

COVID-19

La automatización de procesos en la empresa resiliente

Julio 2020



Expositores



Marcos Giménez
Senior Manager
PwC Uruguay



Diego Taich
Managing Director
PwC Argentina



Carlos Rial
Manager
PwC Uruguay

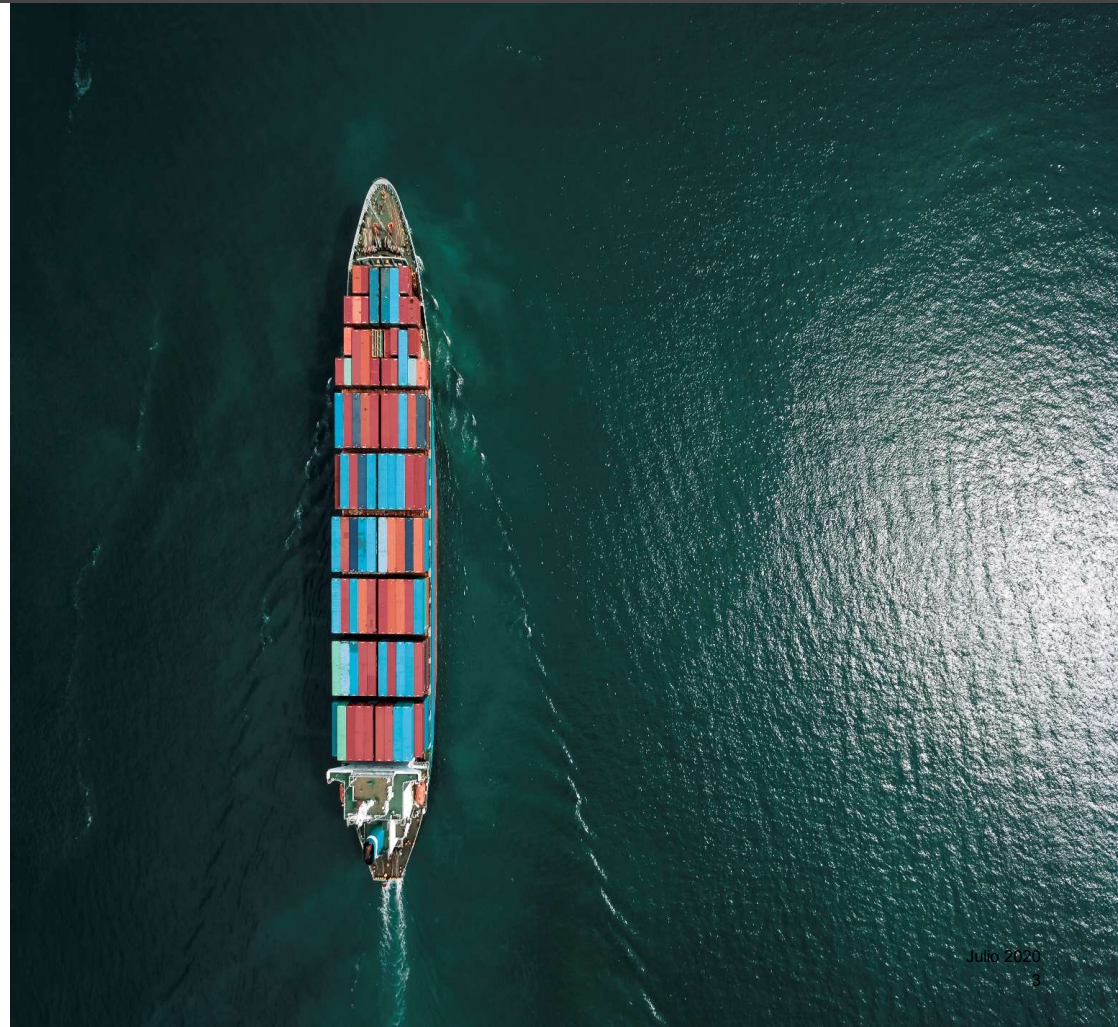


Diego Soreira
Manager
PwC Argentina

Introducción: impacto del COVID-19

Estamos navegando en aguas desconocidas, la pandemia del COVID-19 presenta un desafío importante para las personas y organizaciones de todo el mundo.

