clientes.

Esto se refleja en las experiencias de empresas como la embotelladora de Coca Cola, CCI. Leyla Delic es su CIO y Oficial Digital. Ella dice: "Nuestros clientes son el centro de nuestro viaje digital... Al principio, pensamos en RPA como una solución provisional. Sin embargo, pronto nos dimos cuenta de que teníamos importantes oportunidades para mejorar la experiencia de los clientes y empleados aprovechando la RPA". [4]

Esta guía ilustra cómo organizaciones de todo el mundo están logrando resultados como este y mucho más. Su objetivo es inspirar y encender la pasión por la automatización. Hay muchísimos pioneros que mencionar. Ahora es el momento de seguir su camino y cosechar las recompensas.

Resultado empresarial 1: transformación de costos

Aprovechando al máximo sus valiosas inversiones

El crecimiento, el valor y el éxito provienen de la inversión. Éste es un hecho económico básico. Las naciones y las empresas se expanden y prosperan mediante un gasto cuidadosamente planificado en los lugares correctos para brindar excelentes servicios públicos o aumentar el valor para los accionistas.

Lograr esto está plagado de peligros. Invierta en cosas equivocadas y el rendimiento puede ser bajo o incluso negativo. Peor aún, pretender únicamente reducir costos puede llevar a la retracción y la recesión. Por lo tanto, las empresas buscan constantemente transformar sus costos en aquellos que ofrezcan el mayor valor.

En pocas palabras, la transformación de costos significa lograr mejores resultados, habiendo invertido tiempo y dinero de manera más inteligente. Este es el mayor resultado empresarial que una organización puede esperar, porque tiene un impacto de gran alcance.

Esto plantea la pregunta: ¿cómo se ve la transformación de costos con la automatización?

La respuesta está en comparar dos escenarios.

En primer lugar, sin automatización (esquema A). Ejércitos de personas dedican su tiempo y esfuerzo a tareas manuales, que aportan poco valor a una empresa. Imagínese personas sentadas en escritorios todo el día procesando facturas. Reciben correos electrónicos, abren archivos adjuntos, leen los documentos, copian y pegan cifras en hojas de cálculo, mueven información y, finalmente, autorizan pagos. Nada de este trabajo crea valor. De hecho, es una sangría para los presupuestos y está abierta a errores.

El segundo escenario incluye la automatización (diagrama B). En lugar de que los equipos realicen tareas repetitivas y aburridas durante todo el día, la automatización puede hacerse cargo. Puede comprobar las bandejas de entrada de correo electrónico, abrir documentos y utilizar el reconocimiento óptico de caracteres (OCR) para "leer" y extraer datos mediante la minería de comunicaciones. Puede comprender las opiniones y enviar datos a los destinatarios correctos o archivar información y garantizar que los pagos se realicen a tiempo, todo de forma virtual, a la vez que es más rápido y minimiza los errores. Mientras tanto, los empleados tienen libertad para asumir funciones de planificación y de mayor valor.

Transformación de costes sin y con automatización

Diagrama A: sin automatización

Diagrama B: con automatización

“Si desea generar información valiosa para el negocio, necesita más ancho de banda. No se trata sólo de agregar más personas con el mismo conjunto de habilidades”.

JUNAID AHMED
Corporate Vice-President, Applied Materials

El primer escenario es una forma típica, vital, aunque muy pobre, de crecer e invertir. El segundo optimiza y mejora procesos, funciona 24 horas al día, 7 días a la semana y permite a las personas innovar y agregar valor dando rienda suelta a su ingenio. Es probable que el costo neto sea menor en el segundo caso y la capacidad de obtener un retorno de la inversión (ROI) será mayor. Dicho de otra manera, el costo se ha transformado.

Hay historias de éxito como estas sucediendo en todas partes. Por ejemplo, el fabricante estadounidense Applied Materials tuvo un desafío en su departamento de finanzas. El negocio estaba creciendo rápidamente y el equipo de finanzas necesitaba mantener el ritmo y al mismo tiempo ofrecer mejores análisis para respaldar una mejor toma de decisiones, todo sin contratar gente nueva.

Aplicando una estrategia de automatización, la empresa ahorró 150.000 horas en un año. Junaid Ahmed es vicepresidente corporativo de Applied Materials. Dice: “En finanzas, el crecimiento de nuestro personal es estable. Si desea generar información valiosa para el negocio, necesita más ancho de banda. No se trata sólo de agregar más personas con el mismo conjunto de habilidades. Si contratáramos a 100 personas más, no podríamos hacer esto”. [5]

Como resultado, Applied Materials está logrando sus objetivos clave de transformación, incluida la reducción de los ciclos de contabilidad y presentación de informes transaccionales, duplicar el tiempo disponible para respaldar la toma de decisiones, mayor eficiencia, conocimientos más profundos, toma de decisiones más rápida y mejores experiencias de los empleados.

