



**NEORIS**  
manufacturing

---

**Uno de los mayores y más importantes comercializadores de neumáticos de repuesto para automóviles en Norteamérica,** que opera a nivel mundial ofreciendo servicios que abarcan desde la venta al por mayor y al por menor, hasta el mantenimiento y la reparación de autos, ha liderado la transformación digital de su negocio con la automatización de más de 70 de sus procesos.



## Contexto

Posicionada en el mercado como una empresa líder en la industria manufacturera y con más de 65 años de trayectoria, la compañía conformó en 2019 el equipo de Mejora Continua con el objetivo de diseñar y poner en marcha las acciones necesarias para llevar a cabo **mejoras estratégicas, transformacionales y operativas** que permitieran la automatización de varios de sus procesos.

Con este reto en mente, el equipo de NEORIS, junto con los equipos funcionales de la compañía, analizó los puntos de dolor existentes (pain points) y detectó aquellas áreas en las que había procesos repetitivos que **no solo no agregaban valor, sino que también impactaban en la cantidad de tiempo y recursos invertidos.**



## Desafío

Era evidente que los empleados tenían que realizar muchas **tareas manuales que consumían mucho tiempo**, tales como:



Imprimir físicamente, sellar manualmente las facturas, escanear y archivar documentos en una unidad compartida.



Manipular datos en hojas de cálculo de Excel.

La compañía necesitaba métodos más eficientes para ahorrar tiempo y costos, por lo que el equipo de Mejora Continua trabajó con los demás equipos involucrados para **impulsar la transformación digital a través de la automatización de procesos (RPA).**



## Nuestra propuesta

NEORIS se asoció con esta compañía líder del sector para **implementar un nuevo programa de automatización inteligente** utilizando Automation Anywhere.

Los diferentes equipos involucrados en el proyecto definieron la arquitectura de la plataforma de automatización, la estructura y responsabilidades del equipo para cubrir los servicios de mapeo de procesos, desarrollo y mantenimiento de bots, los acuerdos de nivel de servicio y la documentación de los procesos, al tiempo que establecieron expectativas de los diferentes usuarios. Además, se

definieron métricas e informes específicos para continuar evolucionando y mejorando la prestación de servicios en el futuro.

Una parte esencial del trabajo con el equipo IT del cliente fue el de establecer un sistema de monitorización y soporte para la resolución de problemas, basado en la categorización de la severidad de cada bot en particular. Gracias a esto, es posible priorizar los problemas que necesitan atención prioritaria y asignar los recursos adecuadamente.

### Herramientas utilizadas:

- Metodologías Ágiles (combinación de SCRUM y Kanban).
- Automation Anywhere v360, IQbot, Jira y GIT.

## La solución

Después de un extenso y profundo análisis de las variables, así como de las metas establecidas en materia de optimización y mejora de la productividad, se inició el proceso de automatización en 2020. Esto implicó **un cambio en la cultura y el pensamiento de los equipos**, quienes necesitaban confiar en lo que la automatización podía hacer por ellos.

El proyecto se inició formalmente en mayo de 2020 con 26 profesionales involucrados, entre Project Managers, arquitectos, analistas de negocios y desarrolladores.

Se comenzó con la automatización de 5 procesos, con un primer contrato de 45 bots. Una vez fue superado ese primer reto durante el primer año, se acordó la ampliación del contrato a 45 bots adicionales, llegando a un total de 90 bots.

En mayo de 2022, habiendo superado los 90 bots implementados, se acordó con el cliente un modelo de contrato denominado "Fábrica de bots/pasos automatizados", en el cual se ampliaban y agregaban servicios a los que ya se ofrecían:



Mapeo y análisis de procesos (nuevo).



Desarrollo (existente).



Soporte y mantenimiento (nuevo).



Migración de la plataforma v11 a v360 (nuevo – one shot).



