

CASO DE ESTUDIO

Transformación Digital End2End de un proceso de negocio

E-volucion
estrategias de transformación

¿Qué servicios se utilizaron?

E-volucion implantó su modelo de Digital Workforce, creando un centro de excelencia robótica para la compañía, con la finalidad de implantar y ejecutar los procesos con la máxima eficiencia.

¿Cuál fue el reto inicial?

La compañía encomendó a E-volucion el reto 24 horas: Rediseñar y operar sus procesos con la finalidad de conseguir activar y resolver las incidencias surgidas durante el proceso de activación de una línea en menos de 24 horas para el cliente final, generando al mismo tiempo eficiencia en el negocio.

¿Qué fue lo que E-volucion hizo en este proyecto?

Como punto de partida, el equipo de la start up llevó a cabo un rediseño completo de los procesos de negocio, a través de metodologías design thinking y equipos Agile.

- El innovador modelo de Digital Workforce incorpora las últimas tecnologías para activarlas de una forma sincronizada al servicio de las personas que operan el proceso, consiguiendo potenciar las capacidades humanas. De este modo, personas y robots trabajan de manera simultánea para conseguir el reto marcado.
- El centro de excelencia robótica creado para la compañía de telecomunicaciones cuenta con más de 50 robots administrativos (RPA) que trabajan mano a mano con las personas en el proceso de activación de las líneas de telefonía. Procesos de provisión, de portabilidades de líneas, seguimiento y envíos logísticos, algunos ejemplos de procesos que han sido robotizados con tecnologías de RPA y machine learning.
- En el centro de excelencia robótica, los robots assistant controlan y gestionan el trabajo de los robots y utilizan herramientas de eficiencia en los flujos de trabajo BPM y torres de control a partir de business intelligence también implantadas por E-volucionaria para asegurar y auditar todas las partes del proceso. De este modo, el proceso, anteriormente muy tedioso y poco eficiente, se mejoró para poder dar respuesta en 24 horas.

¿Cuáles fueron los resultados?

Fruto de este proceso de transformación, la compañía redujo sus costes en un 37%, los tiempos de activación disminuyeron un 25%, el tiempo medio de resolución de reclamaciones se redujo en un 58,3% y la reiteración de incidencias descendió un 15%.

E-volucionaria
estrategias de transformación