Cómo la automatización ayuda a permitir la transformación de costos

Hacer frente a los desafíos de tiempos económicos inciertos a menudo implica mejorar los ingresos brutos y al mismo tiempo transformar la base de costos de una organización. Esto se puede lograr reduciendo el esfuerzo dedicado a tareas que no agregan valor, cortando procesos largos con cuellos de botella, minimizando las tasas de deserción de empleados, disminuyendo el número de intervenciones humanas en los procesos manuales y disminuyendo los costos del incumplimiento debido a errores humanos.

Estos pasos pueden mejorar enormemente la rentabilidad y la automatización es una herramienta poderosa que puede ayudar a lograrlos todos. La introducción de la automatización en el lugar de trabajo permite a las empresas optimizar los procesos y reducir la necesidad de intervenciones manuales.

Además, la automatización puede ayudar a extraer e interpretar datos de fuentes estructuradas y no estructuradas, lo que permite a las empresas tomar decisiones más informadas e impulsar una mayor colaboración.

El resultado son procesos más eficientes y ágiles, con un trabajo de mayor valor y un mayor enfoque en los clientes y los resultados comerciales. Además, al mejorar el compromiso de los empleados y la eficiencia de los procesos, la automatización ayuda a las organizaciones a invertir más en ganar nuevos clientes e impulsar la innovación. Todo esto conduce a un crecimiento rentable de los ingresos, incluso sin un aumento significativo de la plantilla.

SpareBank 1 NORD-NORGE

80% incremento de la velocidad[6]

Royal Mail

£22.4 Millones adicionales en ingresos[8]

Compañía de Manufactura

50 horas ahorradas en 2 años[7]

Compañía de Telecomunicaciones

96% Menos errores[9]

Caso de estudio:
Un éxito de automatización real

Royal Mail Group (RMG) encontró una manera de reducir costos y devolver tiempo al personal con la automatización, y ha sido un gran éxito. Comenzó en 2017 cuando la empresa se embarcó en un viaje de transformación digital que comenzó con un programa de automatización y simplificación de procesos.

"Desde el inicio, hemos introducido RPA en seis áreas del negocio", dice Mike Hitchins, líder de programa de RMG. "Se trata de operaciones, experiencia del cliente, finanzas, recursos humanos, comercial y flota".

En el equipo de operaciones, se utilizó la automatización para cambiar la forma en que los gerentes de las oficinas de entrega en 1250 ubicaciones podían completar las tareas. Se introdujeron robots de software desatendidos para extraer datos, presentándolos automáticamente a los gerentes en un formato estándar cada mañana, permitiéndoles a ellos y a sus equipos concentrarse en sus tareas clave, no en la administración.

Mientras tanto, los agentes de experiencia del cliente utilizaban una variedad de sistemas arcaicos. "Eran difíciles de navegar y su uso requería tiempo", dice Phoebe Woods, analista de negocios de RMG. "Esto limitó la capacidad de los empleados para ofrecer una gran experiencia a los clientes", añade. Se introdujeron robots de software.

Los robots facilitan el uso de los sistemas para que los agentes puedan concentrarse en los clientes, no en la tecnología. También reducen el tiempo de entrenamiento. Como los robots también detectan acciones después de las llamadas, el personal puede estar disponible para otros clientes. Además, la información de seguimiento enviada por robots desde los equipos de experiencia del cliente a las oficinas de entrega está en un formato estándar, por lo que los equipos operativos saben exactamente lo que deben hacer".

Estos ejemplos destacan solo algunos de los 85 procesos automatizados implementados en toda la empresa. Juntos, el impacto ha sido colosal. Hasta ahora, han entregado £55 millones, lo que equivale a un retorno de la inversión (ROI) superior en más del 300 % a las expectativas.

Esto incluye £4,8 millones en ahorro de tiempo de los empleados, £22,4 millones en ingresos adicionales, £17,5 millones en reducción/evitación de costos y £10,3 millones en creación de capacidad. Al mismo tiempo, se han devuelto a los empleados casi 662.000 horas de trabajo. Esto ha mejorado la eficiencia, la satisfacción y el compromiso de los empleados.[10]

85

Procesos automatizados implementados en todo el negocio.

£55

millones en retorno de la inversión, más del 300 % por encima de las expectativas

Resultado empresarial 2: crecimiento rentable

Convertirse en una máquina bien engrasada

Desde fuera, las empresas exitosas pueden parecer máquinas bien engrasadas, que absorben ingresos y generan ganancias sin esfuerzo. Pero si miramos debajo del capó, a menudo hay procesos subóptimos y desafíos inevitables que limitan los márgenes, incluso en las organizaciones mejor administradas.

