

## Appian RPA: Caso de estudio

# Deloitte robotics ha automatizado más de 100 procesos con Appian RPA

### Visión general

El Centro de Excelencia Robotics de Deloitte es el único **centro especializado dedicado a tecnologías de automatización de procesos** en España y un HUB de referencia en Deloitte a nivel internacional. Creado en 2017 con el objetivo de acelerar los procesos y la innovación robótica en las empresas, agrupa a más de un centenar de profesionales que están integrados, a su vez, en un equipo de más de cuatro mil especialistas con los que la firma de servicios profesionales cuenta a nivel mundial.

La apertura de este centro ha supuesto reforzar los servicios de consultoría de transformación digital y tecnológica de Deloitte en el ámbito de la automatización inteligente. La firma se ha consolidado como referente de la innovación en el entorno laboral, apostando por impulsar **fuerzas de trabajo híbridas** que aprovechen al máximo la unión de capacidades humanas y robóticas.

En su CoE Robotics, Deloitte ha elegido Appian RPA como solución para la automatización tanto de procesos internos de la firma como de procesos de clientes, integrando las capacidades diferenciales de la plataforma en el conjunto de productos y servicios que el centro ofrece en el ámbito de la **transformación digital de procesos**.



“ El valor de RPA reside en su capacidad para potenciar las capacidades humanas, reduciendo tiempos de respuestas y probabilidad de error. Appian RPA nos ha aportado no sólo potentes herramientas para el desarrollo de robots sino también una completa plataforma para el gobierno de procesos automatizados. ”

Luis González Gugel,  
Socio Responsable de  
Robotics, Deloitte Robotics

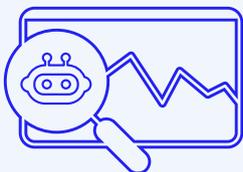
### El contexto

Enmarcada en el contexto de las tecnologías de automatización inteligente, **Robotic Process Automation (RPA)** se ha impuesto con fuerza como solución para la automatización de tareas de gran volumen y repetibles, demostrando su capacidad para contribuir a la eficiencia operativa de las organizaciones.

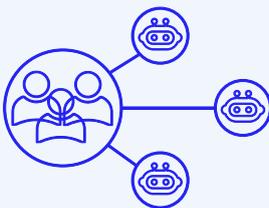
En los últimos años la demanda de soluciones y servicios tecnológicos relacionados con RPA se ha multiplicado de forma exponencial. Numerosas compañías, en prácticamente todos los sectores económicos, han adoptado RPA como una parte integral de su **estrategia de transformación digital**.

Aunque, a medida que las organizaciones avanzan en sus iniciativas de robotización, también aumentan la **complejidad** de los proyectos, los requisitos de **escalabilidad** y las necesidades de **orquestración** de los ecosistemas de automatización.

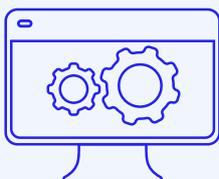
En este contexto, los expertos de Robotics en Deloitte se encuentran con la necesidad de dar respuesta a los nuevos **desafíos** que plantean **los proyectos de automatización inteligente**:



La implementación de RPA, aunque tenga mucho empuje en su fase inicial, con frecuencia acaba limitándose a **proyectos sencillos y de carácter departamental**, que no progresan hacia iniciativas de más alcance a escala corporativa.



La automatización de procesos de extremo a extremo implica la coordinación de **la mano de obra humana, los robots de software, la inteligencia artificial y otras tecnologías de automatización**. Se trata de una necesidad cada vez más apremiante en las compañías, a la que no todos los proveedores de RPA saben cómo dar respuesta.



La implementación de programas de automatización de carácter estratégico, con una **gestión centralizada de la actividad de los robots**, es para la mayoría de las organizaciones un objetivo que aún está lejos de alcanzarse.

Además, el hecho de que **múltiples soluciones RPA** convivan en una misma entidad, no hace otra cosa que aumentar la complejidad de los retos de gobierno y orquestración.

### El enfoque

Para dar respuesta a los nuevos desafíos a los que se enfrentan las compañías en sus estrategias de automatización inteligente, el CoE Deloitte Robotics ha incorporado a su cartera de soluciones la **tecnología RPA de la Plataforma de Appian** por sus capacidades diferenciales en el desarrollo, despliegue y supervisión de procesos automatizados.

En particular, Deloitte ha optado por Appian para abordar el RPA con enfoque estratégico por su potencia para el **gobierno centralizado de los robots**, especialmente importante en procesos que requieren:

 <b>ROBOTS CONFIGURABLES Y ESCALABLES</b>	En los que haya que adaptar tareas y capacidades de ejecución en función de picos variables de demanda y las necesidades de negocio.
 <b>ECOSISTEMAS COMPLEJOS</b>	Infraestructuras con múltiples recursos y procesos funcionando en paralelo. La gestión de permisos de Appian RPA facilita que cada usuario tenga acceso sólo a los robots que necesite y a la vez permite a los administradores mantener una gestión centralizada del ecosistema de automatización.
 <b>GESTIÓN AVANZADA DE RECURSOS</b>	Activación y desactivación de los recursos donde se ejecutan los robots para una mejor orquestación. El despliegue de versiones de robots también se centraliza desde la consola a los recursos, lo que permite que su puesta en producción sea ágil y continua.
 <b>DESPLIEGUE EN CLOUD</b>	Las opciones que ofrece el despliegue en el Cloud simplifican el acceso y la adopción de RPA, cumpliendo a la vez los más estrictos requisitos de seguridad.