Claramente hay un impacto económico en las empresas, aunque todavía es difícil predecirlo en su totalidad, pero además es importante reconocer el impacto en las personas, sus familias y la comunidad.



Enfrentando una crisis

Prepararse

- Entender el nivel de madurez de la empresa con relación a su capacidad para enfrentar una crisis.
- Desarrollar o activar el/los programas o políticas para manejo de crisis en la empresa/continuidad de negocios.
- Desarrollar casos prácticos, simulaciones y/o planes piloto para el manejo de crisis.
- Capacitar constantemente en temas de manejo de crisis.

Responder

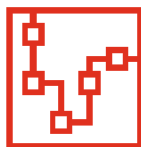
- Determinar y poner en marcha las estrategias para el manejo de crisis en la empresa.
- Poner en marcha una respuesta integrada y coordinada de toda la organización ante la crisis.
- Desarrollar la respuesta operativa e investigación y análisis que se requiera.
- Definir el soporte legal y regulatorio necesario ante la crisis.

Emerger más fuerte

- Poner en marcha la estrategia de recuperación sin perder de vista posibles oportunidades y amenazas que puedan surgir.
- Desarrollar cambios necesarios en las operaciones y servicios, al igual que en temas financieros.
- Analizar las lecciones aprendidas de la situación y efectuar los cambios requeridos para escenarios futuros.

A través de escenarios predecibles o de evolución incierta

Evaluando y respondiendo al impacto de una crisis



Operaciones + cadena de suministro:

Mantener la continuidad del negocio y proteger su cadena de suministro.



Fuerza laboral:

Proteger a la gente.



Estrategia + marca:

Definir estrategias para emerger más fuertes.



Impuestos

+ intercambio comercial:

Comprender las implicaciones fiscales y comerciales.



Informes financieros:

Determinar las implicaciones contables y los requisitos de reporte.



Gestión de crisis + respuesta:

Navegar con confianza eventos disruptivos.

La transformación digital fortalecerá el enfoque en las actividades de valor

PwC ha identificado 5 herramientas digitales que proveen oportunidades para incrementar el valor agregado de las funciones, y requieren cambios en el modelo operativo.



Herramientas digitales

Analytics

Analítica de datos como un habilitador clave para incrementar la visión de negocios y dar soporte a la toma de decisiones.

Process Mining

La minería de procesos ayuda a las organizaciones a analizar los eventos de procesos y provee visión basada en hechos para alcanzar los beneficios del negocio.

Robotics Process Automation

Robotics Process Automation (RPA) ofrece una solución alternativa para la ejecución de los procesos.

Cloud

Usando recursos de TI dinámicos, escalables y virtualizados que habilitan la colaboración y localización de acceso independiente a la información.

Blockchain

‘Blockchain’ es una base de datos descentralizada/ registro o lista de todas las transacciones a lo largo de una red punto-a-punto. Tiene potencial de afectar una variedad de procesos de negocio.

RPA: Robotic Process Automation



RPA es:

Software que automatiza tareas manuales y repetitivas.

Conjunto de algoritmos que resuelven problemas específicos.

Software que se conecta y tiene acceso al software de negocio existente.

Flujo de trabajo habilitado por la interacción.

