



## Robotic Process Automation

“El canal de comunicación con nuestros clientes es fundamental para poder acercarles ofertas de servicios o productos y principalmente información valiosa para la comunidad como el número de la línea abierta de violencia de género. Esa información se va actualizando con más datos y a medida que se necesite, podemos disponer de ese lugar para establecer un contacto específico”, **explicó Daniel Engl, supervisor de factura digital en Telefónica,** quien lideró el proyecto e integra el equipo junto con Fabio Dolce y Valeria Sagaseta.

### El Cliente

Telefónica Argentina es una compañía de telecomunicaciones fundada en 1990, posteriormente a la privatización de la Empresa Nacional de Telecomunicaciones (ENTel).

Actualmente **es una de las dos mayores operadoras de telefonía y servicios de Internet del país** y está dividida en distintos departamentos, ofreciendo diferente tecnología y soluciones: comunicaciones de voz, datos, soporte de internet, telefonía fija-nacional e internacional, telefonía móvil, TV y acceso a Internet bajo la marca de Movistar y Tuenti.

Además de telecomunicaciones, su estructura incluye un administrador de seguros con el nombre de Pléyade Argentina, y la **fundación Telefónica Argentina** que se focaliza a la colaboración social con individuos y corporaciones.



### El Desafío

Telefónica se acerca a RICOH, que ya previamente proveía la impresión de facturas bajo un modelo de solución de impresión y distribución en papel, con una necesidad de **optimizar el proceso de envío de mails masivos a su cartera de clientes finales** con informes digitales y facturación de sus cuentas. Ya había comenzado a implementarse un proceso de distribución digital que no cumplía con sus expectativas, por lo que RICOH se involucró para optimizar y terminar de concretar la transformación digital y automatización del proceso.

Se estimaba un número de aproximadamente **8 o 9 millones de envíos necesarios por mes**. Además, el cliente requería de **métricas concretas** sobre la recepción y visualización de estos envíos de parte del cliente final en cada campaña, información que su sistema anterior no proporcionaba. En este contexto, se necesitaba tecnología avanzada de **automatización de procesos**, que permitiera una permanente actualización y así, un mejor servicio y comunicación ofrecidos a sus usuarios, **sin interrupción de la cadena de comunicaciones** durante la transición.

RICOH, como socio estratégico de Telefónica, investigó a fondo los requerimientos a cubrir en cada paso del proceso, y qué tecnologías eran las que podían satisfacer estas necesidades para brindar una mejora del sistema de facturación. En resumen, la solución elegida debía cumplir con tres variables: estimar un tiempo de **implementación inmediato, un costo accesible y efectividad comprobable**.



### Solución

Mediante un desarrollo propio de RICOH, se implementó una solución de **Robotic Process Automation**, combinando tecnologías de analíticos, robótica para el procesamiento de las campañas de mailing del cliente, y adicionalmente la reportería de auditoría de estas campañas. Esta solución le permite al nuevo sistema capturar datos (estructurados o no), interpretarlos, generar los reportes necesarios y seguir el proceso de envíos, reduciendo los tiempos previos y agilizando las respuestas.

En específico, RICOH implementó una solución basada en:

- Herramienta de **desarrollo propio** para el procesamiento de archivos e información, y automatización de procesos.
- Cambio de una interfaz basada en HTML a una basada en **HTML5**, que entrega una mejor experiencia, totalmente adaptable a la pantalla del usuario final.
- Seguridad del proceso garantizada por el **encriptado y desencriptado** de la información
- Generación de **reportería de forma automatizada e inmediata** sobre las campañas al momento de su implementación (junto a reportes de fin de campañas y de 48 horas)
- **Relay de correo**, el cual gestiona la entrega de los correos de forma continua, informando sobre la apertura y consulta que realiza cada cliente final; obtenida de un proveedor líder del mercado (Doppler Relay)
- **Plataforma web** para consulta del proceso y estado de las campañas en tiempo real
- **Soporte post-implementación** de la solución con profesionales RICOH
- **Información clave** disponible al instante para la toma de decisiones con la tecnología Robotic Process Automation

### Resultados para el cliente

Teléfonoica Argentina obtuvo **beneficios inmediatos** en base a la automatización de procesos: el tiempo de generación y envío de las campañas a cliente final se redujo de los 20 días que abarcaba su proceso previo, a tan sólo 7 días, casi **triplicando la velocidad de salida de la información** y permitiendo **alcanzar la audiencia objetivo de 9 millones** de comprobantes mensuales.

Los **procesos de modificación de facturas se redujeron de 30 a 3 días**, eliminando tiempos pasivos y amplificando la eficiencia; y el sistema de reportería les permite identificar los emails rebotados para gestionar de forma automática una factura física, integrando así todas las instancias del proceso y mejorando las condiciones de atención al cliente.

Además, la automatización de este proceso permitió optimizar el funcionamiento interno **integrando una plataforma moderna de comunicación digital masiva con su distribución de comunicación impresa**. Por otro lado, esta tecnología sentó las bases para el desarrollo de una estrategia que le permite al cliente mejorar su cobertura comercial para la venta de productos y servicios.

En cuanto a impacto social, además de servicio al cliente, publicidad y oferta de nuevos servicios, se agregó a su diseño un espacio para información de contribución a la sociedad, por ejemplo, visibilidad para problemáticas de género, lo cual genera un mayor compromiso para potenciar la relación con el cliente y la comunidad.

### Resultados para RICOH

Desde el primer momento, es un honor para RICOH ser considerado un aliado estratégico. El cliente ya contrataba nuestros servicios para el área de impresión y distribución de facturación física. En lugar de buscar un nuevo proveedor, y conociendo la característica de one-stop-shop de RICOH, tuvo la confianza para acercarse con un requerimiento de esta magnitud en un área de aplicación diferente, y dejar en nuestras manos el planeamiento e implementación de un sistema automatizado clave para el funcionamiento de su compañía.

**Como resultado de esta excelente colaboración, Teléfonoica Argentina continúa viendo en RICOH a un socio de negocios, con el cual puede contar para brindar soluciones tecnológicas que se adapten a todas sus necesidades.**

Para conocer más sobre nuestras soluciones, ingresar a:

[www.ricoh-americalatina.com](http://www.ricoh-americalatina.com)