Para el equipo de Robotics de Deloitte un aspecto clave para el éxito en el despliegue de la automatización es poder contar con funcionalidades avanzadas para la **gestión de excepciones** que permitan una resolución rápida de problemas, integrando sin fricciones al humano en el workflow del robot.

Otro factor diferencial que ha convertido Appian RPA en una solución clave para el CoE de Robotics es el **desarrollo de robots en Java**, que proporciona a los programadores un mayor control y la posibilidad de crear robots sofisticados y altamente personalizables, con habilidades para manejar incluso los casos de usos más complejos.

Por todas estas características, Appian RPA es elegida en el CoE como solución puntera para la automatización de procesos **críticos y de especial complejidad**, permitiendo a los desarrolladores encontrar una alternativa en proyectos donde otras soluciones suelen fracasar, como es el caso de las automatizaciones en entornos con múltiples sistemas involucrados o la gestión de multitud de excepciones de negocio o la digitalización.

### Implementación

Las capacidades diferenciales de Appian RPA unidas a la **experiencia multidisciplinar del equipo de expertos** en Robotics, ha permitido al Centro de Excelencia de Madrid acompañar con éxito a las empresas en todas las fases de sus proyectos de automatización: desde la definición de la estrategia, pasando por el diseño y construcción de robots, su implementación y hasta el control de su operativa diaria.

La estructura del CoE de Deloitte permite garantizar la correcta **implementación de procesos automatizados** a través cinco fases:

- 1 Los desarrolladores analizan e instruyen el proceso y programan cada detalle del robot.
- 2 Los analistas asignan y monitorizan las actividades del robot.
- 3 Cada robot está localizado en el entorno de un cliente e interactúa directamente con sus aplicaciones de negocio, sin comprometer la infraestructura IT.
- 4 Los usuarios de negocio revisan y resuelven cualquier excepción o particularidad que se pueda producir en la operativa diaria del robot.
- 5 Los robots amplifican su valor al ser capaces de interactuar con numerosas plataformas y aplicaciones, facilitando su retroalimentación.

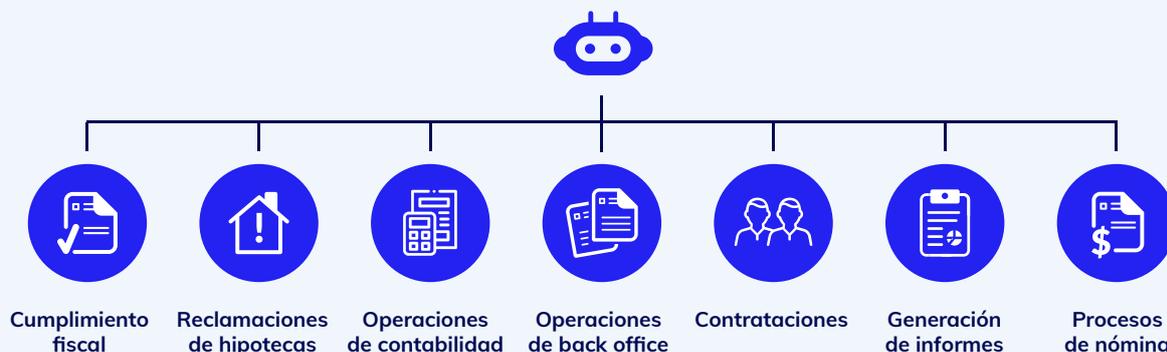
El conjunto de estas fases permite programar los robots para ejecutar **procesos íntegros**, extremo a extremo, involucrando al humano sólo en la resolución de excepciones.

Una parte importante del éxito en los proyectos RPA de Deloitte puede atribuirse a las **metodologías ágiles** que permiten un despliegue rápido de la automatización. Gracias a las herramientas de desarrollo que proporciona Appian RPA los programadores pueden construir y desplegar los robots en pocas semanas, con un impacto prácticamente inmediato en el rendimiento de los procesos.