RPA: Robotic Process Automation



RPA no es:

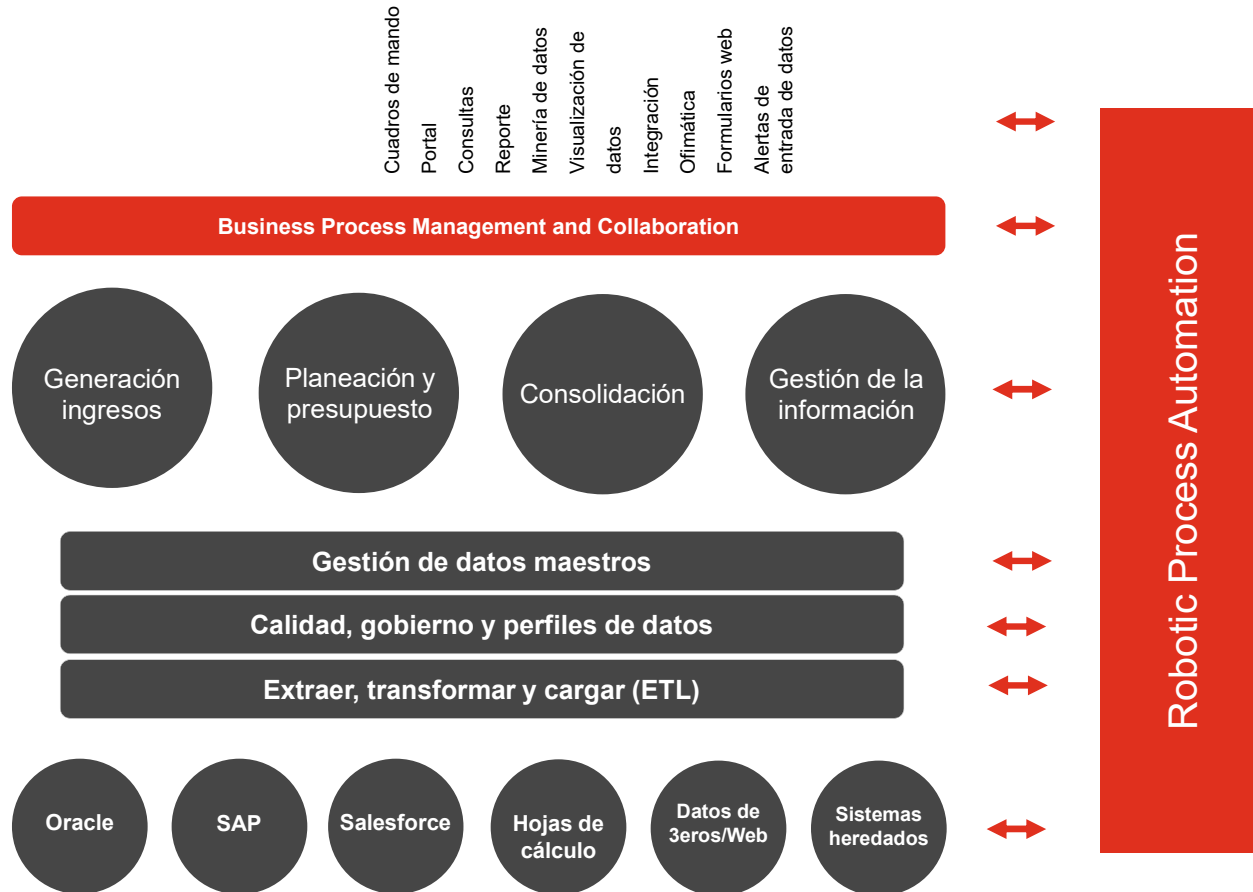
Robot humanoide.

Solución que reemplaza completamente a las personas.

Solución que reemplaza las funciones cognitivas humanas.

Herramienta puramente enfocada a reducir costos.

