

# Fabricante de maquinaria pesada arrasa con las tareas rutinarias y ofrece mayor productividad



## PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

Se trata de un fabricante de equipos de construcción y minería líder.

## DESAFÍO

El cliente tenía el objetivo de utilizar mejor sus recursos altamente calificados mediante la supervisión básica de tareas rutinarias. El software de aplicaciones empresariales existente estaba repleto de datos no estructurados y diversos formatos de entrada, lo cual consumía una cantidad significativa de horas del personal todos los días. Las soluciones ad hoc implementadas por el cliente no habían dado resultados a la hora de automatizar los flujos de trabajo. El cliente deseaba adoptar la RPA para entrar en la nueva etapa de aumento de la productividad. Deseaban mejorar la capacidad de fabricación sin personal adicional y, al mismo tiempo, mejorar los indicadores clave de rendimiento (KPI) y reducir el tiempo de inactividad.

## SOLUCIÓN

El cliente consideró varios factores a la hora de seleccionar una plataforma de automatización. Sus prioridades eran la tecnología de grado empresarial, la velocidad de implementación y la flexibilidad para el soporte técnico, las capacitaciones y los modelos de licencias. Se seleccionó a Automation Anywhere para la implementación en la función de administración de la cadena de suministro (SCM). EY y Automation Anywhere trabajaron juntos con éxito para extender la solución de Automation Anywhere hacia otras áreas de las operaciones globales del cliente.

## BENEFICIOS

2–3 veces

Mayor eficiencia

31%

Aumento de la productividad

100%

Disminución de errores

Procesos automatizados

- Órdenes de cobranza
- Boletos de devolución de envío
- Sistemas de visibilidad de transporte (TVS)
- Errores de datos y registros basados en la interfaz

Sector

Fabricación

"Los procesos automatizados hacen el trabajo pesado para que podamos concentrarnos en la satisfacción del cliente. Nuestras tasas de satisfacción del cliente han aumentado significativamente".

## DETALLES DE LA HISTORIA

EY y Automation Anywhere automatizaron varios procesos clave para la prueba de concepto del cliente. Estos procesos incluyen errores de datos y registros basados en la interfaz, pedidos de ventas, sistemas de visibilidad de transporte y boletos de devolución de envío.

Debido a las diferencias entre los datos en la computadora central del cliente y su software de aplicaciones empresariales, con frecuencia, los miembros del equipo debían resolver los errores manualmente. Estos errores generaban demoras en la ejecución de las aplicaciones empresariales esenciales. Ahora, los bots implementados por EY y Automation Anywhere buscan constantemente en los registros para encontrar errores, resolverlos y enviar un correo electrónico de resolución al usuario humano adecuado para completar el flujo de trabajo.

Cuando se producían errores de datos o registros basados en la interfaz, el equipo debía verificarlos y resolver el problema de forma manual. Ahora, los bots han automatizado completamente el proceso integral, de modo que buscan los pedidos de ventas en el sistema y verifican los detalles a través de varias consultas de SQL en la computadora principal. Después de eso, actualizan los datos en la computadora principal y le notifican al usuario que la tarea se completó.

Con frecuencia, el sistema de visibilidad de transporte (TVS) del cliente encontraba errores en la aplicación que eran difíciles de detectar, y resolverlo tomaba una gran cantidad de tiempo. Ahora, los bots buscan los archivos en las aplicaciones del TVS, identifican cualquier falla reciente, extraen los códigos de razón y le notifican al equipo de soporte para que la resolución del error sea más rápida.

Cuando un cliente tenía un problema con el envío de un producto, el sistema del cliente generaba un correo electrónico y un boleto de incidente para el equipo de soporte interno. Un miembro del equipo se encargaba de crear manualmente el boleto correspondiente en la aplicación de devoluciones de la empresa. Ahora, los bots crean boletos de devolución automáticamente. Esto garantiza que no se pasen por alto problemas de envío por accidente, lo cual acelera la resolución de problemas y mejora la satisfacción del cliente de manera significativa.

## EL FUTURO

Juntos, EY y Automation Anywhere continúan generando valor extraordinario para el cliente. Las dos empresas están trabajando juntas para aplicar la solución a otras funciones más allá de la logística. Abordarán los procesos de la cadena de suministro dentro de las operaciones globales en toda la empresa del cliente.

### Acerca de EY

EY es una empresa líder global en servicios de aseguramiento, impuestos, transacciones y asesoría. La información y los servicios de calidad que proporciona EY ayudan a desarrollar confianza en los mercados de capital y las economías de todas partes del mundo. EY desarrolla líderes destacados que se unen para cumplir las promesas realizadas a las partes interesadas. Al hacer esto, desempeñan un rol esencial para crear un mejor mundo de trabajo para sus empleados, clientes y comunidades.

La amplia experiencia en implementación de EY a la hora de trabajar con herramientas de RPA de vanguardia, complementada con sus habilidades de asesoramiento líderes en el sector, le permiten a EY ayudar a los clientes en su transformación empresarial impulsada por la tecnología. La extensa experiencia en impulsar programas de RPA en todos los procesos empresariales para las empresas de muchos sectores y países diferentes ha ubicado a EY como un colaborador de RPA estratégico. Entre las capacidades de EY se encuentran equipos multidisciplinarios y altamente experimentados de personas, que incluyen consultores empresariales, expertos en Six-Sigma/Lean y arquitectos y técnicos en soluciones de RPA. EY cuenta con una metodología consolidada y comprobada para las transformaciones impulsadas por RPA, implementadas en varios clientes y en una mezcla diversa de sectores.

### Acerca de Automation Anywhere

Automation Anywhere apoya a las personas cuyas ideas, sus pensamientos y su 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](http://www.automationanywhere.com)

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

 @AutomationAnywh  [www.linkedin.com/company/automation-anywhere](https://www.linkedin.com/company/automation-anywhere)  [sales@automationanywhere.com](mailto:sales@automationanywhere.com)

Copyright © 2018 Automation Anywhere, Inc. Todos los derechos reservados. Automation Anywhere, el logotipo de Automation Anywhere, Go Be Great, BotFarm, Bot Insight e IQ Bot, entre otros, son marcas comerciales registradas o marcas comerciales de Automation Anywhere, Inc. en los Estados Unidos y/o en otros países. Los demás nombres de productos que aparecen en esta publicación se utilizan únicamente con fines de identificación y pueden ser marcas comerciales de sus respectivos propietarios.

"Hemos establecido con éxito un sistema en el cual podemos detectar errores y resolverlos rápidamente para garantizar que nuestros clientes estén satisfechos".