



# Rabobank

Trabajar de manera más eficaz en todos los niveles de la organización

## Organizar mejor los procesos de la empresa, mediante robotización

### Acerca de Rabobank

Rabobank, proveedor de servicios financieros, cuenta con 103 oficinas locales en los Países Bajos y también tiene presencia internacional. Rabobank presta servicios de banca, gestión de patrimonio, leasing, seguros, hipotecas e inmobiliarios a particulares, empresarios y empresas. A través de su misión «Growing a better world together» Rabobank trabaja activamente en la creación de un mundo mejor para todos.

### El reto de Rabobank

Desde servicios de recursos humanos, hasta finanzas, seguros y pagos. Como proveedor de servicios financieros, Rabobank cuenta con diferentes áreas de negocio, cada una con sus propios procesos operativos. Para poder hacerlos aún más eficientes, Rabobank se está centrando en la robotización. Se creó el «Centro de Excelencia RPA»: un laboratorio interno de soluciones robóticas inteligentes. En este centro de excelencia en robótica, trabajan diariamente en la optimización de procesos numerosos expertos en robótica, entre los que se encuentran los Consultores de RPA de Ricoh. El reto: alcanzar la eficiencia estructural en todos los niveles de la organización.

Uno de los ejemplos de este proceso es la preparación de las entrevistas de asesoramiento en materia de seguros. Steven van Uffelen, Manager de los productos del Centro de Excelencia de RPA, explica: «Esto solía llevar relativamente mucho tiempo. Cuando se recibía una solicitud para una póliza de seguro, un empleado del servicio interno buscaba toda la información pertinente para la entrevista informativa, como datos de la Cámara de Comercio y los datos personales.» Una perfecta oportunidad para la robotización.



Preparación de las entrevistas de asesoramiento:

De **41 minutos**  
a **6 minutos**

«A través de la robotización, Rabobank quiere alcanzar la eficiencia estructural en todos los niveles de la organización.»

Steven van Uffelen

Manager de los productos RPA.

Automation Rabobank

**RICOH**  
imagine. change.

## La solución

A través de la robotización, Rabobank pretende alcanzar la eficiencia estructural en todos los niveles de la organización. Con el fin de reducir el tiempo de preparación de las entrevistas de asesoramiento en seguros, entre otros, Rabobank optó por una solución robótica que recopila automáticamente todos los datos necesarios a través de software avanzado. El robot escanea a gran velocidad los datos contenidos en las distintas bases de datos y los coloca automáticamente en una carpeta. De este modo, el empleado tiene acceso a toda la información disponible para la entrevista.

Rabobank realiza la configuración de los robots. Steven: «En la práctica, nuestros ingenieros de robótica en ocasiones tienen dudas. En esos casos, nuestro Centro de Excelencia ofrece soporte. Nuestro equipo está formado por 12 expertos en robótica; 2 de ellos son consultores de Ricoh. Al tener una amplia experiencia en robótica, realizan labores de supervisión. Guían y ofrecen asesoramiento a nuestros ingenieros durante todo el proceso de realización: durante la preparación, cuando surgen problemas, pero también durante la puesta en marcha responsable de los robots siguiendo normas específicas. Ricoh es un importante enlace entre la línea diaria y el Centro de Excelencia RPA, desde donde se lleva a cabo el control central.»

## El resultado

El soporte de Ricoh es muy importante, nos cuenta Steven. «Actualmente, ya hay unos 50 robots operativos. En el caso de las entrevistas de asesoramiento en materia de seguros, se ha reducido el tiempo de preparación de 41 a tan solo 6 minutos. Antiguamente todo se buscaba a mano. Ahora lo hace el robot. Es mucho más eficiente, y el empleado del servicio interno encargado dispone de más tiempo para otras cuestiones.»

«Gracias a su amplia experiencia en robotización, Ricoh supervisa nuestro Centro de Excelencia RPA.»

Steven van Uffelen

Manager de los productos RPA.  
Automation Rabobank

Rob Hermans,  
uno de los ingenieros de robótica del  
Centro de Excelencia, realizando la  
configuración de un robot

