Acerca de NICE systems

NICE (NASDAQ: NICE) es el líder mundial en soluciones de software para obtener perspectivas estratégicas mediante la captura y análisis de cantidades masivas de datos estructurados y no estructurados, en tiempo real y desde múltiples fuentes, incluidos llamadas telefónicas, aplicaciones móviles, correos electrónicos, chats, redes sociales y vídeo. Las soluciones de NICE permiten a las organizaciones adoptar acciones óptimas para mejorar la experiencia del cliente y los resultados de la empresa, garantizar la conformidad normativa, luchar contra los delitos financieros y proteger tanto a las personas como a los activos. Más de 25 000 organizaciones en más de 150 países utilizan soluciones de NICE, incluidas más de 80 empresas de la lista Fortune 100.





Automatización robótica de NICE

Automatización de procesos repetitivos para mejorar la calidad y la rapidez del trabajo

Mejora de los niveles de eficiencia y servicio

Debido al aumento de las expectativas del nivel de servicio y al ajuste de los presupuestos, las empresas buscan continuamente nuevos métodos para ser más eficientes y aumentar la satisfacción del cliente.

En la actualidad, una gran parte del trabajo de las empresas todavía se realiza de forma manual, a pesar de tratarse de tareas repetitivas y triviales que se beneficiarían de la automatización de procesos que, a su vez, mejoraría la calidad del trabajo y reduciría el tiempo de operación.

Hágase la siguiente pregunta: ¿qué tareas no implican toma de decisiones? Aunque esas tareas exijan precisión y velocidad, en realidad son tareas sencillas. Por ejemplo, enviar una confirmación de pedido en el sector de viajes o procesar una hipoteca en el sector bancario. Todo negocio tiene unos procesos rutinarios específicos.

La automatización robótica de NICE es una excelente oportunidad

La automatización robótica de NICE automatiza los procesos rutinarios que no requieren intervención humana. Automatiza, de principio a fin, todos los pasos necesarios para realizar una tarea y elimina la necesidad de intervención manual. Al automatizar las actividades administrativas, los empleados pueden dedicarse a procesos más sofisticados, que sí requieren capacidades y atención especiales.

Elija el nivel de automatización

Algunos procesos se pueden automatizar por completo (algo que también se conoce como «automatización desatendida»). Son procesos que no requieren intervención humana: la automatización la lleva a cabo un robot en un servidor virtual y el

empleado queda libre de esta tarea. Esto reduce significativamente el tiempo de operación. Sin embargo, hay otro tipo de procesos que solo se pueden automatizar parcialmente, ya que la intervención de una persona en esa tarea sigue siendo esencial. En ese caso, la automatización se llevaría a cabo en el puesto de trabajo del empleado («automatización atendida») y actuaría como un sistema asistente para que el empleado pueda realizar la tarea con mayor velocidad y precisión.

Gestione los recursos robóticos

La solución incluye un entorno de administración centralizada que organiza la gestión de colas de las tareas, recopila datos sobre la finalización de los procesos y el estado del sistema, y gestiona la asignación de los recursos robóticos según las necesidades en un momento dado.

Aspectos destacados de la solución



Automatización de actividades administrativas de rutina

como el inicio de aplicaciones, selecciones de ratón, entradas en campos de formularios, copiado y pegado de información, relleno automático de plantillas y cálculos.

Integración con sistemas de terceros

como CRM, aplicaciones de facturación, soluciones propias, aplicaciones Citrix, etc., para automatizar actividades administrativas entre distintas aplicaciones.

Sistema de control central

para supervisar y gestionar las colas de tareas y la ejecución de procesos.

Gran escalabilidad

que permite al sistema agregar robots fácilmente cuando se necesita mayor capacidad de procesamiento, por ejemplo, en períodos de máxima actividad.

Fiabilidad y disponibilidad

a través de informes de comprobación de estado y un mecanismo de vigilancia que reinicia automáticamente el cliente robot en caso de fallo.

Alertas en tiempo real

que se envían a los supervisores (a través de un panel de control, correo electrónico u otros medios) en relación con problemas excepcionales que requieren de atención inmediata.



Mayor productividad

Un robot es cinco veces más veloz que el empleado medio, puede trabajar de forma ininterrumpida y gestionar más tareas en un momento dado.

Ventajas



Precisión a través de la automatización

Al automatizar las tareas se reduce el riesgo de un error humano. Los robots no cometen errores ni toman decisiones, por lo que se reducen significativamente los riesgos asociados a los errores.



Mejor utilización de recursos

Los empleados pueden centrarse en tareas más sofisticadas que sí requieren toma de decisiones y que no se pueden automatizar. Obtendrá una mayor rentabilidad y podrá asumir más actividades sin necesidad de recursos adicionales.



ROI más rápido

Gracias al rendimiento mejorado, la mejor utilización de recursos, la producción ininterrumpida, la eliminación de errores y del tiempo empleado en su corrección, obtendrá un retorno de inversión más rápido.

Actúe con mayor rapidez y eficacia

Cuanto más rápido procese una solicitud, pedido o cancelación de sus clientes, más satisfechos estarán. Estas son solo algunas de las ventajas que obtendrá con la automatización robótica de NICE. Podrá dar servicio a más clientes, con mayor eficacia y sin errores, a un menor coste. Podrá dedicar más tiempo al desarrollo de su empresa y mejorar los niveles de servicio gracias a una mayor calidad y rapidez.

Casos prácticos

Un banco con sede en el Reino Unido automatiza parcialmente el procesamiento de hipotecas

Cuando los clientes acuden al banco para solicitar un préstamo hipotecario, la solicitud pasa primero por una fase de aprobación y después se gestiona mediante los sistemas internos del banco. Un empleado realiza de forma manual la fase de aprobación, pero la fase de gestión del sistema se lleva a cabo mediante la solución automatizada de NICE. La automatización robótica introduce automáticamente los detalles de la hipoteca en los distintos sistemas del banco y, a continuación, envía una notificación por correo electrónico al cliente final informándole del estado de su expediente. Con la automatización de este proceso, el plazo de aprobación de hipotecas se redujo de 2 semanas a 2 días.

Una empresa global de telecomunicaciones automatiza 23 procesos administrativos

Esta empresa de telecomunicaciones quería reducir los costes operativos y aumentar la satisfacción del cliente. Eligieron la solución de automatización robótica de NICE para automatizar 23 procesos administrativos, por ejemplo, pasar a los clientes de productos individuales a paquetes de soluciones o el proceso de gestión del alquiler de dispositivos. La automatización de procesos ahorra a la empresa aproximadamente 3 millones de dólares al año, reduce el tiempo de operación de estos procesos en un 80% y elimina los errores manuales.