

LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL APLICADA A LA AUTOMATIZACIÓN DE PROCESOS

La automatización de procesos de negocio reduce costes, tiempos y errores, lo que acaba por traducirse en una mejora de la competitividad de las organizaciones. A esa tarea se dedica desde su fundación Serimag, una empresa que recurre a la inteligencia artificial para ayudar a sus clientes a mejorar sus procesos.



Daniel Garrido y Hugo Cortada, responsables de Serimag

Hugo Cortada, Director de Desarrollo de Negocio de la compañía, explica que la automatización de procesos consiste “en la evolución de un proceso que antes se ejecutaba manualmente para pasar a otro 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. “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”, explica Cortada.

AHORRO Y OPTIMIZACIÓN

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. Daniel Garrido, Director de Proyectos de Serimag, sostiene que “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”.

Gracias a la Inteligencia Artificial y su aplicación en la automatización de este tipo de procesos, Serimag puede lograr no solo ahorros de hasta un 50% en los costes de clasificación de documentos y extracción de datos, sino también una drástica reducción del tiempo medio por operación.

Serimag nació hace más de 15 años en Barcelona, cuando apenas se hablaba de Inteligencia Artificial. Lo hizo, según explican sus responsables, 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, testamentos, confirmando 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”.

SECTORES QUE SE BENEFICIAN

La compañía trabaja ofrece sus soluciones a 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”, afirma Garrido.

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. Mediante la combinación de tecnologías como el Procesamiento de Lenguaje Natural y la Visión por Computación y de técnicas avanzadas en el entrenamiento de los modelos como las Redes Neuronales Convolucionales, Serimag consigue tener un porcentaje medio de automatización por proyecto superior al 80%.

CASO DE ÉXITO: LOS PRÉSTAMOS ICO

A lo largo de su recorrido en el mercado, Serimag ha realizado diversos proyectos de todo tipo. Hugo Cortada, reconoce que “nos sentimos especialmente orgullosos de que Serimag fuese la compañía contratada por 3 entidades financieras líderes para la gestión de los préstamos 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”.

El trabajo realizado por la empresa tiene un reflejo claro en la cuenta de resultados de aquellos clientes que depositan su confianza en Serimag. “En la mayoría de casos, los beneficios que aportamos son muy fáciles 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 incurrir en costes de desarrollo ni de puesta en marcha de cada proyecto; se empieza a facturar una vez se empiezan a generar ahorros”, nos cuenta Hugo Cortada.

EXPERIENCIA Y SERVICIO INTEGRAL

Además de ese modelo de colaboración a éxito con sus clientes, las principales cartas de presentación de Serimag son la experiencia, la especialización y su capacidad para ofrecer un servicio a medida. Además, la empresa cuenta con una estructura ligera y ágil que le permite arrancar proyectos de una forma rápida.

En este sentido, la compañía lleva más de 15 años automatizando procesos documentales para grandes empresas a través de Inteligencia Artificial y ha desarrollado un motor que procesa más de 400 Millones de páginas al año, entiende 200 tipos documentales de todo tipo y extrae más de 400 tipos de datos, lo que convierte a Serimag en el principal ‘BPO automatizado’ de España por volumen.

Desde hace más de 3 años, la empresa ofrece 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”, afirma Daniel Garrido.

De cara al futuro, la empresa se halla inmersa 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 sus 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”, concluyen desde la dirección de Serimag.

Serimag

serimag.com