

ESTUDIO DE CASO

# La transformación digital de SoftBank permite ahorrar 4500 FTE y mejora la experiencia de los empleados

## Perfil de la organización

SoftBank Group es un operador de telecomunicaciones en Japón y un actor tecnológico global que aspira a impulsar la revolución de la información.

## Resultados

**4500**

FTE ahorrados

**85%**

de reducción en horas de contratación (horas ahorradas)

**52 000**

propuestas de IA generativa de los empleados

**50%**

de reducción en el registro de servicios móviles



Nuestro objetivo era inspirar una nueva sensibilidad a través de la experiencia de la tecnología... Creamos un estilo y un lugar de trabajo donde los empleados y la tecnología se integran.

Satoshi Kaminagayoshi,  
vicepresidente de Éxito del Cliente, SoftBank Corp.





## Desafío

Después de una implementación a gran escala de la automatización en 2016, SoftBank enfrentó un cuello de botella para seguir expandiéndose. El desafío era encontrar un avance que permitiera a la empresa desarrollar sus iniciativas de automatización desde la perspectiva del cliente y de la gestión. Básicamente, SoftBank buscaba ir más allá de los beneficios iniciales de la RPA e impulsar un cambio más profundo y transformador dentro de la organización. La empresa estaba motivada para mejorar la experiencia de los empleados (EX) y liberar al personal para que se centrara en trabajos de valor añadido en lugar de en tareas rutinarias.

## Solución

Como socio clave de Automation Anywhere, SoftBank invierte completamente en la automatización. La transformación digital de la empresa comenzó con una revisión estratégica de los procesos empresariales para identificar oportunidades de automatización. Al aprovechar la plataforma de Automation Anywhere, SoftBank automatizó con éxito muchos procesos empresariales interdisciplinarios que incorporaron varias aplicaciones diferentes que ya utilizaban sus equipos. La empresa invirtió significativamente en capacitación de empleados para fomentar una fuerza laboral con conocimientos digitales que adopte e impulse la automatización. SoftBank ha comenzado a implementar tecnología avanzada, mediante la integración de RPA e IA para realizar la transición de una automatización basada en tareas a una automatización integral de procesos que puede transformar la experiencia de los empleados y clientes.



La IA generativa seguirá fusionándose con las tecnologías existentes. Veo que esta tendencia acelera la concreción de la automatización de procesos de un extremo a otro y se aleja de la automatización basada en tareas.

Takashi Kinoshita, director,  
Producto y Estrategia Empresarial,  
SoftBank Corp.

## Procesos automatizados

- predicción del volumen de llamadas de IA;
- evaluación de contratación;
- registro de servicio móvil;
- inspección de la estación base.

# La historia completa

En asociación con Automation Anywhere, SoftBank se embarcó en un viaje de transformación digital para abordar un cuello de botella en la expansión de la automatización después de implementar la automatización robótica de procesos (RPA) en 2016. Para superar este desafío, SoftBank inició el proyecto "Digital Worker 4,000", liderado por la alta dirección, con el objetivo de cambiar el enfoque de los empleados de la empresa de las tareas rutinarias a actividades de valor agregado. La empresa se propuso ahorrar 7.7 millones de horas al año con el fin de mejorar tanto las experiencias de los clientes (CX) como las de los empleados (EX).

SoftBank implementó la reingeniería de procesos empresariales (BPR) para analizar y priorizar las tareas de automatización, haciendo hincapié en la eliminación de las ineficiencias. Al utilizar Automation Anywhere, SoftBank pudo organizar con éxito muchos procesos empresariales interdisciplinarios mediante la incorporación de una variedad de aplicaciones, incluidas Office365, Google, Salesforce y más.

Paralelamente, SoftBank invirtió en el desarrollo de talento digital, la capacitación de los empleados en RPA e IA y en su preparación para identificar e implementar oportunidades de automatización. Después del proyecto Digital Worker 4,000, la capacitación y los programas generaron un compromiso sustancial de los empleados. Por ejemplo, SoftBank organizó un concurso de ideas para utilizar IA generativa para mejorar EX. ¡En solo diez días, la empresa recibió 52 000 propuestas! Este concurso de ideas es ahora un evento habitual de la empresa.

Se cree que la integración de la IA generativa en los diversos proyectos de SoftBank es un hito importante que impulsa la innovación y contribuye al objetivo de la automatización de procesos de un extremo a otro. Se espera que Automation Success Platform desempeñe una función fundamental en vincular la RPA y la IA a nivel de proceso, lo cual reducirá aún más la dependencia en la intervención humana y simplificará las operaciones.

Este movimiento estratégico no solo simplificó miles de horas de trabajo manual, sino que también allanó el camino para que SoftBank pase de ser un proveedor de servicios de comunicación a un líder en transformación digital más allá de los servicios de telecomunicaciones tradicionales. La empresa se centra en la utilización interna de la tecnología antes del lanzamiento al cliente. Esto garantiza una comprensión profunda de las herramientas, que SoftBank luego puede extender a sus clientes, con el objetivo de remodelar la industria con su enfoque acelerado por la tecnología.

## El futuro

SoftBank tiene como objetivo hacer la transición de la automatización basada en tareas a la automatización integral de procesos, incorporando inteligencia artificial para el análisis y la toma de decisiones estratégicas con el fin de mejorar la eficiencia operativa. La empresa no solo se concentra en aprovechar la IA y la automatización para mejorar los procesos internos, sino que también se compromete a crear soluciones innovadoras extensibles a sus clientes, remodelando así su papel en la industria de las telecomunicaciones y los servicios digitales. La estrategia de SoftBank implica la utilización interna y el dominio de las tecnologías antes de la implementación externa, lo que garantiza una comprensión profunda y permite la prestación de ofertas de servicios mejoradas a los clientes.



Automation Anywhere  [www.automationanywhere.com/la](http://www.automationanywhere.com/la)

☎ Norteamérica: 1-888-484-3535 x1 | Internacional: 1-408-834-7676 x1

 [facebook.com/automationanywheresoftware](https://facebook.com/automationanywheresoftware)  [@AutomationAnywh](https://twitter.com/AutomationAnywh)

 [www.linkedin.com/company/automation-anywhere](https://www.linkedin.com/company/automation-anywhere)  [sales@automationanywhere.com](mailto:sales@automationanywhere.com)

Copyright © 2024 Automation Anywhere, Inc. AUTOMATION ANYWHERE, el logotipo de Automation Anywhere, Automation 360, AARI, A-People, IQ Bot y Bot Insight son marcas comerciales registradas o marcas comerciales de Automation Anywhere, Inc. en los Estados Unidos y/o en otros países. Los demás nombres de productos y marcas de terceros se utilizan únicamente con fines de identificación y pueden ser marcas comerciales de sus respectivos propietarios.