Por ejemplo, muchos líderes establecerán estrategias para crecer en mercados específicos. Hacerlo podría requerir inversión en desarrollo de productos, fabricación, distribución, marketing y ventas. En poco tiempo, se crea un conjunto completamente nuevo de puestos y equipos para cumplir estas tareas. Al hacerlo, el back office se expande para brindarles soporte. Más personal de recursos humanos, profesionales de finanzas y gerentes de TI.

En resumen, para aumentar los ingresos establecidos en la estrategia, el crecimiento de la dotación de personal y otros gastos se sale de control, comprimiendo los márgenes de beneficio.

Incluso si esto se evita, habrá otros desafíos a los que enfrentarse. Como la rotación de personal, que puede obstaculizar los esfuerzos, especialmente en áreas como el servicio al cliente, donde la rotación es notoriamente alta.

La automatización está cambiando todo esto. Por ejemplo, la empresa sueca Transcom ofrece servicios de atención al cliente subcontratados para algunas de las marcas más ambiciosas del mundo. Para crecer manteniendo los márgenes, es imperativo reclutar y retener agentes de clientes. "Conseguir que un empleado se quede un mes más puede suponer un gran beneficio. El costo de atraer y retener personal es muy alto", afirma Jakob Westgren, jefe de experiencia de agentes de Transcom.11 Las investigaciones sugieren que podría costar entre 10 000 y 15 000 dólares.[12]

Ha retenido personal con automatización que facilita la vida laboral de los agentes. A algunos empleados se les asignó la tarea de recibir lecturas de medidores de los clientes de una empresa de servicios públicos. Hecho manualmente, "el agente debe ingresar estos datos en un sistema SAP, lo que requiere 65 clics y debe realizarse en vivo durante la llamada. Fue un proceso manual de cuatro minutos", explica Westgren.

"Conseguir que un empleado se quede un mes más puede suponer un gran beneficio. El coste de atraer y retener personal es muy alto".

JAKOB WESTGREN
Head of Agent Experience, Transcom

92%

reducir el tiempo de proceso por llamada

97%

menos tiempo escribiendo informes

"Construimos un robot que podía realizar todos los pasos rápidamente en la pantalla cuando los agentes pedían información", continúa Westgren. "Esto no sólo redujo el tiempo del proceso a 20 segundos, sino que también permitió a los agentes centrarse en los clientes". En general, esto supuso un ahorro de tiempo del 92 % por llamada y permitió que el cliente y el agente tuvieran una interacción mucho mejor basada en el valor.

Para Transcom, un robot nunca quitará el trabajo a una persona. Pero bien podría quedarse con uno. Y eso es de vital importancia para su capacidad de funcionar como una máquina bien engrasada y sostener un crecimiento rentable.

La automatización también puede reducir los costos laborales al permitir que el personal existente logre más a medida que la empresa crece. Por ejemplo, la cadena de supermercados vietnamita LOTTE Mart descubrió que la redacción manual de informes consumía el tiempo y la energía de los empleados. Introdujo la automatización, que asumió la tarea y completó cada informe en cinco minutos en lugar de 165, una disminución del 97 %. Esto ha ayudado a liberar tiempo de los empleados, permitiéndoles dedicar más esfuerzos a mejorar el servicio al cliente o realizar investigaciones sobre las tendencias de los consumidores.

"El resultado habla por sí solo", afirma Hoang Ngoc Minh Nghia, director sénior de planificación empresarial e innovación de LOTTE Mart Vietnam. "La automatización es ahora una parte integral de nuestras operaciones y muchos de nuestros empleados han expresado su satisfacción por la simple genialidad de utilizar la automatización del software en nuestro trabajo". [13]

Cómo la automatización ayuda a acelerar el crecimiento rentable

La automatización es una herramienta poderosa que puede ayudar a las empresas a acelerar el crecimiento rentable.

Al introducir la automatización en el lugar de trabajo, las organizaciones pueden mejorar la participación del cliente, aumentar la innovación productiva y lanzar nuevos servicios y productos rápidamente. Al utilizar tecnologías de inteligencia artificial para gestionar la oferta y la demanda, las empresas también pueden mejorar los precios y la competitividad.

El resultado es un mayor crecimiento del margen y una expansión de los flujos de ingresos gracias a un enfoque renovado en la adquisición, retención y crecimiento de clientes.

