

Australia Post optimiza los flujos de trabajo de contabilidad con los bots de RPA



PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

Australia Post es una empresa pública que brinda servicios postales en toda Australia. La empresa opera dentro de una vasta red de 4356 oficinas de correos en todo el país y distribuye paquetes a más de 190 países en todo el mundo. Como uno de los servicios gubernamentales más antiguos de Australia, Australia Post amplió su oferta de servicios con opciones de comercio electrónico y nuevas formas de comunicación digital.

DESAFÍO

El departamento de Servicios contables de Australia Post supervisa grandes volúmenes de procesos de administración, los cuales actualizan y mantienen una serie de cuentas y ofertas de servicios. El equipo de Australia Post buscó nuevas vías para gestionar las numerosas tareas contables y mejorar la eficiencia dentro del departamento. Específicamente, el equipo tenía como objetivo automatizar las tareas manuales repetitivas para impulsar el flujo de trabajo en los servicios contables y ofrecer a los empleados la oportunidad de desarrollar sus habilidades.

SOLUCIÓN

El equipo de contabilidad de Australia Post identificó la automatización robótica de procesos (RPA) como la solución ideal para mejorar la eficiencia empresarial y reasignar las tareas de los empleados a un trabajo de mayor valor. Australia Post inició su viaje hacia la transformación digital con una versión de prueba gratuita de la RPA de Automation Anywhere y un proyecto piloto. Después del éxito inicial, Australia Post se asoció con Automation Anywhere para automatizar 25 procesos adicionales. Entre estos procesos, se incluye el mantenimiento de boletines financieros, la administración de la carga de créditos, la facilitación de la configuración automática de la agencia y la fijación de precios, así como el material de mantenimiento, que implica crear y cambiar los detalles de todos los artículos vendidos en diferentes puntos de venta postales en toda Australia.

BENEFICIOS

120

Bots implementados

25

Procesos automatizados

18 000

horas ahorradas al año

15%

Reducción de costos en los servicios contables

Procesos automatizados

- Procesamiento de cuentas
- Mantenimiento de cuentas

Industria

Sector público

“Nuestro equipo recibió capacitación para incorporar sin problema los procesos de automatización. El éxito de la RPA despertó la curiosidad de nuestro personal ante la posibilidad de desarrollar sus habilidades e impulsar activamente el crecimiento de la automatización”.

— Adam Jeffress,
gerente de
Automatización
robótica y
transformación

DETALLES

El equipo de servicios contables de Australia Post es una parte integral de la organización, ya que brinda respaldo al gran de flujo de trabajo del servicio postal nacional de Australia. Con una amplia red y una vasta gama de servicios, el equipo de contabilidad debe ofrecer procesos eficientes y llevar las cuentas al día. Muchos de los procesos se componían de tareas manuales, lo cual daba como resultado ineficiencias que afectaban los flujos de trabajo en todo el departamento. Al implementar la RPA, el equipo de servicios contables de Australia Post pudo reestructurar los flujos de trabajo y fomentar una cultura de innovación y eficiencia.

Tras considerar el uso de la automatización en varios procesos, el equipo de Australia Post contrató a Automation Anywhere para ayudar con el desarrollo de un marco para la integración de esta nueva tecnología. Después de una prueba de concepto satisfactoria, se automatizaron 25 procesos principales adicionales. Por ejemplo, históricamente, mantener los boletines financieros era una tarea manual que requería mucho tiempo. Con la RPA, este proceso se automatizó por completo y los miembros del equipo fueron capaces de reinvertir su tiempo para mejorar las experiencias de sus clientes. Otro proceso que se benefició de la fuerza de trabajo digital incluyó la carga de crédito. En este proceso, Australia Post logró acreditar las cuentas de los clientes de forma rápida y eficiente mediante la tecnología de automatización.

La formación de los miembros del personal al comienzo de su viaje fue fundamental para implementar la automatización. Aproximadamente, 90 miembros del equipo de Australia Post completaron módulos de aprendizaje autónomo en la plataforma Automation Anywhere University, además una cantidad importante del personal continuó su formación y obtuvo una certificación en RPA. Emocionados por las oportunidades de automatización presentadas, algunos de los miembros de Australia Post incluso han comenzado a desarrollar sus propios procesos de automatización y están sugiriendo nuevas ideas para escalar la RPA en la oficina.

EL FUTURO

Australia Post planea escalar su infraestructura actual integrando una automatización más asistida y explorando nuevos servicios, como bots de chat. El equipo también está buscando aprovechar las capacidades de inteligencia artificial (AI) y la tecnología de aprendizaje automático que ofrece el IQ Bot de Automation Anywhere para optimizar aún más sus flujos de trabajo.

El departamento espera seguir apoyando a su equipo en su formación y en el desarrollo de procesos de automatización, a fin de dotar a los empleados con las habilidades necesarias para prepararse para el futuro del trabajo.

"Al aprovechar la RPA, los miembros de nuestro equipo fueron capaces de identificar nuevas formas de automatizar y escalar procesos, lo cual ha contribuido al crecimiento y productividad de todo el departamento".


— Steven Morris,
jefe de Servicios
contables

Acerca de Automation Anywhere

Automation Anywhere potencia a las personas cuyas ideas, pensamientos y enfoque hacen grandes a las empresas para las que trabajan. Ofrecemos la plataforma de fuerza de trabajo digital más sofisticada del mundo y hacemos que el trabajo sea más humano al automatizar los procesos empresariales y liberar a las personas.

Automation Anywhere  www.automationanywhere.com

☎ Norteamérica: 1-888-484-3535 x1 | Internacional: 1-408-834-7676 x1

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

Automation Anywhere ©2019

Mayo 2019, ver. 1

