

NEORIS
telco & media

Empresa de telecomunicaciones aprovecha las soluciones digitales Agile y DevOps **para mejorar la experiencia del usuario y la funcionalidad**



Contexto

Una empresa de Silicon Valley con 74.000 empleados y valorada en 498.000 millones de dólares dentro del sector de telecomunicaciones y manufactura. En rápida expansión durante la pandemia y basándose en sus necesidades dentro de los Servicios Globales de Logística y Operaciones - Recuperación de Activos de Logística Inversa, **NEORIS proporcionó la solución digital de Agile y DevOps.**



Desafío

En un momento en el que el ratio de devoluciones se encuentra en un máximo histórico, la gestión de la logística inversa puede ser la diferencia entre rentabilidad y pérdidas. El sistema heredado de la empresa de telecomunicaciones carecía de la capacidad de identificar, gestionar y medir importantes aspectos de alto valor de su flujo de devoluciones, así como de encauzar el costo de los materiales de manera más eficaz.



Tiempos de ciclo largos: promedio de 45 días para productos de alto valor.



El 5% del producto total tardaba más de 120 días del ciclo.



100 FTEs involucrados en el procesamiento de RMAs y la resolución de discrepancias.



Costoso cross-docking interno de los activos defectuosos (FA) cuando llegaban a una instalación de recepción a granel, en lugar de llegar a una equipada para analizar y renovar artículos de alto valor.



Estrategia y solución

Para abordar las prácticas empresariales y los atributos de la cadena de suministro, se desarrolló una fluida aplicación web de RMA online conocida como **Global Connection Tool (GCT)**.

La GCT permite a los clientes de la empresa de telecomunicaciones gestionar fácilmente las solicitudes de RMA de forma rentable, reduciendo la dependencia de decisiones que impulsan las adopciones, ahorrando tiempo y aumentando la satisfacción del cliente. **Proporciona un proceso visible para todas las partes interesadas y una analítica inteligente que da como resultado un importante ahorro de tiempo, recursos y gastos.**

NEORIS aprovechó su experiencia en la entrega Ágil y un enfoque DevOps para proporcionar respuestas más rápidas a los comentarios de los clientes y a las necesidades regionales de forma incremental (cadencia de entrega de producción quincenal), eliminando así la entrega de mejoras a los clientes de la empresa de telecomunicaciones sobre la base de proyectos en cascada. Este enfoque proporcionó mayor confianza y un aumento en las mejoras entregadas en todo el mundo.

NEORIS abordó con rapidez los cambios normativos y de cumplimiento regionales, además de mejorar la experiencia del usuario y la funcionalidad de forma eficaz.

La solución alcanzó varios objetivos:

- Infraestructura alojada y alta disponibilidad.
- Mayor visibilidad y ahorro.
- Reducción del inventario y de los gastos operativos.
- Disminución de los costos y los tiempos de ciclo.
- Aumento del rendimiento de los productos y la adopción por parte de los clientes.
- Niveles de servicio eficaces.

Ejemplos de beneficios tangibles:

- 30% de tiempo (CT), de ~45 días a ~30 días, contribuyó a justificar el costo del proyecto en la primera reducción del año del ciclo de piezas FA al **ahorrar a la empresa 2,8 millones de dólares.**
- Producto de menor valor de retorno que ahorra a la empresa de telecomunicaciones 600 mil dólares al año. La compañía aconseja que se pueden obtener 600 mil dólares adicionales por cada 1% de mejora en la adopción de GCT en Norteamérica. **En 2018, se registraron más de 200 mil nuevos usuarios globalmente.**
- Los FTEs requeridos para gestionar las discrepancias se han **reducido un 10-15%.**
- Reciclaje - Iniciativa verde - Mejora de la eficiencia del proceso – **Reducción de ~ 30% del costo de las transacciones.**
- **Proceso mejorado** para la reutilización de productos

Testimonios de clientes



PYME

"El trabajo de desarrollo y apoyo a GCT que realizamos con el equipo de NEORIS ha proporcionado beneficios a la empresa y a sus clientes. Es gratificante saber que seguiremos trabajando con NEORIS para introducir mejoras en GCT y aumentar su valor en los próximos años".

Líder de teatro

"NEORIS siempre entrega".