AMERICAN FIDELITY
a different opinion

100% precisión en contenido personalizado[14]

GENERALI

€80 millones ahorrados entre 2019-2021[15]

بنك ظفار
BankDhofar

60% costos procesados[16]

DWP Digital

15:1 ROI de la automatización desde 2017[17]

UBER

Caso de estudio:
Uber coordina operaciones globales con automatización

Uber ha experimentado un crecimiento exponencial en todo el mundo. Uno de los mayores desafíos que esto presenta es contener los costos, especialmente los de personal. "¿Cómo se puede contener ese costo?" pregunta Chad Aronson, director global de automatización inteligente de Uber.

Como la mayoría de las empresas que se embarcan en su viaje de automatización, Uber comenzó a automatizar los procesos financieros. Después de tres años, tiene más de 100 automatizaciones en producción, lo que le ahorra a la empresa aproximadamente 10 millones de dólares al año. La automatización se ha convertido en un activo en toda la organización.

Por ejemplo, la facturación de Uber Freight necesitaba estandarizar su sistema de facturación de proveedores. Comenzando con un cliente y un transportista, Uber Freight ahora maneja facturas para casi 100 clientes y transportistas.

"Hemos podido automatizar la facturación de más de 80 clientes en siete portales principales que utilizamos a diario, lo que aumenta la satisfacción del cliente y reduce los errores", afirmó Kasumi Billington, operaciones financieras de Uber Freight.

"Comenzamos a gestionar menos del 20 % de nuestras facturas a través de la automatización hace dos años y ahora podemos emitir más del 70 % de las facturas de nuestro portal mensualmente. Con una cantidad reducida de errores, gracias a la automatización, los miembros del equipo ahora pueden concentrarse en la resolución de problemas en lugar de solo tareas transaccionales".

Los procesos comerciales automatizados han tenido un impacto significativo en las operaciones y los ingresos de Uber. En Londres, por ejemplo, Uber Freight corría el riesgo de perder su licencia para operar porque estaba creciendo tan rápido que tenía problemas para seguir los procedimientos de seguridad. Se necesitaron seis semanas para construir un robot que realizara un seguimiento de principio a fin de todas las medidas de seguridad para satisfacer a los reguladores. Si Uber hubiera perdido su licencia de transporte de carga en Londres, le habría costado entre el 3% y el 4% de los ingresos totales de la empresa. Para poner esto en contexto, los ingresos globales de Uber para 2022 fueron de 29.048 millones de dólares.[18]

En general, la automatización le ha ahorrado a la empresa más de 22 millones de dólares en tres años, generando un retorno del 350%. A medida que ha crecido, ha podido minimizar los costos asociados y, por lo tanto, respaldar la rentabilidad.[19]

100

procesos automatizados en toda la empresa

$10M

Ahorros estimados al año en procesos financieros.

Resultado empresarial 3: riesgo gestionado y cumplimiento maximizado

Procesos herméticos que protegen un negocio

La carga de la regulación en todo el mundo sigue creciendo. Todos los sectores deben afrontarlo, en todos los niveles. Por ejemplo, el Reglamento General de Protección de Datos (GDPR) afecta a todas las empresas de la UE, desde las independientes más pequeñas hasta las corporaciones más grandes.

Mientras tanto, sectores altamente regulados, como los servicios financieros, deben lidiar con una compleja red de cuestiones, desde la lucha contra el lavado de dinero y la protección contra el fraude hasta la detección del producto de delitos ambientales y el seguimiento de sanciones gubernamentales, como las dirigidas a Rusia.

Además, las organizaciones deben demostrar que no se infringen las reglas, lo cual es un listón muy alto. Los recientes cambios en el clima político han dado lugar a que las listas de sanciones se actualicen diariamente y las regulaciones internacionales y locales experimenten una evolución constante. Esta turbulencia, junto con nuevas tecnologías como los pagos instantáneos, crea desafíos operativos reales en todas las empresas. Detectar y detener el fraude es cada vez más problemático, y cumplir las nuevas regulaciones es difícil a menos que los procesos y sistemas puedan transformarse rápidamente y en consecuencia.

Como resultado, el costo total proyectado del cumplimiento de los delitos financieros en las instituciones financieras de todo el mundo en 2022 fue de 274 100 millones de dólares, frente a 213 900 millones de dólares en 2020.[20] Gran parte de esto surgirá de la necesidad de emplear grandes equipos de personas para recopilar datos, gestionar procesos y proporcionar evidencia. Agregue otros costos de cumplimiento y el impacto es colosal.

A menudo, la única forma de mantenerse al tanto de este colosal desafío es mediante la automatización. Federal Bank, un banco líder del sector privado de la India, se enfrentó a un nuevo requisito regulatorio relacionado con la gestión y fusión de códigos únicos de identificación de clientes (UCIC) para identificar a los clientes.