RPA en los niveles de IT



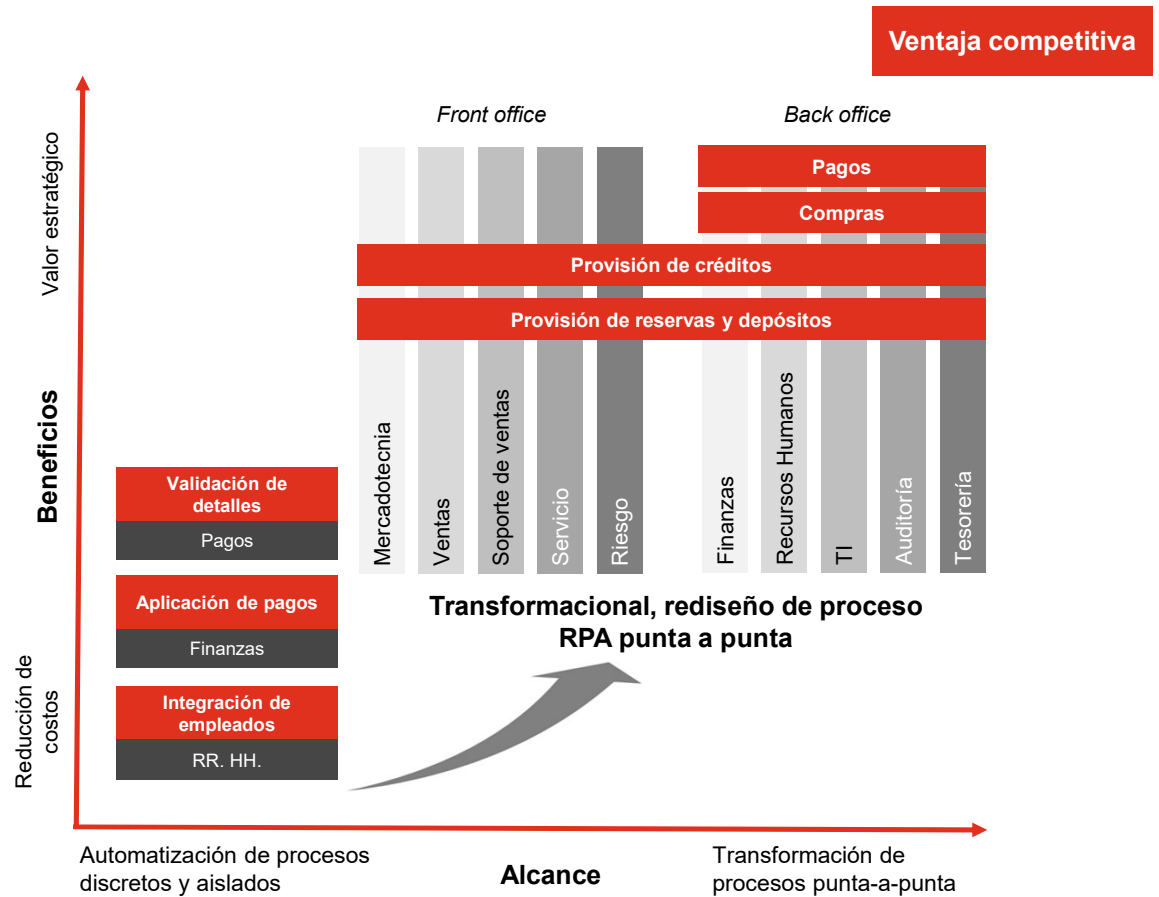
Cómo trabajan los RPA

Retos en procesos de negocio

- Escaso valor percibido por el cliente
- Muchos requerimientos regulatorios
- Procesos manuales
- Errores manuales
- Múltiples sistemas
- Problemas de controles

Impulsores de valor para RPA

- Experiencia del cliente mejorada
- Reducción de costos
- Reducción de riesgos
- Apalancamiento incrementado
- Mayor agilidad
- Cumplimiento mejorado



Características de procesos candidatos RPA

La selección de los procesos correctos ayuda a asegurar un buen comienzo

La fuerza de trabajo digital se aplica mejor a los procesos que exhiben una fuerte combinación de las siguientes características, que se detallan abajo, aunque esto puede ir cambiando a medida que la organización adquiere una mayor experiencia en la robotización.

Alto volumen / Baja complejidad - Bajo volumen / Alta criticidad

Alto nivel de estandarización
El rediseño de procesos puede ayudar a estabilizar los procesos.

