

Automatización de la Conciliación Bancaria

Telpark es líder en el sector de aparcamientos y movilidad en España y Portugal, y una compañía en primera línea a nivel internacional. Con presencia en España, Portugal, Andorra y Turquía, Telpark es responsable de más de 419.000 plazas de aparcamiento que facilitan el desplazamiento de 150 millones de personas cada año.

Telpark colabora como partner de referencia con administraciones públicas, empresas de gestión urbana y de infraestructuras de transporte. Contando con un equipo de más de 1.900 personas, Telpark avanza rápidamente en su transformación digital para garantizar transparencia, accesibilidad a la información y control en tiempo real de la gestión integral del estacionamiento.

El reto.

En los parkings de Telpark en España y Portugal se registra diariamente un volumen muy elevado de pagos por el servicio de estacionamiento. Cada pago genera una partida de venta asociada a un movimiento en las cuentas bancarias que, posteriormente, debe conciliarse con las ventas registradas en los equipos de control y parquímetros.

Este proceso de conciliación es crítico para el área financiera, vinculado directamente a la recaudación y, por tanto, a los flujos de ingresos de la compañía. Se trata de una tarea de gran volumen (25,000 partidas en los picos de actividad) y que requiere un alta dedicación del equipo, lo que se traduce en menos tiempo disponible para la supervisión, el análisis y la identificación de discrepancias entre partidas.

Hasta la fecha, Telpark no había encontrado una solución en el mercado que pudiera automatizar este proceso cumpliendo con los estándares de la compañía.

El enfoque.

Preocupado por la falta de eficiencia en su proceso de conciliación, Telpark trabajó con Deloitte Intelligent Processes para la racionalización y modernización de este proceso crítico. Appian se identificó como la mejor solución para convertir esta tarea manual y engorrosa en un proceso más ágil y eficiente.

Telpark confiaba en las capacidades de la plataforma para:

- Automatizar una serie de tareas mecánicas de bajo valor. La labor de conciliación implicaba cruzar manualmente miles de movimientos de recaudaciones.
- Racionalizar el proceso, haciéndolo más rápido y ágil para responder al pico de actividad que se produce a final de cada mes en los cierres contables.



Industria:

Servicios (Parking y gestión de red de aparcamientos)

Enfoque del proceso:

Automatización RPA en el área financiero



Decidimos contar con Deloitte porque estábamos convencidos de que es una empresa líder en el sector de RPA y además queríamos apoyarnos en otro partner que es Appian, ya que hoy tenemos unas necesidades y en el futuro los robots serán mucho más complejos. Estamos convencidos de que esa Plataforma Low-Code tiene el bagaje suficiente para que nos pueda acompañar en ese tipo de proyectos.

Martín Costa Ivern
Chief Transformation Officer and
Head of Strategic Planning, Telpark

La solución.

La solución que Deloitte y el equipo del Departamento Financiero de Telpark desarrollaron para optimizar el proceso de conciliación permite coordinar perfectamente el esfuerzo humano y robótico en un workflow unificado. Su funcionamiento es el siguiente:

Un primer robot, llamado FER-16, consulta un archivo maestro con la información de las cuentas a descargar. Realiza la descarga de los movimientos bancarios de cada cuenta. Posteriormente, los analiza, aplicando un conjunto de reglas de negocio preestablecidas, y genera un archivo Microsoft Excel con la propuesta de conciliación.

Una persona del equipo financiero recibe la propuesta de conciliación, la revisa y resuelve las posibles discrepancias. Una vez revisada, aprueba la propuesta.

Un segundo robot, llamado FER-17, realiza la compensación introduciendo cada partida conciliada en el sistema ERP.

De este modo, la solución permite automatizar las piezas mecánicas del proceso, dejando al equipo humano el tiempo necesario para lo importante: la revisión y validación de la propuesta de conciliación generada por el robot.

La implementación.

A pesar de la complejidad de la definición de las reglas de negocio para la correcta conciliación de partidas, en menos de tres meses la solución estaba desarrollada y operativa.

