

# Revolución de un sector: la RPA ayuda a un proveedor global líder de servicios de marketing a diferenciarse del resto



## DESAFÍO

Para tener éxito en un sector de servicios de marketing altamente competitivo, que está experimentando la revolución causada por la innovación digital, Quad/Graphics constantemente busca oportunidades para reducir el desperdicio y mejorar la productividad de sus empleados. Su cultura de mejora continua está basada en los principios LEAN y, con la inspiración de las historias publicadas en los medios sobre los logros de otras empresas, decidieron probar la automatización robótica de procesos (RPA) para liberar a sus empleados para que se enfoquen en el trabajo más orientado hacia los clientes y de valor agregado.

## SOLUCIÓN

A principios de 2017, Quad/Graphics colaboró con Ernst & Young para "despegar" con la RPA. Con una estrategia para impulsar la RPA de forma holística en toda la empresa en una metodología de raíz (de abajo hacia arriba), Quad/Graphics implementó en primer lugar la RPA de Automation Anywhere con el departamento de finanzas para agilizar el procesamiento de pagos. Después de lograr un éxito considerable, Quad/Graphics implementó la RPA en más de 15 departamentos diferentes.

## BENEFICIOS

# USD 10 millones al día

Aumento en el flujo de efectivo

# 19

Departamentos ahora dependen de la RPA de Automation Anywhere

# 20

Procesos empresariales complejos automatizados

# 26

Procesos empresariales simples automatizados

# 200%

Expansión de RPA planeada para los próximos 12 meses

# 10

Semanas para poner a los bots en producción

# 46

Bots en producción

Procesos automatizados

- Informes de facturación
- Perfiles de proveedores
- Informes operativos
- Reconciliaciones
- Muchos otros

Sector  
Fabricación

"Después de las victorias rápidas que alcanzamos con la RPA en nuestras primeras pruebas piloto, la noticia de lo que la RPA podía hacer para nuestros empleados se expandió por toda la empresa con una velocidad increíble".

- Sarah Butzer,  
Contralora,  
Quad Graphics

## FORJAR VERDADERAS SOCIEDADES

Después del éxito inicial, el entusiasmo se expandió por todos los departamentos de Quad/Graphics conforme se iban acumulando las muestras de lo que la RPA podía lograr. Sin embargo, la gente de Quad/Graphics se aseguró de hacer inversiones sabias en RPA. Después de solicitar que los empleados de toda la empresa propusieran ideas para automatizar los procesos manuales, el equipo de RPA de Quad/Graphics trabajó con los empleados para completar las evaluaciones de factibilidad y confirmar si la RPA era la mejor solución para el desafío de un proceso específico. El hecho de que el equipo de RPA y los empleados colaboraran estrechamente resultó esencial para el éxito de la RPA. Al contar con una verdadera sociedad entre el equipo de RPA y los empleados conforme se introducían los bots en la fuerza de trabajo, se generó la confianza necesaria para preparar el camino para los éxitos del futuro.

## RESULTADOS

Quad/Graphics alcanzó su objetivo de liberar a los empleados para que se enfoquen en otras tareas más valiosas. Por ejemplo, los profesionales de facturación de Quad/Graphics ahora pueden generar recibos para los clientes en lugar de generar manualmente los 10 informes de facturación que se requieren para cada trabajo facturado. Esto redujo el tiempo de recolección y generó un aumento importante en el flujo de efectivo de USD 10 millones al día. Además, debido a que los bots generan automáticamente todos los informes de facturación durante la noche, los trabajadores humanos son mucho más eficaces. Conforme la RPA se extiende por toda la organización, está liberando a los empleados para que se enfoquen en las tareas analíticas en lugar de las tareas repetitivas de rutina.

## PANORAMA FUTURO

Debido a que Quad/Graphics está adelantada a su época en cuanto a la RPA, muchas empresas le están pidiendo consejo, especialmente sobre la manera en que empezaron con pasos pequeños y crearon una transformación de automatización exitosa de abajo hacia arriba. Quad/Graphics tiene un gran enfoque en la gobernanza, que incluye el control de cambios, el aprovisionamiento adecuado para los usuarios y los controles de acceso, así como la metodología de respaldo y recuperación. Actualmente, Quad/Graphics está posicionada para aumentar la RPA en más de un 200 % durante 2018, aprovechando el gran retorno sobre la inversión que resultará de este movimiento.

"Nuestro programa de RPA demostró ser exitoso con base en nuestro plan de comunicaciones, en la estructura organizativa del equipo y en los procedimientos que implementamos para evaluar los procesos por automatizar".

- Sarah Butzer,  
Contralora,  
Quad Graphics

Comuníquese con Automation Anywhere para obtener más información sobre la manera en que los proveedores de servicios compartidos y servicios empresariales pueden aplicar la automatización robótica de procesos como un facilitador de negocios para ofrecer soluciones y servicios diferenciados para sus clientes.

Llame al 1-888-484-3535 o visite [www.AutomationAnywhere.com](http://www.AutomationAnywhere.com) para programar una demostración en vivo.

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