Procesos con múltiples aplicaciones de software que no están integradas

Procesos basados en reglas
RPA ayuda a resolver procesos con reglas ambiguas

Equipos de trabajo grandes
Varios FTE que realizan el mismo rol o actividad.

Entorno estable
La tecnología, la organización y / o el proceso no cambiarán a mediano y largo plazo.

Datos estructurados y digitalizados

Manejo de excepciones limitadas - Manejo de excepciones complejas por un humano

Beneficios de RPA



Reducción de costos

- Hasta 80% de reducción de costos.
- Retorno rápido de la inversión.
- \$0 de gasto para personalizar los sistemas existentes o nuevos.



Calidad y cumplimiento

- Reducción de errores.
- Incremento de precisión.
- Cumplimiento regulatorio.
- Impulso a los controles programables.



Mejora de ingresos

- Crecimiento de los ingresos por la reducción de tiempos del servicio.



24/7

- Procesos trabajando de manera autónoma 24x7.



Velocidad para crear valor

- Evita la integración de procesos tradicionales.
- Capacidad de responder a cambios en procesos de negocio.



Satisfacción de empleados y clientes

- Satisfacción de empleados a través del enfoque de actividades de alto valor y como resultado mayor satisfacción de los clientes.



Escalabilidad

- Respuesta rápida al crecimiento.
- Escalables.
- Ágiles.
- Flexibles.



Talento enfocado en el valor

- Talento enfocado a innovación, estrategia, y otras actividades de desarrollo del negocio.
- Mayor tiempo para análisis.
- Incremento de conocimiento interno.

Aplicación de RPA en la organización

Contabilidad y Finanzas	Cobros	Quejas/Gestión de facturación	Realización de pagos	Órdenes de venta	Orden a cobro (O2C)	Registro a reporte (R2R)	Inventarios y gestión de existencias	Cadena de suministros	Análisis de tendencias
Impuestos	Consolidación de datos de sistemas	Revisión de balances preliminares	Conversión de datos a impuestos base	Preparación de devoluciones	Contabilidad de impuestos	Soporte a la auditoría	Revisión de cuentas	Conciliaciones inter-compañías	Cálculo de impuestos
Servicios de RR. HH.	Inducción	Tiempo y gestión de horarios	Gestión del personal	Gestión de beneficios	Nóminas	Reportes de cumplimiento	Captura de datos	Educación y aprendizaje	Reclutamiento
Otros	Solución de problemas	Gestión y registro de documentos	Programación de tareas	Gestión de flujos de trabajo	Gestión de relaciones con el cliente	Consolidación de registros	Detección de fraude	Pruebas	Formateo de documentos

Casos de éxito

Compañía de Seguros

Requerimiento

Proyecto iniciado en 2016 y en curso actualmente con el área de Operaciones para la región de América Latina (alcance: Argentina, Uruguay, Paraguay, Chile, Perú, Colombia, Venezuela y Ecuador).

Alcance

Actualmente se están automatizando un conjunto de 210 operativas para las entidades de 8 países de América Latina de la compañía realizando, entre otras, las siguientes actividades:

- Relevamiento e identificación de oportunidades de automatización.
- Cuantificación de beneficios y armado del “caso de negocio”.
- Diseño de la arquitectura general de entorno de operación de los robots.
- Desarrollo y configuración de los robots, testing y puesta en marcha.
- Servicio de mantenimiento por actualizaciones o modificaciones.

Beneficios generales obtenidos por el organismo

- Disminución en los tiempos de ejecución de tareas internas o de back office.
- Disminución de la carga de trabajo repetitivo sobre los analistas.
- Cumplimiento de los tiempos de entrega comprometidos con terceras partes (ej.: mejora en la cadena de liquidación de pagos).
- Reducción del error humano en la ejecución de las tareas.
- Redistribución de las tareas a los empleados para que efectúen actividades de valor.