Hacerlo manualmente habría llevado mucho tiempo y se acercaba una fecha límite. "Las primeras proyecciones mostraron que este proyecto iba a ser tan grande que podría requerir hasta diez empleados y hasta un año para completarse", dice Roshni Majeed, vicepresidente adjunto y primer campeón de RPA en el Federal Bank.[21]

“El robot de UiPath nos ayudó a hacerlo en el 50 % del tiempo que nos llevó originalmente. Pudimos realizar este importante proyecto en seis meses”.

SHALINI WARRIER
Chief Operating Officer, Federal Bank

50%

menos tiempo para completar el nuevo requisito regulatorio

>65%

ahorro de tiempo para la conciliación de datos

"El robot de UiPath nos ayudó a hacerlo en el 50 % del tiempo que nos llevó originalmente. Pudimos completar este importante proyecto en seis meses", añadió Shalini Warrier, directora de operaciones del Federal Bank.

Mientras tanto, la red india de hospitales, Max Healthcare, enfrentó desafíos a la hora de procesar grandes volúmenes de transacciones de pacientes y al mismo tiempo garantizar la precisión y seguridad de los documentos. Este es un gran desafío considerando que cuenta con 14 hospitales con 29 especialidades y más de 2.300 médicos destacados. Adoptó la automatización para agilizar procesos de gran volumen, como el procesamiento de reclamaciones, el ingreso de datos y la conciliación para los planes de salud gubernamentales.

"Hacíamos muchas actividades manualmente", recuerda Yogesh Gupta, vicepresidente senior de finanzas y contabilidad de Max Healthcare. "Por lo tanto, la precisión y la frecuencia fueron un desafío; la gente no pudo completar las actividades a tiempo". La organización comenzó a utilizar la automatización y después de eso ya no hubo vuelta atrás.

El impacto ha sido un ahorro de tiempo del 65 % al 75 % al abordar dos proyectos importantes: la conciliación de datos para el plan de salud del gobierno central (CGHS) y la conciliación de datos para el plan de salud contributivo para ex militares (ECHS). Esta fue una tarea enorme en 29 hospitales.

Cómo la automatización ayuda a gestionar el riesgo y maximizar el cumplimiento

Hoy en día, las empresas enfrentan numerosos desafíos en materia de cumplimiento y regulaciones, lo que resulta en pérdidas financieras y de reputación.

El panorama regulatorio en constante cambio complica aún más las cosas y requiere monitoreo y actualizaciones constantes.

Además, la agregación manual de datos para auditorías y los errores humanos pueden hacer que las empresas incumplan sus obligaciones contractuales, lo que genera mayores implicaciones legales.

La automatización puede desempeñar un papel crucial en la gestión de estos desafíos. Al implementar una plataforma que incorpora rápidamente nuevas reglas de cumplimiento, las empresas pueden mantenerse al día con las regulaciones en evolución y reducir el riesgo de incumplimiento. Automatizaciones con registro y auditoría.

Las capacidades también pueden proporcionar un seguimiento preciso y sólido de los procesos críticos, garantizando que no se pierda ningún detalle.

El impacto empresarial de la automatización en la gestión de riesgos y el cumplimiento es significativo.

Al reducir el riesgo y minimizar los resultados negativos, las organizaciones pueden centrarse en casos más complejos que requieren ingenio humano, lo que lleva a una toma de decisiones más eficaz. El cumplimiento total de las regulaciones pertinentes y las auditorías internas ayuda a evitar multas y suspensiones del servicio, manteniendo así una reputación positiva.

En general, la automatización puede impulsar la eficiencia, reducir costos y aumentar la confianza del cliente, lo que en última instancia conduce a un mayor éxito en el competitivo panorama empresarial actual.

HEALTH FIDELITY

1.2M Registros procesados por 14 robots (200 al día)[22]

FEDERAL BANK
YOUR PERFECT BANKING PARTNER

50% Tiempo de respuesta más corto de un proceso de cumplimiento crítico.[23]

MAX Healthcare

>65% datos a lo largo de 29 hospitales[24]

B · A · L

10,000 Horas de trabajo ahorradas en 6 meses[25]

Caso de estudio:
HIPAA-extracción compatible de 1,2 millones de registros (y contando)

Health Fidelity es una empresa de software que transforma el ajuste de riesgos en la industria de la atención médica con soluciones para aquellas organizaciones que participan en los programas Medicare Advantage Affordable Care Act (ACA), Medicaid y Medicare Accountable Care Organization (ACO).

La empresa utiliza tecnología de procesamiento de lenguaje natural (NLP) para extraer información valiosa de las historias clínicas de los pacientes y los registros médicos electrónicos (EMR) para ayudar a sus clientes a gestionar con éxito los riesgos clínicos y financieros.

