

NEORIS
telco & media

Empresa de
Telecomunicações
potencializa soluções
digitais Agile e DevOps
**para melhorar a
experiência do usuário
e a funcionalidade**



Contexto

Uma empresa de Silicon Valley com 74.000 funcionários e avaliada em US\$ 498 bilhões no setor de Telecomunicações & Manufatura. Expandindo-se rapidamente durante a pandemia e com base em suas necessidades dentro da Logística e Operações de Serviços Globais – Recuperação de Ativos de Logística Inversa, **a NEORIS forneceu a solução digital de Agile e DevOps.**



Desafio

Com devoluções à proporção de saída num máximo histórico, gerenciar a logística reversa pode ser a diferença entre rentabilidade e perda. O sistema da Legacy, empresa de telecomunicações, não tinha a capacidade de identificar, gerenciar e medir aspectos críticos de alto valor de seu fluxo de retorno, rotear custo de materiais de forma eficaz.



Tempos de ciclo Longo: média de ~45 dias para produtos de alto valor.



5% do produto total levou mais de **120 dias de ciclo.**



100 FTEs envolvidos no processamento de RMAs e resolução de discrepâncias



Caro cross-docking interno de Failed Assets (FA) quando eles chegaram a uma instalação de recebimento em massa em vez de um que foi equipado para analisar e reformar itens de alto valor.



Estratégia e solução

Para abordar práticas de negócios e atributos da cadeia de suprimentos, um aplicativo RMA Web on-line perfeito foi desenvolvido conhecido como **Global Collection Tool (GCT)**.

A GCT permite que os clientes da empresa de telecomunicações gerenciem facilmente as solicitações de RMA de forma econômica, reduzindo as dependências de decisões que conduzem a adoções, economizando tempo e aumentando a satisfação do cliente. **Fornecer um processo visível para todas as partes interessadas e análises inteligentes, resultando em economias significativas em tempo, recursos e despesas.**

A NEORIS aproveitou sua expertise em entrega Agile e uma abordagem DevOps para fornecer respostas mais rápidas ao feedback dos clientes e às necessidades regionais de forma incremental (cadência de entrega de produção quinzenal) eliminando assim a entrega de melhorias existente baseada em projetos de waterfall para os clientes da empresa de telecomunicações. Essa abordagem proporcionou um novo nível de confiança e um aumento nos aprimoramentos entregues em todo o mundo.

A NEORIS abordou rapidamente as mudanças regulatórias e de conformidade regionais, juntamente com a melhor experiência do usuário e funcionalidade de forma eficaz.

A solução alcançou vários objetivos:

- Infraestrutura alojada e Alta Disponibilidade.
- Maior visibilidade e economia.
- Menor estoque e despesas operacionais.
- Diminuir o custo e o tempo de ciclo.
- Aumentar o rendimento dos produtos e a adoção de clientes.
- Níveis de serviço eficazes.

Exemplos de benefícios tangíveis:

- 30% de tempo (CT), de ~45 dias a ~30 dias ajudou a justificar os custos do projeto na primeira redução no ano do ciclo de peças da FA, **economizando US\$ 2,8 milhões para a empresa.**
- Produto de menor valor de retorno que economiza US\$ 600 mil por ano à empresa de telecomunicações. A empresa antecipa que um adicional de US\$ 600 mil possa ser realizado para cada melhoria de 1% na América do Norte na adoção do GCT. **2018 viu mais de 200 Mil novos usuários em todo o mundo.**
- Os FTEs necessários para gerenciar as discrepâncias foram **reduzidos de 10 a 15%.**
- Reciclagem – Iniciativa Verde - Eficiência do Processo Melhorado - **Custo de Transação Reduzido em ~ 30%.**
- **Processo aprimorado** para reutilização do produto.

Depoimentos de clientes



PYME

"O trabalho que fizemos com a equipe da NEORIS de desenvolvimento e apoio da GCT proporcionou benefícios à empresa e seus clientes. É gratificante saber que continuaremos trabalhando com a NEORIS para fazer melhorias na GCT e aumentar seu valor nos próximos anos".

Líder de teatro

"NEORIS sempre entrega"