

A hiperautomação da EMAAR impulsiona o processamento de transações em 90%, economizando mais de 30 mil horas anuais para a empresa

EMAAR



PERFIL DA ORGANIZAÇÃO

A EMAAR é um conglomerado multinacional e empresa de desenvolvimento imobiliário sediada em Dubai, Emirados Árabes Unidos. Ela opera em seis grandes segmentos de negócios, com 60 empresas ativas e presença em 36 mercados internacionais, principalmente na Ásia, no Oriente Médio, no Norte da África, na Europa e na América do Norte, tendo como base o legado das suas principais criações na cidade de Dubai, entre elas: o icônico Burj Khalifa, o Dubai Mall e a Dubai Fountain.

DESAFIO

Com variadas linhas de negócios em 36 países, a EMAAR queria uma solução que melhorasse a eficiência dos processos de cada uma das suas verticais e permitisse que os funcionários tivessem mais tempo para se concentrarem nos negócios principais ou em tarefas inovadoras.

SOLUÇÃO

Em parceria com o software e os serviços da Automation Anywhere™ há quase três anos, a EMAAR lançou sua jornada de automação usando o software Versão 11 da empresa. Após uma migração bem-sucedida para a plataforma nativa da nuvem Automation 360™, a organização automatizou mais de 100 processos em serviços compartilhados e departamentos espalhados por suas várias verticais de negócios. Em determinados casos de uso, a EMAAR também utiliza o software de processamento inteligente de documentos da Automation Anywhere, o IQ Bot™ e a interface front-end AARI™.

BENEFÍCIOS

40 mil

horas economizadas em média por ano

3X

mais velocidade no processamento das transações

2X

mais velocidade na reconciliação de contas bancárias

1 milhão

de transações anuais

“O programa de hiperautomação nos ajudou a oferecer excelência operacional em múltiplas áreas de forma rápida e escalável, impulsionando benefícios comerciais significativos em todas elas.”

— **Bino Joseph**,
CIO,
EMAAR Group

RESULTADOS

Para atingir seu objetivo de melhorar a eficiência, a EMAAR integra mais de 100 soluções de automação inteligente em suas diferentes linhas de negócios, que incluem setor imobiliário, varejo, entretenimento, hospitalidade, leasing e, dentro destas, existem automações em quase todos os departamentos. Muitas das automações são de autoatendimento, processando dados complexos em altas velocidades e, como está detalhado a seguir, são tão variadas quanto os negócios da empresa.

Durante o lockdown da COVID, a EMAAR disponibilizou um auxílio para aluguel aos lojistas em seus shoppings, o que gerou um desafio: como criar e enviar 4.000 contratos alterados aos locatários no prazo determinado. A grande mudança de processo exigiu a criação de alterações contratuais, novas linhas de faturamento no sistema contábil, a geração de novas faturas e cartas de aceitação, para que os inquilinos conseguissem assinar e registrar as alterações na plataforma de ERP principal. A EMAAR consultou o fornecedor de ERP, que o informou que a mudança no processo levaria no mínimo três meses para ser implementada. O outro grande desafio era a natureza fluida das mudanças causadas pelas novas circunstâncias volúveis da COVID-19, que eram desconhecidas pelas empresas. Isso complicou muito a implementação e a execução de alterações na plataforma de ERP sempre que algo novo era descoberto. Mas, com o apoio da equipe da Automation Anywhere, os 4.000 contratos foram gerados em apenas 18 horas. Variáveis complexas como os cálculos financeiros em constante mudança teriam frustrado um processo manual, mas, com a automação, a regra pôde ser facilmente ajustada e o bot configurado para uma nova execução, economizando para a empresa o trabalho de duas a três semanas, que foi feito em apenas algumas horas.

No departamento financeiro, a EMAAR tem um caso de uso em que é necessário reconciliar diariamente mais de 400 contas bancárias com os recibos recebidos no sistema de ERP. Antes da automação, esse era o desafio de quatro funcionários, que trabalhavam em tempo integral para fazer a reconciliação diária. Cada uma das 400 contas exigia login em cada portal bancário e download de cada extrato bancário antes que o processo de reconciliação manual pudesse ser iniciado. O processo automatizado usa um soft token para a aquisição de uma senha de uso único para fazer login no portal bancário, depois baixa os extratos das 400 contas, executa um processo de reconciliação e gera um resumo em apenas duas horas, informando aos funcionários do financeiro o status de cada conta quando eles chegam todas as manhãs, tornando o cafezinho da manhã mais agradável!