Tradicionalmente, los registros clínicos están infrautilizados en el ajuste de riesgos porque la recuperación manual de los registros puede costar hasta $15 por registro. Utilizando la automatización, Health Fidelity ofrece a sus clientes una forma más rápida y económica de extraer automáticamente todos los registros médicos de los registros médicos electrónicos (EHR) remotos de una manera segura y compatible con HIPAA sin interrumpir a los proveedores.

"Extraemos documentación transcrita de médico a paciente de varios EMR", dice Joe, Bonazza, director de integración de datos de Health Fidelity. "Esto puede incluir tipos de documentos como notas de progreso, consultas, resúmenes de alta y más. Puede ser difícil encontrar la información correcta en los expedientes clínicos, pero utilizar un enfoque manual para extraer información significativa tiende a ser costoso, requiere mucha mano de obra, mucho tiempo y es propenso a errores".

"Rápidamente determinamos que UiPath y su tecnología RPA podrían brindarnos una mejor manera de extraer los documentos clínicos de los miembros y hacerlo de manera compatible con HIPAA con poca o ninguna participación de los recursos técnicos de nuestros clientes", agrega Bonazza.

Ha sido un gran éxito. "Hasta la fecha, hemos extraído más de 1,2 millones de documentos clínicos utilizando robots de UiPath y tecnología RPA", dijo Bonazza. "La creación de esta ruta de ingesta automatizada realmente mejora la capacidad de nuestros servicios de datos para extraer información clínica de una variedad más amplia de ubicaciones más rápido de lo que podríamos hacerlo manualmente".

1.2M

Documentos clínicos extraídos mediante robots de UiPath y tecnología RPA.

200

número promedio de documentos de miembros extraídos por día

Resultado empresarial 4: Mejor experiencia del cliente y mayor compromiso de los empleados.

Poner a las personas primero

Todas las tecnologías son herramientas que los humanos pueden utilizar para mejorar sus vidas. Desde la invención de las primeras piedras para tallar hace 3,3 millones de años26 hasta la introducción de la IA generativa, estas innovaciones existen para servir a las personas.

La automatización no es diferente. Tiene un objetivo: poner a las personas en primer lugar y mejorar su existencia. Para los empleados, esto a menudo significa verse liberados del trabajo mundano para concentrarse en tareas que les brinden satisfacción y valor para el negocio. También proporciona tiempo para investigar la posibilidad de volver a capacitar o mejorar sus habilidades.

Javier Castellanos, director de la fábrica de robots del gigante de las telecomunicaciones Orange, afirma: "Tenemos una gran cantidad de talento en la empresa y los robots nos permiten sacarlo a la luz y aprovecharlo, liberándonos de aquellas tareas que todos sabemos que tienen por hacer, pero no nos satisfacen ni personal ni profesionalmente".[27]

No hay duda de que los pensamientos de Castellanos tienen eco en casi todos los trabajadores del mundo. Nadie quiere pasar una gran parte de su vida realizando tareas aburridas y serviles que le aportan muy poca satisfacción laboral. Por ejemplo, hay muchos casos de profesionales de servicios financieros altamente calificados que trabajan en centros de servicios compartidos como poco más que empleados de entrada de datos.

Para los clientes, la automatización puede revolucionar su experiencia con una marca. Comienza mejorando las relaciones porque los empleados tienen más tiempo para contactar con el cliente.

Pueden determinar mejor las necesidades de los clientes y anticipar o responder a la demanda y, al mismo tiempo, tener datos al alcance de la mano gracias a la recopilación automatizada de datos. También puede acelerar las respuestas. Una automatización puede recibir una consulta, compilar una respuesta extrayendo datos de múltiples sistemas, asignar un vendedor y brindar una respuesta. Esto garantiza que los clientes obtengan lo que quieren y que las empresas no pierdan ninguna pista. O en el sector público, los ciudadanos obtienen los servicios que demandan.

Los empleados del Departamento de Educación (DfE) y de la Agencia de Financiamiento de Habilidades Educativas (ESFA) del Reino Unido han adoptado la automatización para hacer que su tiempo sea cada vez más productivo. Uno de sus robots de software se llama Arnold, haciendo referencia en broma a Arnold Schwarzenegger y su papel como Terminator. Sin embargo, el trabajo que realiza no podría ser más importante.

"Arnold puede leer los 60.000 correos electrónicos que recibimos cada mes y clasificar qué equipo necesita manejarlos antes de agregar los detalles a nuestro sistema CRM", dice Sophie Stewart, científica principal de datos y líder de RPA en el DfE. "Anteriormente, estos correos electrónicos permanecían en cola en una bandeja de entrada durante dos días y medio, lo que se ha reducido a cuatro minutos. Teniendo en cuenta que los mensajes pueden contener información crucial sobre un tema de protección infantil, el impacto que esto tiene es enorme".[28]

Cuando hay tanto en juego, no se puede subestimar la posibilidad de tener una respuesta rápida. No se trata sólo de mejorar la experiencia del cliente, sino de cambiar vidas para mejor.

