

Telefónica Movistar acelera su eficiencia empresarial con automatización de IBM

• *La compañía estima ahorros operativos en tres años con la adopción de Robotic Process Automation, para automatizar las tareas manuales, y ser más ágil y eficiente.*

Bogotá D.C., 2 de mayo de 2019 – Como parte de su programa de transformación digital, Telefónica Movistar Colombia ha implementado con IBM la automatización en su negocio, convirtiéndose en pionera en el uso de esta tecnología en el país. La iniciativa le ha permitido calcular eficiencias operativas localmente, haciendo que la empresa tenga procesos más ágiles y productivos.

A medida que la economía digital continúa creciendo y evolucionando, las compañías enfrentan el desafío de integrar y administrar sus entornos para ofrecer una infraestructura de TI conectada y segura que respalde la innovación rápida. Esta tecnología, conocida como Robotic Process Automation (RPA), ayudará a la reinención digital progresiva de empresas en todas las industrias. Un robot RPA puede manejar tareas repetitivas, respaldado por un servicio personalizado inteligente en el contexto.

Actualmente, Telefónica Movistar Colombia ha implementado más de 300 robots en un número mayor a 50 procesos del negocio, que apoyan el trabajo en diferentes áreas como: ventas, PQR (peticiones, quejas y reclamos), redes y facturación, entre otras; una forma de procesar y administrar los datos de manera más eficiente. Además, sus robots han logrado combatir los fraudes en los procesos y optimizar tiempos.

“Si uno de nuestros clientes quiere saber si está reportado en centrales de riesgo, por ley tenemos 15 días hábiles para darle respuesta. Normalmente lo hacíamos en 3 días. Ahora con nuestro robot, logramos responder 3.800 casos mensualmente y cada proceso tarda sólo 3 minutos”, aseguró **Roberto Puche, Director de TI en Telefónica Movistar Colombia.**

A través de la tecnología de RPA, los colaboradores pueden liberarse de tareas repetitivas y concentrarse en el manejo de proyectos y problemas más complejos y novedosos. Por esto, la organización creó en septiembre del 2018 un Centro de Excelencia dedicado a la robotización para acelerar los procesos y la innovación robótica incorporando metodologías de trabajo y gestión del conocimiento específicas. Asimismo, KPMG fue su habilitador para capacitar a sus empleados en el manejo de esta tecnología, brindándoles las habilidades necesarias para administrarla.

“La automatización le posibilita a las empresas optimizar sus recursos productivos para aumentar su rendimiento, disminuir costos, mejorar la seguridad y garantizar la calidad de los productos y servicios; evitando errores y tareas repetitivas que puedan poner en riesgo a los operarios, reduciendo así los errores humanos”, afirmó **Martín Peña, Gerente de Cloud para IBM Colombia.**

La herramienta IBM Robotic Process Automation integra sistemas, personas y bots a través de la más amplia variedad de procesos que se ejecutan coordinadamente, brindándole a Telefónica Movistar Colombia la facilidad para que pueda escalar su negocio. Al cierre del año, la compañía espera tener un volumen superior a 500 robots en funcionamiento.

La automatización de procesos, utilizando lo último en tecnología RPA, representa una gran oportunidad para que las empresas puedan acelerar la transformación digital de sus negocios. Además de tener soluciones que manejen tareas de manera inteligente y de forma autónoma, que ofrezcan experiencias personalizadas y centradas en el cliente.