Casos de éxito

Organismo de Gobierno

Necesidades del organismo

Con el objetivo de continuar con el proceso de transformación digital de la entidad gubernamental, nos han solicitado que asistamos en la implementación de una solución de robótica (RPA) para automatizar distintos procesos manuales.

Alcance

Se identificaron inicialmente 70 procesos, de los cuales inicialmente 14 procesos ya han sido automatizados.

El alcance comprende, entre otras, las siguientes reparticiones de gobierno de la provincia.

- Sectores de finanzas.
- Rentas de la provincia.
- Caja de Retiros y Jubilaciones.
- Otros.

Beneficios generales obtenidos por el organismo

- Disminución en los tiempos de los trámites y aumento en la satisfacción del ciudadano, con respecto a los servicios ofrecidos por el gobierno.
- Disminución en los tiempos de ejecución de tareas internas o de *back office*.
- Cumplimiento de los tiempos de entrega comprometidos en los distintos trámites y/o procesos.
- Reducción del error humano en la ejecución de las tareas.
- Redistribución de las tareas a los empleados para que efectúen actividades de mayor valor agregado para el organismo.

Casos de uso - COVID-19

Industria de seguros

Problemática

Tras el contexto, se ha dado un incremento en el volumen de pedidos para la actualización de pólizas de seguros (ya sean bajas o ajustes) que son captadas desde atención al cliente.

Solución

Se automatizó el proceso de gestión de pólizas para anulaciones masivas, que ha tomado protagonismo tras el confinamiento, en el que los clientes han incrementado las solicitudes para actualizar sus pólizas.

Desde el área de operaciones, no podrían gestionar de forma manual el volumen actual para actualizar todos los cambios.

Industria de gobierno

Problemática

Puntualmente el organismo tiene la necesidad de liberar las autorizaciones de los proveedores y gestión de estos, para atender necesidades puntuales tras la pandemia y el contexto de cuarentena. Asimismo, la dinámica de trabajo se llevaba adelante *on site*.

Solución

Para desplegar la gestión, se automatizó el proceso de administración de proveedores, lo que permitió agilizar su tramitación sin necesidad de intervención humana.

Cabe destacar que la criticidad de este es de un nivel elevado dado que la gestión se realiza para múltiples reparticiones de forma diaria.

Industria de turismo

Problemática

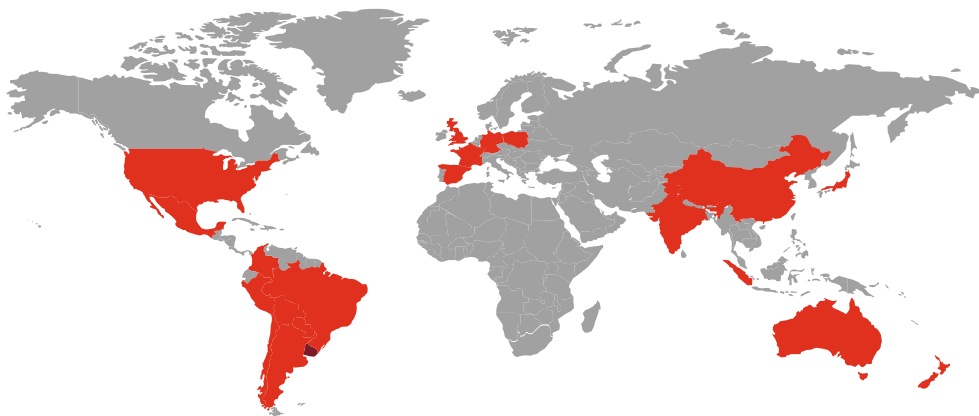
El cierre de fronteras y cancelaciones de viajes produjo una sobrecarga de trabajo y congestión en las cancelaciones y reprogramación de viajes.

Solución

Para aliviar la sobrecarga de trabajo en el personal, se han automatizado los procesos relacionados con las cancelaciones por sistemas en función de las reglas definidas por el negocio.