"Tenemos una gran cantidad de talento en la empresa y los robots nos permiten sacarlo a la luz y aprovecharlo".

JAVIER CASTELLANOS
Head of the Robot Factory, Orange

Cómo la automatización ayuda a mejorar la experiencia de los empleados y clientes

Las empresas enfrentan numerosos desafíos a la hora de brindar una experiencia positiva a sus clientes y empleados.

Los procesos y sistemas restrictivos pueden obstaculizar el autoservicio, lo que resulta en tiempos de resolución lentos y bajos niveles de satisfacción. Además, varios sistemas que no se comunican entre sí pueden dificultar que los clientes y empleados tengan interacciones positivas.

Los altos niveles de agotamiento y frustración de los empleados por tareas mundanas y repetitivas pueden provocar una pérdida de tiempo, motivación y productividad, lo que en última instancia aumenta la deserción de los empleados.

La automatización puede desempeñar un papel crucial para abordar estos desafíos. Al optimizar los sistemas y procesos, las organizaciones pueden mejorar la atención general al cliente y la experiencia del empleado.

Además, involucrar a los empleados en el plan de automatización puede aumentar el compromiso y la motivación, al mismo tiempo que acorta los ciclos de capacitación y mejora el tiempo de obtención de valor.

El impacto empresarial de la automatización en la mejora de la experiencia de los empleados y clientes es significativo.

Además, las empresas que utilizan la automatización para mejorar la experiencia de los empleados pueden atraer y retener a los mejores talentos, convirtiéndose en un empleador preferido, mientras que la satisfacción del cliente puede aumentar a través de una mejor interacción, soporte y servicio, impulsando la lealtad y el crecimiento de los ingresos.

En general, la automatización puede impulsar la eficiencia, reducir costos y mejorar la satisfacción de los clientes y empleados, lo que conduce a un mayor éxito en el competitivo panorama empresarial actual.

AMERICAN FIDELITY
a different opinion

100% precisión en el contenido del cliente[29]

CARGLASS®

99% experiencia positiva del técnico con las aplicaciones de UiPath[30]

NOS

7x para un proceso de aprobación de tarjeta de descuento más rápido[31]

NOS

40 desarrollo de habilidades para el personal interno convertido en desarrolladores de automatización[32]

Caso de estudio:
RPA mejora la vida de los ciudadanos de la ciudad de Copenhague

Ofrecer un excelente servicio al cliente es la esencia de toda institución gubernamental. En el Municipio de Copenhague, esto significa empoderar al personal para que pueda manejar cargas de trabajo cada vez mayores mientras se mantiene dentro de estrictas pautas de gasto.

Rasmus Lund Stisager, líder del equipo RPA en el municipio, dice: "Copenhague tiene que atender a una población en crecimiento con el mismo presupuesto o uno reducido y, por eso, siempre estamos buscando nuevas formas de automatizar y hacer las cosas de manera más inteligente".

La automatización fue una tecnología ideal para ayudar a cumplir esta obligación, ya que permitió a Copenhague optimizar sus procesos y brindar mejores servicios a los ciudadanos.

"Nuestro Municipio está muy digitalizado. Pero pudimos ver que RPA nos ofrecía algo nuevo. Pudo revisar datos, trabajar entre sistemas y omitir integraciones. Eso era nuevo. Pudimos ver que muchos de nuestros procesos de administración general y servicios compartidos eran adecuados para RPA", dice Rasmus.

Hoy, Copenhague ha automatizado más de 75 de sus procesos en sus siete comités. Ha reunido una fuerza laboral digital de seis robots desatendidos y 50 atendidos. El ayuntamiento y sus ciudadanos están empezando a ver los beneficios.

Por ejemplo, el ayuntamiento debe responder rápidamente a las solicitudes de los ciudadanos que quieran saber exactamente qué información tiene sobre ellos. Este es un proceso que requiere mucho tiempo. Requiere acceder a múltiples sistemas, consolidar información, redactar información confidencial, elaborar un informe y enviarlo al ciudadano. Un empleado puede tardar hasta 10 horas en completar la tarea y existe la posibilidad de errores y omisiones.