Para o reembolso trimestral de despesas educacionais dos Recursos Humanos, um benefício oferecido a todos os 10 mil funcionários da EMAAR para a educação de seus filhos, a empresa aproveita o poder do processamento inteligente de documentos do IQ Bot. O processo de verificação manual de 10 mil documentos dos funcionários era muito complexo e demorado, portanto, exigia automação. Agora, os funcionários solicitam reembolso enviando seus dados para o ERP de autoatendimento, que aciona um bot para executar o OCR e validar diversas regras de negócios, rejeitando ou aprovando automaticamente a transação. Se o bot não for capaz de tomar uma decisão, ele reatribui automaticamente a transação a um humano que fará uma verificação manual, o que representa cerca de 10 a 15% do volume total de transações.

“No nosso primeiro ano, economizamos 30 mil horas no tempo de processamento de transações. Hoje, nossos bots gerenciam 7 mil, ou 30%, de nossas transações por dia, e esperamos aumentar para 60% no próximo ano.”

—Syed Ashar Ahmed,
chefe de automação
inteligente e PMO

RESULTADOS

A Gestão Comunitária da EMAAR em Dubai administra pouco mais de 100 comunidades que têm a obrigação legal de submeter ao governo uma auditoria de fechamento anual. Antes da automação, a geração dos relatórios levava três meses e só podia ser feita uma vez por ano, devido a enormes esforços manuais. Com o autoatendimento, as partes interessadas da automação agora podem gerar relatórios mensais, trimestrais ou sempre que desejarem, o que dá a elas a capacidade de monitorar de perto o desempenho financeiro, fazendo em apenas algumas horas o que levaria meses, conforme o volume e os dados.

Outro caso de uso relacionado à negociação de leasing com inquilinos/gestão envolve a administração de shoppings da EMAAR. O processo de negociação requer um extrato de contas, que costumava levar de três a quatro horas para ser gerado de maneira manual, conforme a complexidade. Com a automação, o processo agora funciona com autoatendimento, permitindo que os usuários empresariais gerem esses extratos de conta sob demanda, definindo parâmetros complexos e regras de negócios em uma tela de autoatendimento que aciona o bot para extrair as informações do ERP, aplicar as regras de negócios definidas pelo usuário, criar o relatório e enviá-lo para a caixa de entrada do usuário. O processo não apenas reduziu o tempo da geração de extratos de quatro horas para apenas alguns minutos, mas também tem escalabilidade para se adequar a vários processos similares em toda a empresa.

Outros exemplos de automações inteligentes incluem o uso de bots para processar o faturamento mensal dos serviços públicos do grupo. Este é um processo complexo de várias etapas que inclui o download das contas dos serviços públicos, a validação de dados e a criação das faturas no sistema de ERP da empresa. Os outros casos de uso envolvem as reconciliações entre empresas, processamento de impostos de IVA, faturas de aluguel, processamento de escrituras de variação e diversas transações de alto volume. Os bots também são implantados para analisar os dados das atrações de entretenimento recolhidos em intervalos de poucas horas, que são posteriormente distribuídos às partes interessadas para determinar quais os filmes que têm um bom desempenho. Este é um caso de uso importante na indústria do entretenimento para a tomada de decisões baseada em dados.

Mais recentemente, a empresa lançou uma série de serviços compartilhados para o departamento financeiro do EMAAR Group, aproveitando a automação para contas a receber e a pagar, relatórios, registro de transações e outros casos de uso.

O FUTURO

Tendo atingido o nível de maturidade na jornada de automação da organização, a EMAAR continua a hiperautomatizar envolvendo ainda mais os bots no fluxo de trabalho humano e planeja automatizar mais de 100 processos. A empresa busca aumentar o número de transações gerenciadas pelos bots de 30% para quase 60% e explorar a mineração de processos na próxima conjuntura.

Processos automatizados

- Auxílio para aluguel em shoppings durante a COVID-19
- Reconciliação de extratos em mais de 500 contas bancárias
- Relatórios de auditoria para mais de 100 comunidades
- Reembolso de despesas educacionais para todos os funcionários do grupo
- Geração de MIS referente a operações e vendas

Setor

Desenvolvimento imobiliário, shoppings, entretenimento e hospitalidade

Sobre a Automation Anywhere

A Automation Anywhere é líder mundial em RPA (Robotic Process Automation, automação robótica de processos), automatizando processos empresariais com bots de software para tarefas repetitivas e manuais, resultando em ganhos de produtividade e melhor experiência do cliente. Visite www.automationanywhere.com.

☎ América do Norte: 1-888-484-3535 x1 | Internacional: 1-408-834-7676 x1

📘 facebook.com/automationanywheresoftware 🐦 @AutomationAnywh

🌐 linkedin.com/company/automation-anywhere ✉ sales@automationanywhere.com

Copyright © 2022 Automation Anywhere, Inc. AUTOMATION ANYWHERE, o A-Logo, Automation 360, AARI, A-People, IQ Bot e Bot Insight são marcas registradas/marcas de serviço ou marcas comerciais/de serviço da Automation Anywhere, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países. Outros nomes de produtos e marcas usados nesta publicação são apenas para fins de identificação e podem ser de propriedade de seus respectivos proprietários.

