

# “Inteligencia Artificial aplicada a la Automatización de Procesos”

**Hugo Cortada y Daniel Garrido** Responsables de Serimag

La automatización de procesos de negocio reduce costes, tiempos y errores, lo que acaba por traducirse en una mejora de la competitividad. Para conocer con detalle por qué es necesario llevarla a cabo, hablamos con Hugo Cortada, Director de Desarrollo de Negocio de Serimag, y con Daniel Garrido, Director de Proyectos de la compañía.

## ¿Qué es la automatización de procesos y cómo impacta en la Transformación Digital de las empresas?

La automatización de procesos es la transformación o evolución de un proceso que antes se ejecutaba manualmente, a uno que se basa en tecnología y la integración de sistemas y datos. En gran medida la automatización de procesos es un elemento fundamental para la transformación digital de las grandes empresas.

Los procesos de transformación digital obligan a las empresas a incrementar sus costes de backoffice, dado que la relación con sus clientes cada día es más “digital” y la cantidad de datos procesados aumenta drásticamente. Por ello la relevancia de un backoffice eficiente y optimizado es fundamental y ahí la tecnología y la automatización de procesos juega un papel crítico para reducir costes, descargar a los empleados de tareas repetitivas de bajo valor añadido y evolucionar hacia un diseño de procesos optimizado y escalable.

## ¿Qué sectores pueden beneficiarse más de una iniciativa así?

D.G.: Como decía Hugo, la automatización resulta especialmente interesante en procesos o actividades que tienen altos volúmenes de trabajos repetitivos y de bajo valor añadido. Un caso muy concreto son los procesos documentales donde hay un gran trabajo de clasificación de documentos y extracción de datos. En sectores como el bancario, asegurador o la Administración Pública, existen numerosos procesos con altos volúmenes de documentación que son altamente automatizables. Dichas compañías requieren de grandes equipos de backoffice que acostumbran a ser poco flexibles ante los cambios en la demanda y los requerimientos del proceso, de manera que son comunes los cuellos de botella que surgen de una alta variabilidad de los tiempos medios operativos por operación.

H.C.: Gracias a la Inteligencia Artificial y su aplicación en la automatización de este tipo de procesos se pueden lograr ahorros de hasta un 50% en los costes de clasificación de documentos y extracción de datos y además se consigue reducir drásticamente el tiempo medio por operación.

## ¿Qué ofrece Serimag en este mercado?

H.C.: Serimag nació hace más de 15 años en Barcelona, cuando apenas se ha-

blaba de Inteligencia Artificial. Lo hizo para dar respuesta a una necesidad de las entidades financieras a la hora de abaratar costes y reducir tiempos de respuesta en procesos con mucha documentación. Algunos de esos procesos pueden ser la concesión de préstamos, revisión de contratos, Bastanteo de poderes, testamentarías, confirming o revisión de escrituras hipotecarias. Desde entonces nos hemos centrado en la automatización de procesos de negocio y backoffice utilizando las últimas tecnologías en Inteligencia Artificial, Visión por Computación o Procesamiento de Lenguaje Natural.

## ¿A qué perfil de cliente se dirigen?

D.G.: Trabajamos con cualquier gran empresa que tenga procesos de negocio donde haya un gran volumen de documentación a clasificar y datos a extraer. Hasta la fecha hemos estado muy centrados en el sector financiero, trabajando con 3 de las principales entidades financieras del país: Caixabank, Santander, BBVA; y en el sector seguros, con proyectos con clientes como ARAG. Se trata de clientes muy grandes, ya que a mayor volumen, mayor potencial de automatización y por consiguiente mayores son los ahorros que se pueden obtener.

## ¿Y qué papel juega en este contexto la inteligencia artificial?

H.C.: La Inteligencia Artificial es la razón de ser de Serimag, ya que solo a través del uso de esta tecnología se consiguen los resultados obtenidos en los proyectos en cuanto a los porcentajes de automatización, tiempos de respuesta y el tasa de acierto. A través de la combinación de tecnologías como el Procesamiento de Lenguaje Natural y la Visión por Computación y de técnicas avanzadas en el entreno de los modelos como las Redes Neuronales Convolucionales, Serimag consigue tener un porcentaje medio de automatización por proyecto superior al 80%.

## ¿Podrían comentar algún caso de éxito reciente donde la Automatización y la Inteligencia Artificial hayan jugado un papel crítico?

D.G.: Nos sentimos especialmente orgullosos de que Serimag fuese la compañía contratada por 3 entidades financieras líderes para la gestión de los préstamos



Daniel Garrido y Hugo Cortada

ICO en España como consecuencia de la COVID-19. Procesamos dos tercios de las solicitudes a nivel nacional desplegando el sistema de Automatización Documental de Serimag en tiempo récord. Se lograron tasas de automatización por encima del 75% procesando miles de solicitudes diarias, resultados que habrían sido impensables bajo un enfoque tradicional.

## ¿La automatización de procesos es un valor es medible y que se refleja en la cuenta de resultados de sus clientes?

H.C.: En la mayoría de casos es muy fácil de medir, ya que en base a nuestra experiencia y los costes actuales del cliente podemos estimar los ahorros recurrentes que generará la automatización de ese proceso en concreto. Normalmente un 40-50% menos.

Además, los acuerdos con nuestros clientes son “a éxito”, lo que significa que nuestros clientes no incurren en costes de desarrollo ni de puesta en marcha de cada proyecto; se empieza a facturar una vez se empiezan a generar ahorros.

## ¿Qué ventajas ofrece Serimag en relación a sus principales competidores?

D.G.: Además del modelo de colaboración a éxito, creo que lo que mejor nos define es la experiencia, la especialización y el enfocarnos a dar un servicio a medida.

Llevamos más de 15 años automatizando procesos documentales para grandes empresas a través de Inteligencia Artificial. Hemos desarrollado un motor que procesa más de 400 Millones de páginas al año, entiendo 200 tipos documentales de todo tipo y extrae más de 400 tipos de datos, lo que nos convierte en el principal “BPO automatizado” de España por volumen.

H.C.: Por otro lado, nuestra estructura ligera hace que seamos muy ágiles y podamos arrancar proyectos de una forma rápi-

da y comercializados en régimen de pago por uso. Los resultados y esta forma de trabajar ha hecho que no hayamos perdido nunca ningún cliente.

## ¿Su servicio solo cubre la parte de automatización? ¿Qué pasa con aquella parte del proceso que no ha podido automatizarse?

H.C.: Desde hace más de 3 años estamos ofreciendo un servicio integral de automatización y completado manual. Era un tema que nos habían pedido varios clientes y que en cuanto lo hemos empezado a ofrecer ha tenido una muy buena acogida. En consecuencia, hay clientes con los que trabajamos únicamente en la parte de automatización y clientes con los que damos el servicio completo. Los empleados de Serimag encargados del completado manual lo hacen a través de aplicaciones de depuración manual desarrolladas por Serimag internamente, lo que ayuda a que su trabajo sea más eficiente y fácil.

## ¿Cuáles son los retos de futuro de la empresa?

D.G.: Actualmente estamos inmersos en una fase de crecimiento acelerado y sumando no solo nuevos clientes, sino también ampliando la tipología de casos de uso y de industrias donde prestar nuestros servicios. Nuestra misión es aprovechar el desarrollo de la Inteligencia Artificial para ofrecer soluciones innovadoras a nuestros clientes que les permitan ser más competitivos en la nueva era digital.

# Serimag

serimag.com