## Solución

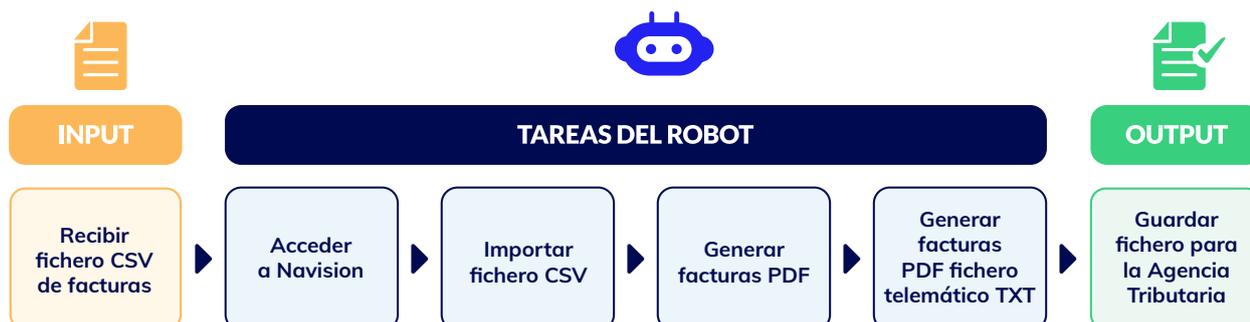
El CoE de Deloitte Robotics cuenta en la actualidad con **más de un centenar de procesos** automatizados con Appian RPA.

Entre los múltiples casos de uso de la plataforma, destacan los procesos clave en las áreas financieras y de recursos humanos como son:



Las características de flexibilidad y adaptabilidad de la solución, además del enfoque programático en el desarrollo de los robots, ha permitido abordar la automatización de **procesos muy diversos** donde intervienen múltiples aplicaciones y sistemas, estos son solo algunos ejemplos:

- **Recuperación de IVA:** Proceso que consiste en acceder al sistema ERP y generar documentación a enviar a la Agencia Tributaria como parte de los trámites para la recuperación de IVA.



- **Contabilización de facturas:** En este proceso se unen las capacidades de RPA y de OCR con el fin de registrar en SAP facturas pendientes de contabilización.



Los diferentes procesos robóticos son administrados centralmente, dando al CoE una visión global sobre el rendimiento de los robots para una mayor seguridad, optimización y control de costes. Esta centralización, y el hecho de que se use tecnología Java, permite la creación de librerías de uso compartido, que pueden ser reutilizadas en nuevos desarrollos.

### Resultados

La combinación del know-how de los expertos en Robotics de Deloitte con las potentes herramientas de automatización y orquestación de robots que proporciona Appian RPA ha permitido al Centro de Excelencia de Madrid convertirse en un **referente de la automatización inteligente de procesos**, alcanzando importantes resultados:



**+100 procesos robóticos**  
desplegados en dos años



**+41,000 horas**  
de uso en un año



**+1,000,000 ítems**  
procesados anualmente



**ROI alcanzado**  
en menos de un año



**Aumento de la eficiencia de los procesos**



**Reducción de errores en procesos críticos como en las Tramitaciones con la Agencia Tributaria, reduciendo al mínimo las sanciones por errores humanos**



**Trazabilidad de los procesos incluyendo informes de ejecución e ítems procesados**



**Mayor agilidad en el cumplimiento normativo**

## Deloitte robotics ha automatizado más de 100 procesos con Appian RPA

Desde Deloitte Robotics se tramita la Recuperación del IVA de varios clientes del sector Telco y Utilities, donde gracias a los automatismos desarrollados en 2 años se ha conseguido:

- ✓ **Recuperar más de 100 Millones de euros**
- ✓ **Procesar con sólo un equipo de 4 personas más de 8 Millones de facturas y 800 modelos 952 de la AEAT (Agencia Estatal de la Administración Tributaria)**
- ✓ **Ahorro de más de 15 FTEs**

En el caso de su cliente Lopesan, grupo hotelero con más de 20 hoteles repartidos por España, República Dominicana, Alemania y Austria, gracias a la automatización de su proceso de Gestión de Cobros se ha conseguido:

- ✓ **Reducir un 96% las tareas manuales relacionadas con las Reclamaciones de cobros**
- ✓ **Reducir un 40% las tareas manuales relacionadas con la Compensación del cobro**
- ✓ **ROI inferior a 1 año**
- ✓ **Ahorro anual de 50.000€ en el proceso de Gestión de Cobros**
- ✓ **Disminución de las reclamaciones emitidas por una correcta compensación**

“ Appian RPA es la primera elección cuando nos enfrentamos a la automatización de procesos críticos o de especial complejidad. El elevado nivel de reutilización de componentes nos ha permitido reducir en un 15% el tiempo de desarrollo de un robot. ”

Adrián Rossignoli,  
Manager, Deloitte Robotics

## appian

Appian ayuda a las organizaciones a crear aplicaciones y workflows rápidamente, con una plataforma de automatización de low-code. Al combinar personas, tecnologías y datos en un único workflow, Appian puede ayudar a las empresas a maximizar sus recursos y mejorar los resultados empresariales. Muchas de las organizaciones más grandes del mundo utilizan las aplicaciones de Appian para mejorar la experiencia del cliente, lograr la excelencia operativa y simplificar la gestión de riesgos globales y el cumplimiento de la normativa.

Para más información, visite [appian.com/es/platform/complete-automation/robotic-process-automation-rpa.html](https://appian.com/es/platform/complete-automation/robotic-process-automation-rpa.html)