

Phone House reduce casi un 75% el tiempo de espera de sus clientes con la solución de automatización de procesos manuales de Denodo.



www.phonehouse.com

Industria

Telecomunicaciones

“Phone House eligió Denodo por su funcionalidad, rapidez de despliegue, bajo coste global y retorno inmediato de la inversión.”

David García Hernando
Responsable de las
Aplicaciones de Cliente
Phone House.

La necesidad

Phone House es el primer retailer de telecomunicaciones y electrónica de consumo del mundo, con cerca de 15.000 empleados, más de 2.600 tiendas en 9 países, y otras 1.000 tiendas en EE.UU. a través de su joint venture con Best Buy. Actualmente trabaja en España con Telefonica, Vodafone, Orange, Blau, Happy Móvil, Jazztel, Ya.com y Ono.

Antes de la virtualización de datos



Para Phone House, la integración B2B con las operadoras de telecomunicaciones, en el menor tiempo posible y al menor coste, era crucial para su modelo de negocio como retailer. En su escenario, ni se disponía de acceso directo a los sistemas de las operadoras, ni existían estándares o interfaces desplegados para intercambio automático de información (de alta de líneas, portabilidades, migraciones, etc.).

El proceso requería de continuas operaciones manuales sobre las extranets que habilitaban esas operadoras, para introducir datos que ya estaban siendo registrados en sus propios sistemas internos.

En resumen, Phone House necesitaba sincronizar de forma automática su sistema de facturación con el sistema de activación de las operadoras, con el fin de agilizar:

- La creación de activaciones: nuevas líneas, portabilidades, migraciones, anexos, etc...
- La comprobación del estado de activaciones.
- La gestión de comisiones.

¿Por qué Denodo?

Ejecutar los procesos de negocio descritos anteriormente a través de la web, exigía a Phone House resolver algunas dificultades técnicas:

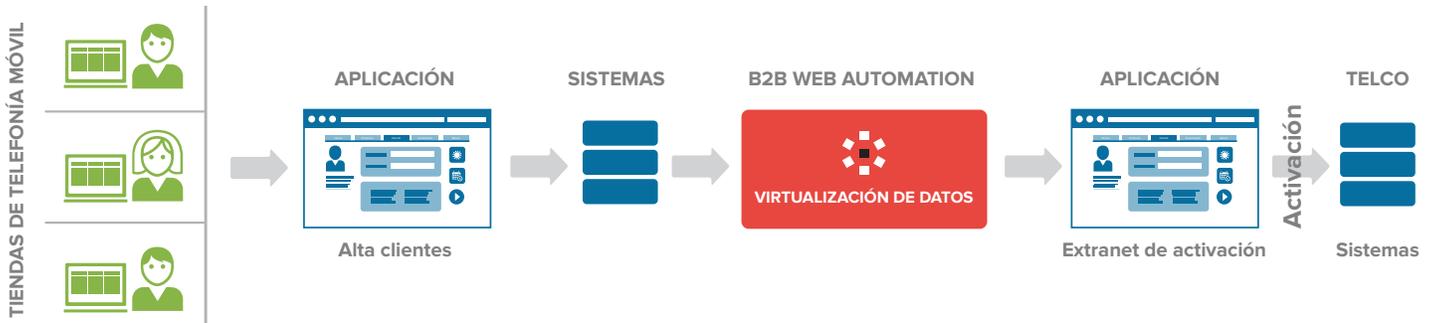
- Desplegar y mantener ágilmente la solución ante cambios en los sitios web, que son autónomos.
- Optimizar el rendimiento para poder soportar centenares de navegaciones automáticas.
- Montar arquitecturas escalables y tolerantes a fallos.

Por todo ello, Phone House optó por la tecnología de Denodo, una compañía con sobrada experiencia en la implantación de soluciones de automatización de procesos de negocio críticos a través de la web.

La tecnología de Denodo, aplicada a su solución de automatización de procesos B2B a través de extranets, ha permitido a Phone House automatizar las continuas y pesadas tareas manuales, ya que es capaz de:

- Navegar automáticamente sobre cualquier tipo de fuente web.
- Realizar transacciones sobre sitios web.
- Efectuar tareas de extracción y estructuración automática de la información.

Con Denodo



Además, dispone de una herramienta de administración gráfica que permite definir flujos de automatización complejos de forma rápida.

La solución B2B Web Automation está construida sobre la plataforma Data Virtualization de Denodo, que permite acceso virtual para consulta de datos o ejecución de transacciones sobre cualquier sistema de información, interno o externo (e.g. extranets de terceros), con unos costes y tiempos de implantación inmejorables.

Beneficios

Los principales beneficios que ha aportado la solución de Denodo a Phone House podríamos resumirlos en:

- La eficiencia global se ha incrementado más de un 50%.
- Se ha reducido en un 87% los errores de introducción manual de datos.
- El tiempo de espera de los clientes en el punto de venta se ha reducido casi un 75%.
- Se han ampliado en tiempo record las activaciones automatizadas a las otras operadoras (inicialmente Vodafone, a día de hoy ya están también operativas Orange y Yoigo).
- Un incremento de casi el 50% de la productividad en el punto de venta, por cuanto disminuye el trabajo realizado a mano sobre las extranets.
- Aumento del número de operaciones (activaciones, altas,...) realizadas por día con el mismo personal.
- Además, para Phone House, la sencillez de uso de la herramienta le evita la necesidad de involucrar en las operaciones perfiles técnicos especializados, ya que el mismo personal que atiende en las tiendas Phone House es el que realiza los trámites.

Próximos pasos

Phone House está trabajando en la ampliación de la solución actual a otras operadoras como Happy Mobile, etc, extender la solución a las subscripciones DSL; y por último adquirir otro módulo de Denodo para realizar la automatización de tareas de backoffice contra su propio sistema de información en la matriz, en Reino Unido.