

# Mars domina el arte de escalar hasta alcanzar 500 000 horas ahorradas

## Perfil de la organización

Mars es una empresa familiar global con una cartera diversa de productos y servicios de confitería, alimentos y cuidado de mascotas. Con 40 000 millones de dólares en ventas anuales, producen algunas de las marcas más queridas y cuidan de la mitad de las mascotas del mundo a través de sus servicios de salud para mascotas.

## Desafío

Mars comenzó su recorrido hacia la automatización en 2018 en las oficinas administrativas, donde pudo iniciar, probar y aprender fácilmente de sus primeros casos de uso. Rápidamente, implementaron la automatización en las oficinas centrales con el objetivo de no solo mejorar la experiencia del cliente e impulsar el crecimiento empresarial, sino también de permitir que sus asociados se centraran en la toma de decisiones y la innovación. Sin embargo, tras la pandemia, surgieron desafíos que crearon la urgencia de garantizar un crecimiento sostenible en el futuro. Los casos de uso sencillos no habrían podido mantener la eficiencia operativa que Mars buscaba. Necesitaba reexaminar su estrategia de RPA y reforzar los esfuerzos de escalamiento.



La tecnología nunca ha sido el desafío. Se trata de nuestra capacidad para reinventar e identificar nuevas formas de trabajo”.

**Adeel Fudda**

Vicepresidente de Inteligencia, Automatización y Tecnología Emergente, Mars

## Beneficios



**500 000**

horas ahorradas



**475**

trabajadores digitales



**100  
veces**

más creación de valor

## Procesos automatizados

procesamiento de pedidos;  
patología veterinaria.

## Industria

fabricación

## Solución

Mars aprovechó la minería de procesos y tareas de Automation Anywhere Celonis para mejorar las automatizaciones que funcionaban, pero que podían funcionar mejor. Esto permitió descubrir cuellos de botella, valor atrapado dentro de los procesos existentes y oportunidades nunca antes vistas para RPA. Ahora, Mars tiene un CoE de inteligencia de procesos especializado para ampliar estos fructíferos esfuerzos de Process Discovery. El enfoque se centra en "pescar donde están los peces" y, junto con el CoE de automatización, convierte los conocimientos en acciones rápidas. Esta asociación armoniosa de CoE ha obtenido la confianza de las partes interesadas, lo que ha facilitado la obtención de apoyo continuo a medida que escalan en todos los segmentos comerciales.



Cuando inventaron los cajeros automáticos, los cajeros humanos pensaron: 'Esto va a sustituir mi trabajo'. En realidad, transformó su trabajo".

**TJ Young,**

jefe de Inteligencia de Procesos,  
Mars

## Detalles de la historia

En Mars, 2022 fue el "Año de la automatización y la IA". Después de un comienzo exitoso, la empresa estableció metas a corto plazo de 15 casos de uso, sin poder superar ese umbral. Decididos a escalar, aprovecharon las herramientas de Automation Anywhere para la minería de procesos y tareas con el fin de profundizar en los procesos existentes y exponer oportunidades para las automatizaciones.


Un ejemplo fue el proceso de automatización de elementos de autoservicio para clientes, como el envío automático de oportunidades. Esto permitió que Mars recuperara tiempo indicando a los clientes dónde se encontraban las respuestas, lo que eliminó la necesidad de que una persona respondiera varias preguntas antes de llegar a un elemento procesable.

Comprender las expectativas de resultados de las unidades de negocios también fue clave para perfeccionar las automatizaciones y su impacto en los negocios. Una vez que el CoE pudiera comprender los pasos que se deben seguir y con qué frecuencia se debía ejecutar un proceso o qué sucedió cuando no se ejecutó, se podría mejorar ese proceso para extraer aún más valor de él.

A medida que construyeron un proceso saludable, la forma en que observaron las métricas de desempeño comenzó a evolucionar y ayudar en su búsqueda. En lugar de centrarse únicamente en las horas ahorradas o la cantidad de bots, adoptaron un ámbito más amplio del panorama de su programa de RPA: cómo la empresa estaba ingresando a nuevos mercados y áreas funcionales en toda la empresa. Además, el CoE de inteligencia de procesos pudo contar la historia completa del impacto empresarial en sentido descendente. Con toda esta información, Mars pudo identificar procesos de transformación y replicarlos en toda la organización.

## El futuro

El CoE de automatización de Mars siempre está atento al futuro. Año tras año, las necesidades y los desafíos empresariales evolucionan, al igual que el panorama tecnológico. La empresa planea continuar escuchando y comprendiendo los obstáculos para diferentes unidades de negocios, mientras se mantiene en estrecha colaboración con su CoE de inteligencia de procesos para impulsar automatizaciones de procesos más específicas e integrales. Han logrado varios procesos de una sola tarea para resolver puntos débiles singulares, pero en el futuro planean aprovechar estas tareas examinando lo que sucede antes o después para desarrollar automatizaciones integrales maduras con más herramientas para sus usuarios comerciales.

Automation Anywhere  [www.automationanywhere.com/la](http://www.automationanywhere.com/la)

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

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

Copyright © 2023 Automation Anywhere, Inc. AUTOMATION ANYWHERE, el logotipo de Automation Anywhere, Automation 360, AARI, A-People, IQ Bot y Bot Insight 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 y marcas de terceros se utilizan únicamente con fines de identificación y pueden ser marcas comerciales de sus respectivos propietarios.

Publicado en enero de 2023

