

ESTUDO DE CASO

A transformação digital do SoftBank economiza 4,5 mil FTEs e melhora a experiência dos funcionários

Perfil da organização

O SoftBank Group é uma operadora de telecomunicações no Japão e uma empresa global de tecnologia que busca impulsionar a Revolução da Informação.

Resultados

4,5 mil

FTEs economizados

85%

de redução nas horas de recrutamento
Horas economizadas

52 mil

propostas de IA generativa
dos funcionários

50%

de redução no registro
do serviço móvel



Nosso objetivo era inspirar uma nova sensibilidade por meio da experiência da tecnologia [...] temos percebido um estilo de trabalho e um local de trabalho em que os funcionários e a tecnologia estão integrados.

Satoshi Kaminagayoshi,
vice-presidente de sucesso do
cliente, SoftBank Corp.





Desafio

Após uma implantação de automação em grande escala em 2016, o SoftBank enfrentou um gargalo na expansão. O desafio era encontrar uma inovação que permitisse que a empresa avançasse suas iniciativas de automação do ponto de vista do cliente e da gestão. Essencialmente, o SoftBank procurava ir além dos benefícios iniciais da RPA e promover mudanças mais profundas e transformadoras dentro da organização. A empresa estava motivada para melhorar a experiência dos funcionários (EX) e liberar a equipe para se concentrar em trabalhos de valor agregado, em vez de em tarefas rotineiras.

Solução

Como parceiro-chave da Automation Anywhere, o SoftBank tem dedicação total à automação. A transformação digital da empresa começou com uma reformulação estratégica dos processos empresariais para identificar oportunidades de automação. Ao utilizar a plataforma da Automation Anywhere, o SoftBank automatizou com sucesso muitos processos empresariais multifuncionais que incorporavam diversos aplicativos já usados pelas equipes. A empresa fez um investimento significativo no treinamento dos funcionários para desenvolver uma força de trabalho com conhecimento digital que adotasse e impulsionasse a automação. O SoftBank começou a implementar tecnologia avançada, integrando RPA e IA para fazer a transição da automação de processos baseada em tarefas para uma automação abrangente que pudesse transformar a experiência do funcionário e do cliente.



A IA generativa continuará a ser mesclada com as tecnologias existentes. Vejo que essa tendência vai acelerar a realização da automação de processos de ponta a ponta, afastando-se da automação baseada em tarefas.

Takashi Kinoshita, Diretor de estratégia de produtos e negócios, SoftBank Corp.

Processos automatizados

- Previsão de volume de chamadas de IA
- Avaliação do recrutamento
- Registro de serviço móvel
- Inspeção da estação base

Toda a história

Em parceria com a Automation Anywhere, o SoftBank embarcou em uma jornada de transformação digital para resolver um gargalo na expansão da automação após implantar a automação robótica de processos (RPA) em 2016. Para superar esse desafio, o SoftBank iniciou o “projeto Funcionário Digital 4.000”, liderado pela alta gerência, com o objetivo de mudar o foco dos funcionários da empresa das tarefas rotineiras para as atividades de valor agregado. A empresa decidiu economizar 7,7 milhões de horas por ano, melhorando tanto a experiência do cliente (CX) quanto a experiência do funcionário (EX).

O SoftBank implementou a Reengenharia de Processos Empresariais (BPR) para analisar e priorizar as tarefas para automação, com foco na eliminação de ineficiências. Usando a Automation Anywhere, o SoftBank conseguiu orquestrar com sucesso muitos processos empresariais multifuncionais incorporando diversos aplicativos, incluindo Office 365, Google, Salesforce e muito mais.

Em paralelo, o SoftBank investiu no desenvolvimento de talentos digitais, treinando os funcionários em RPA e IA e capacitando-os para identificar e implementar oportunidades de automação. Após o projeto Funcionário Digital 4.000, o treinamento e os programas levaram a um engajamento substancial dos funcionários. Por exemplo, o SoftBank organizou um concurso de ideias para a utilização da IA generativa para aprimorar a EX. Em apenas dez dias, a empresa recebeu 52 mil propostas! Esse concurso de ideias é agora um evento regular da empresa.

Acredita-se que a integração da IA generativa aos vários projetos do SoftBank seja um marco significativo, impulsionando a inovação e contribuindo para o objetivo da automação de processos de ponta a ponta. Espera-se que a Automation Success Platform cumpra uma função essencial em vincular a RPA e a IA no nível do processo, reduzindo ainda mais a dependência da intervenção humana e agilizando as operações.

Esse movimento estratégico não apenas simplificou milhares de horas de trabalho manual, mas também abriu caminho para que o SoftBank evoluísse de um provedor de serviços de comunicação para um líder em transformação digital, além dos serviços tradicionais de operadora. A empresa tem como foco a utilização interna da tecnologia antes da implementação para o cliente. Isso garante uma compreensão profunda das ferramentas, que o SoftBank pode então estender aos clientes com o objetivo de remodelar o setor com uma abordagem acelerada pela tecnologia.

O futuro

O SoftBank pretende fazer a transição da automação baseada em tarefas para a automação abrangente de processos, incorporando a IA para análise e tomada de decisões estratégicas a fim de aumentar a eficiência operacional. A empresa não está apenas buscando utilizar a IA e a automação para melhorar os processos internos, mas também está empenhada em criar soluções inovadoras que possam ser estendidas aos clientes, remodelando assim sua função no setor de telecomunicações e serviços digitais. A estratégia do SoftBank envolve a utilização interna e o domínio das tecnologias antes da implantação externa, garantindo uma compreensão profunda e permitindo a oferta de serviços aprimorados aos clientes.



Sobre a Automation Anywhere

A Automation Anywhere é líder em soluções de automação inteligente onde a IA funciona em todos os aspectos de uma organização, capacitando empresas em todo o mundo a gerar ganhos de produtividade, impulsionar a inovação, melhorar o atendimento ao cliente e acelerar o crescimento.

Saiba mais em [automationanywhere.com](https://www.automationanywhere.com).

☎ América do Norte: 1.888.484.3535 x1 | Internacional: 1.408.834.7676 x1

📘 facebook.com/automationanywheresoftware

📧 @AutomationAnywh

🌐 linkedin.com/company/automation-anywhere

✉ sales@automationanywhere.com