RPA en PwC

En PwC contamos con una red de profesionales especializados en RPA a nivel global y de forma activa que monitorea y contribuye en el intercambio de conocimientos y experiencias dentro de la comunidad.



Nuestra red global

223,468 personas | 157 países | 743 oficinas

1600+ Especialistas de RPA

Industrias

- Servicios financieros y seguros
- Seguridad privada
- Farmacia
- Telecomunicaciones
- CIP
- Retail
- *Energy & Utilities*
- *Oil & Gas*
- Gobierno

+136 Procesos automatizados

Áreas en las que hemos trabajado:

- Administración y finanzas
- Impuestos
- Operaciones
- Recursos humanos
- Reporting
- Compras y gestión de proveedores
- Atención al cliente
- Auditoría
- Otros

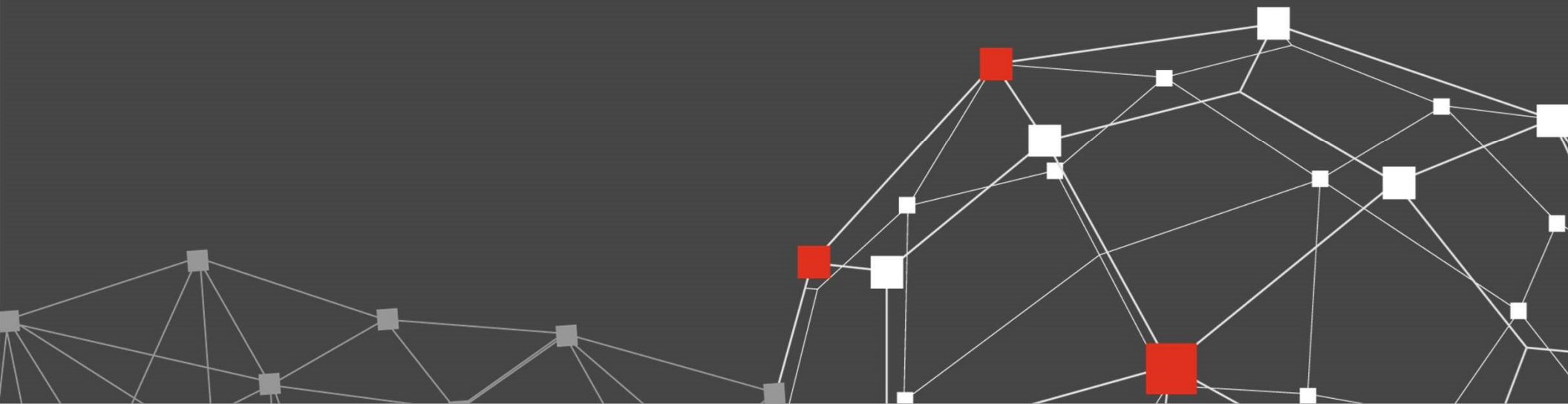
Recursos RPA



A nivel mundial PwC cuenta con Centros de Excelencia de RPA donde especialistas desarrollan soluciones tecnológicas y provén soporte a los equipos locales de cada uno de los territorios de PwC.



¡Gracias!



Contactos

Marcos Giménez

marcos.g.gimenez@pwc.com

Diego Taich

diego.taich@pwc.com

Carlos Rial

carlos.rial@pwc.com

Diego Soreira

diego.soreira@pwc.com



Este contenido debe ser tomado únicamente con el propósito de información general, y no debe utilizarse como sustituto de una consulta con asesores profesionales.

© 2020 PricewaterhouseCoopers Ltda., PricewaterhouseCoopers, PricewaterhouseCoopers Professional Services Ltda. y PricewaterhouseCoopers Software Ltda. Todos los derechos reservados. PwC refiere a la firma miembro de Uruguay y en algunas ocasiones a la red PwC. Cada firma miembro es una entidad legal separada. Por favor visite www.pwc.com/structure para más detalles.