

A low-angle, upward-looking photograph of several modern skyscrapers with glass facades. The buildings are reflected in each other, creating a complex geometric pattern. The sky is a pale, overcast blue.

marktel

BUSSINES CASES- AUTOMATIZACIÓN DE PROCESOS-

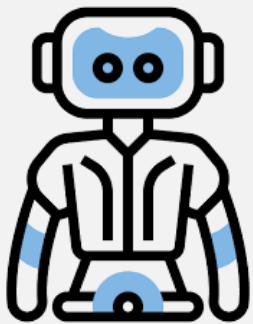
Empresa

- Compañía del sector de las **telecomunicaciones**.
- Área de negocio: Provisión

Necesidad

Nuestro cliente tenía la necesidad de reducir costes automatizando el proceso de cancelación de clientes.

Solución



Implementación de un **RPA** que realiza cancelaciones de los clientes en el CRM del cliente a partir de los sistemas de asistencia. La herramienta es capaz de recoger de forma automática las peticiones de cancelación de Instalación por parte de los clientes. ¿Cómo?, a través del mensaje de confirmación, el cliente selecciona el motivo de cancelación y el RPA “marca” el registro en sistemas de cliente para proceder con la gestión comercial que corresponde (retención).

Beneficios Clave

2.118
cancelaciones
mensuales



4 min por orden
manual



3 min por orden
automática

Beneficio Económico: 21.300 € al año.

Beneficio Cuantitativos:

- Mejora de un **3% mensual de error manual** en la inserción.
- Ahorro de unas **14.000 horas anuales** en operación.

A low-angle, upward-looking photograph of several modern skyscrapers with glass facades. The buildings are arranged in a way that they converge towards the top of the frame, creating a sense of height and scale. The glass reflects the sky and other buildings, adding depth to the image. The overall color palette is dominated by blues and greys, with the sky appearing as a pale, overcast blue.

marktel