Un desarrollo tan rápido ha sido posible gracias a la plataforma low-code de Appian. La reutilización de componentes y piezas de automatización preexistentes ha permitido reducir drásticamente los tiempos de desarrollo, asegurando, a la vez, la robustez de la solución.

En el futuro, la reutilización de componentes hará que este mismo desarrollo y la lógica de negocio subyacente, podrán ser aplicadas con pequeñas adaptaciones a procesos similares en otras áreas de la compañía.

Los resultados.

El esfuerzo conjunto de Deloitte y Telpark para esta iniciativa de automatización ha demostrado rápidamente su impacto en el negocio:

- Entre España y Portugal, la solución tratará alrededor de 300,000 partidas anuales.
- En torno al 70% de estas partidas se concilian de forma automatizada utilizando un conjunto de unas 2.300 reglas de negocio.
- El equipo humano sólo tiene que centrarse en alrededor del 30% de los casos que no pueden ser conciliados por el robot y puede dedicar más tiempo a analizar las causas de las discrepancias y a hacer evolucionar el proceso definiendo nuevas reglas de conciliación.



En periodos cortos de tiempo se acumulaban múltiples partidas a conciliar de forma manual en una tarea que era percibida por el equipo como de bajo valor añadido, que con la solución de Appian nos ha permitido dedicar nuestro tiempo en analizar, supervisar y mejorar el proceso.

Raul Pascual
Director Financiero, Telpark



La tecnología de Appian y el apoyo de Deloitte en el desarrollo de la solución, nos ha permitido mejorar el proceso de conciliación que ahora es mucho más ágil, mejor coordinado, y nos proporciona información clara y centralizada.

Ana Muñoz Novillo
Técnico Sénior de Tesorería,
Telpark

Además de los ahorros directos, Telpark ha notado diferentes beneficios como la agilización del proceso y la eliminación de tareas de bajo valor añadido.

Para el área financiera era fundamental la optimización de los tiempos, sobre todo en el período de cierre mensual, donde el equipo trabaja con picos de actividad. Antes del despliegue de la solución, había que conciliar de forma manual miles de movimientos en un corto plazo de tiempo, mientras que, en la actualidad, los miembros del equipo pueden centrar sus esfuerzos en resolver las discrepancias. Los datos están unificados, ordenados y fácilmente accesibles, lo que proporciona mayor visibilidad sobre el resultado de la conciliación. Los gestores del proceso pueden analizar las discrepancias para así poder conocer y resolver sus causas, haciendo que el mismo proceso evolucione y sea cada vez más preciso, pudiendo invertir tiempo en la mejora continua.

Para más información, visite: appian.es.

Deloitte.

Deloitte presta servicios de auditoría, consultoría, asesoramiento fiscal y legal y asesoramiento en transacciones y reestructuraciones a organizaciones nacionales y multinacionales de los principales sectores del tejido empresarial. Con más de 345.374 profesionales y presencia en 169 países en todo el mundo, Deloitte orienta la prestación de sus servicios hacia la excelencia empresarial, la formación, la promoción y el impulso del capital humano, manteniendo así el reconocimiento como la firma líder de servicios profesionales que da el mejor servicio a sus clientes.

appian

Appian ayuda a las organizaciones a construir aplicaciones y workflows rápidamente, con una plataforma 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.es.



Era un trabajo que nadie quería hacer. Haber demostrado que se puede realizar la conciliación de forma más inteligente dejándonos tiempo para gestionar realmente el proceso es lo que nos ha aportado trabajar con Deloitte y Appian. Llevábamos años intentándolo.

Rubén Sánchez
Técnico Sénior Contable y
Control de Gestión, Telpark



La posibilidad de incorporar al robot como un trabajador más en el workflow del proceso, esta unificación de dos mundos, un robot RPA que se ejecuta desde el BPM, es realmente revolucionaria.

Paula Arauzo
Manager del Área de Procesos
Inteligentes, Deloitte