Un robot reduce el tiempo a la mitad y proporciona información muy precisa. Esta automatización está empezando a implementarse en todos los comités, y uno de ellos informa que por sí solo ha liberado casi 8.500 horas al año (el equivalente a seis empleados de tiempo completo) para ayudar a satisfacer la creciente demanda de sus servicios. Rasmus dice: "Mejorar nuestros procesos conduce a un tiempo de respuesta más rápido y una mejor prestación de servicios".[33]

75

procesos automatizados en siete comités

8,500

Horas liberadas por año: el equivalente a seis empleados de tiempo completo.

Lograr resultados comerciales para impulsar el desempeño organizacional

La automatización está cambiando el mundo. Ha demostrado una y otra vez como una de las tecnologías más revolucionarias en cuanto a la forma en que operan las organizaciones. Cada vez más, los líderes lo consideran un activo estratégico, no solo una forma inteligente de optimizar procesos específicos.

Como han demostrado los estudios de caso, puede permitir mayores ingresos y un crecimiento rentable. Clientes y empleados más felices. Una estructura de costos permanentemente transformada. La capacidad de, por fin, utilizar las tecnologías digitales en su máximo potencial. Y mucha mayor eficiencia, velocidad y capacidad de respuesta.

Todo se ofrece con una única plataforma: una transformación rápida, resiliente e impulsada por la automatización. Esta es la plataforma de automatización empresarial UiPath.

Siguientes pasos

Esperamos haberle inspirado con estas historias. Ya sean de grandes nombres u organizaciones que acaba de conocer, una cosa los une: están logrando verdaderos resultados empresariales que realmente importan. Ahora le toca a usted, porque no se trata de si, sino de cuándo.

Cuando llegue el momento, estamos aquí para ayudar.

Referencias

1 ADT, UiPath case study document

2 UiPath, A Royal RPA Success

3 UiPath, Automations in Response to COVID

4SiliconANGLE theCUBE, Cristina Pirola, Generali Assicurazioni & Leyla Delic, Coca Cola İçecek

5 Applied Materials, UiPath case study document

6 UiPath, Renegade RPA supports the banking industry in northern Norway

7 Acushnet, UiPath case study document

8 UiPath, A Royal RPA Success

9Cox Communications, UiPath case study document

10 UiPath, A Royal RPA Success

11 UiPath, How Transcom uses automation for an effortless agent experience

12 Callcentrehelper.com, Counting the true cost of agent attrition

13 UiPath, How Software Automation Replaced LOTTE Mart's Manual Data Processing for Seamless and Speedy Results

14 UiPath, UiPath and DataRobot Help American Fidelity "Drop the Drudgery"

15 Generali, UiPath case study document

16 UiPath, A strategic approach to automation sets a high bar for BankDhofar

17UiPath, The UK's Largest Government Department Transforms Business Processes with RPA

18 Macrotrends, Uber Technologies Revenue 2017-2022

19 UiPath, Uber Coordinates Global Operations with Help from UiPath RPA

20 Lexisnexis Risk Solutions, Global True Cost of Compliance

21 UiPath, Federal Bank Partners with UiPath to Meet a Nearly Impossible Compliance Deadline

22 UiPath, HIPAA-Compliant Extraction of 1.2 Million Records (and Counting)

23 UiPath, Federal Bank Partners with UiPath to Meet a Nearly Impossible Compliance Deadline

24 UiPath, Max Healthcare Improves Efficiency with UiPath Robots

25 UiPath, The Leading Global Corporate Immigration Firm Ups Its Automation Commitment

26 Science, World's oldest stone tools discovered in Kenya

27 UiPath, The Orange Robot Factory Leverages RPA to Fulfill CEO's Vision for Business Transformation

28 UiPath, Employees Leading the Robot Revolution at the Department for Education

29 UiPath, UiPath and DataRobot Help American Fidelity "Drop the Drudgery"

30 UiPath, With UiPath Apps, Carglass Grows Sales and Employee Satisfaction

31 UiPath, RPA Brings Simplicity and Quality to Customers and Employees at NOS

32 UiPath, RPA Brings Simplicity and Quality to Customers and Employees at NOS

33 UiPath, RPA Improves the Lives of Employees and Citizens for the City of Copenhagen

Acerca de UiPath

UiPath (NYSE: PATH) tiene la misión de mejorar el trabajo del conocimiento para que más personas puedan trabajar de manera más creativa, colaborativa y estratégica. La plataforma de automatización empresarial UiPath impulsada por IA combina la solución líder de automatización de procesos robóticos (RPA) con un conjunto completo de capacidades para comprender, automatizar y operar procesos de un extremo a otro, ofreciendo un tiempo de obtención de valor sin precedentes. Para las organizaciones que necesitan evolucionar para sobrevivir y prosperar en tiempos cada vez más cambiantes, UiPath es la base de la innovación™. Para más información, visite www.uipath.com.

Grupo Novatech
www.grupo-novatech.com
soluciones@grupo-novatech.com