De igual forma, se definió la productividad comprometida que tendría el equipo, de acuerdo con su nueva dimensión para los próximos años. Esta productividad, se medirá en el número de pasos de procesos a implementar. Por todo esto, acordamos firmar un contrato de 3 años, hasta junio de 2025, poniendo la mira en cumplir los siguientes objetivos:

- 01 Automatizar +1320 pasos al año, con 3 desarrolladores.
- 02 Soporte a +440 pasos al año, con 1 desarrollador.
- 03 Generar procesos de actividades (pipeline) documentados para 4 desarrolladores, con un analista de negocio. Esto significaría, aproximadamente, 1800 pasos documentados por año.
- 04 Dar soporte a la plataforma Automation Anywhere para la migración a la nueva versión 360 de todos los bots, lo cual llevaría dos meses.



Teniendo en cuenta el buen ritmo de producción alcanzado, la compañía se propuso **ampliar el número de recursos, así como el ritmo de producción**, abriendo la posibilidad a usar nuevas tecnologías, tales como la introducción de capacidades cognitivas en las automatizaciones a través de la implementación del módulo de IQbot de Automation Anywhere, el análisis de los procesos a través de plataformas 100% data-driven de Process Mining o la implementación de Asistentes Conversacionales que permitan conectar las automatizaciones realizadas en el back de la organización con el front de los canales de interacción con clientes finales y empleados.





## Puntos clave del proyecto

01 Definición e implementación de "Políticas y Procedimientos".

03 Definición y preparación de plantillas o plantillas.

05 Definición y puesta en marcha de la metodología general de trabajo, asegurando que todo el equipo está centrado en los objetivos del contrato.

02 Seguimiento diario interno y con el cliente.

04 Definición del modelo de mantenimiento y soporte, definiendo los Service-Level Agreements (SLAs).

06 Retroalimentación continua con el equipo para evitar el mínimo impacto que se pueda presentar debido a la posible rotación de recursos (prueba, validación y rodaje).

## ¿Cómo afrontamos y nos adaptamos a los imprevistos?



**Diferencia horaria:** Contamos con profesionales en India, España, Perú, Brasil y México.



**Diferencia cultural:** Nos alineamos a la cultura del cliente para entender mejor sus expectativas: puntualidad, deadlines, comunicación, etc.



**Diferencia de idioma:** Hemos balanceado el equipo con recursos que cuentan con un buen nivel de inglés, especialmente con los analistas de negocio que se relacionan constantemente con diferentes usuarios dentro del negocio.



**Pandemia:** Gestionar el proyecto remotamente ha sido un desafío importante. El seguimiento diario y el feedback continuo fueron imprescindibles para motivar a los recursos y conseguir los objetivos. Ante la crisis económica provocada por la pandemia, el RPA fue la solución para ahorrar y obtener un ROI relevante.



**Rotación de los recursos:** Varios usuarios del negocio con los que iniciamos los proyectos de automatización dejaron la compañía, por lo que replanteamos y rediseñamos las propuestas a los nuevos recursos.



## Los resultados

El éxito de las automatizaciones iniciales impulsó la adopción interna, lo que llevó a esta compañía líder en su sector a ampliar rápidamente su programa de automatización inteligente a más de 70 procesos, al tiempo que continúan recibiendo solicitudes en curso. ¿Qué se logró?



**30.000 horas ahorradas  
anualmente** (USD 1,7 M).



**Automatización de +70 procesos**  
(+70 procesos o +100 robots. Un proceso puede tener varios bots).

Como meta, la compañía se propuso lograr un ahorro adicional para Q1 de 2023 de USD 500.000.

## Testimonios



"RPA potencia a los usuarios del negocio para orientarlos a realizar actividades estratégicas en lugar de tareas repetitivas y que consumen mucho tiempo".

**Director de RPA**

"Hemos obtenido un enorme apoyo de la alta dirección para nuestro programa de automatización".

**Gerente de Procesos de Mejora Continua.**

"La automatización a través de la robótica nos ha ayudado a transformar y automatizar muchos procesos, permitiendo a los asociados centrarse en tareas de más valor agregado".

**Vicepresidenta de Mejora Continua.**

"El aumento del radio de eficiencia de la compañía, a través de la hiperautomatización, es el resultado de cambiar la mentalidad de la empresa para colocar a la automatización en el centro de cada iniciativa o tarea".

**Director Global de Estrategia Digital  
Transformación de Operaciones de NEORIS**