

Appian RPA: Caso de estudio

Automatizar la gestión de servicios financieros e hipotecarios en tiempos de COVID-19

Visión general

Fundada hace más de 40 años, Garsa (Gestores Administrativos Reunidos) es una compañía de externalización de procesos que proporciona servicios de gestión hipotecaria y de activos a las mayores empresas financieras de España. En la actualidad, Garsa se encuentra en plena expansión contando con 25 delegaciones y más de 1000 empleados que dan servicio a más de 1 millón de clientes.

El reto

Garsa gestiona volúmenes enormes de transacciones administrativas relacionadas con solicitudes de hipotecas, aprobaciones de crédito, gestión de impuestos y otras transacciones financieras. Múltiples aplicaciones externas necesitan estar interconectadas para ofrecer la mejor experiencia a sus clientes.

El equipo de especialistas en automatización de Garsa identifica proactivamente las oportunidades de mejora de los procesos para impulsar la excelencia en la experiencia del cliente.



“Appian nos está permitiendo centrarnos en las tareas de más valor, a cambiar el tiempo previamente dedicado a labores más administrativas, por tiempo de mayor calidad que nos permita pensar, desarrollar y aportar, ganando mucho en eficiencia.”

Óscar Gómez Sanz, CEO Garsa

“Appian nos ha permitido disponer de una solución centralizada de procesos automatizados, flexible, estable y escalable. Los procesos son ejecutados diariamente por los usuarios de negocio y los recursos necesarios son supervisados por el departamento técnico, consiguiendo que hombre y máquina trabajen de manera conjunta, coordinada y supereficiente.”

Bruno Vicente, CIO Garsa

Automatizar la gestión de servicios financieros e hipotecarios en tiempos de COVID-19

Durante la pandemia de COVID-19, Garsa ha utilizado la tecnología low-code de Appian para ayudar a sus clientes a enfrentarse a los retos más urgentes, consiguiendo:

- 1 Implementar nuevos servicios administrativos, como el proceso de moratorias para solicitar aplazamientos en el pago de débitos.**
- 2 Acelerar los procesos existentes para hacer frente a picos de trabajo generados tras la paralización momentánea de los servicios.**

Enfoque

Appian fue elegida por los directivos IT de Garsa por cumplir y superar sus requerimientos en cuanto a:



Robustez de la tecnología



Fácil mantenibilidad del código



Orquestación



Control centralizado de los procesos

Además, Appian proporciona visibilidad completa sobre las actividades de automatización y ofrece herramientas de reporte, análisis, y gestión de tareas para reaccionar rápidamente a las excepciones que se produzcan en procesos ad-hoc y en los bots RPA (Robotic Process Automation).

Con Appian:

- ✓ El desarrollo de la automatización es rápido**, requiriendo tiempo y esfuerzos limitados para alcanzar el pleno rendimiento, una vez detectada una oportunidad de automatización.
- ✓ La automatización es fácilmente escalable** gracias a las capacidades Cloud nativas de Appian - un aspecto vital durante la pandemia de COVID-19.
- ✓ Conectar sistemas y datos es sencillo** gracias a los bots RPA que permiten conectar aplicaciones externas que no disponen de webservices o APIs y unir capacidades humanas y robóticas para la extracción y validación automatizada de documentos.

La solución

Garsa utiliza la automatización para diferentes fases de sus complejos procesos de gestión hipotecaria y financiera.

Appian da soporte a los agentes automatizando múltiples tareas y procesos repetitivos, entre ellos:

 SOLICITUDES ADMINISTRATIVAS	Presentación de solicitudes a diferentes administraciones públicas, reporte del estatus de la solicitud, envío de notificaciones una vez completado el proceso.
 GESTIÓN DE APLICATIVOS	Sincronización de la información y documentación entre sistemas internos y aplicaciones de los clientes.
 GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES	Proceso de extracción y clasificación de correos recibidos, procesado automático y aplicación de reglas de negocio que agilizan significativamente la gestión.

El proceso de moratoria

El proceso de moratoria es el trámite legal que permite al deudor modificar las condiciones de un crédito para acordar una demora en el pago de la deuda. **En 2020, el volumen de solicitudes de moratoria se ha disparado debido a la parada en la actividad económica.**

Para agilizar y optimizar este proceso, **Garsa ha utilizado Appian para automatizar la comunicación del alta de operaciones, gestión documental y gestión del proceso de presentación e inscripción pública.**



Las personas siempre al mando

Garsa ve en la automatización una herramienta fundamental para desarrollar el potencial humano, mejorando velocidad y agilidad de los procesos, pero manteniendo siempre a las personas al mando.

Appian proporciona un conjunto de funcionalidades para la gestión centralizada de los procesos que permiten administrar, supervisar y desplegar automatizaciones de forma orquestada en toda la organización, potenciando su escalabilidad y rendimiento.

Toda la automatización, incluyendo los bots RPA, se desarrollan a nivel central y se despliegan en las diferentes oficinas de Garsa. Esto proporciona a los gestores una gran flexibilidad para ejecutar soluciones de automatización y gestionar las excepciones. En caso de que se requiera algún cambio, los procesos pueden ser rápidamente optimizados y desplegados.

La implementación

La automatización de procesos en Garsa requiere solamente cuatro semanas de media desde la fase de process discovery hasta la puesta en producción.

Los expertos en automatización definen microprocesos donde cada bot RPA realiza tareas específicas y Appian integra las capacidades de automatización en el workflow del proceso previamente definido. De esta forma, las implementaciones son más ágiles y rápidamente efectivas, liberando a las personas de tareas repetitivas y permitiendo una entrega más rápida y una mayor precisión en todo el proceso.

Resultados

Garsa ha conseguido automatizar con Appian **más de 50.000 expedientes y tareas mensuales, con una media de 350 expedientes por petición.**

Esto se traduce en un **ahorro medio de entre 1.500 a 30.000 euros mensuales** según el proceso y volumen de ejecuciones, además de una disminución de las tasas de error, un aumento de los niveles de servicio y una mejora de la satisfacción general de los clientes.

Además, Garsa utiliza Appian para desplegar soluciones automatizadas a sus clientes de forma muy ágil, sin importar las complejidades subyacentes de sus sistemas informáticos.

De cara al futuro, Garsa tiene en cartera diferentes proyectos para ampliar las capacidades de sus bots y de otras tecnologías de automatización, incluyendo la gestión inteligente de documentos.



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