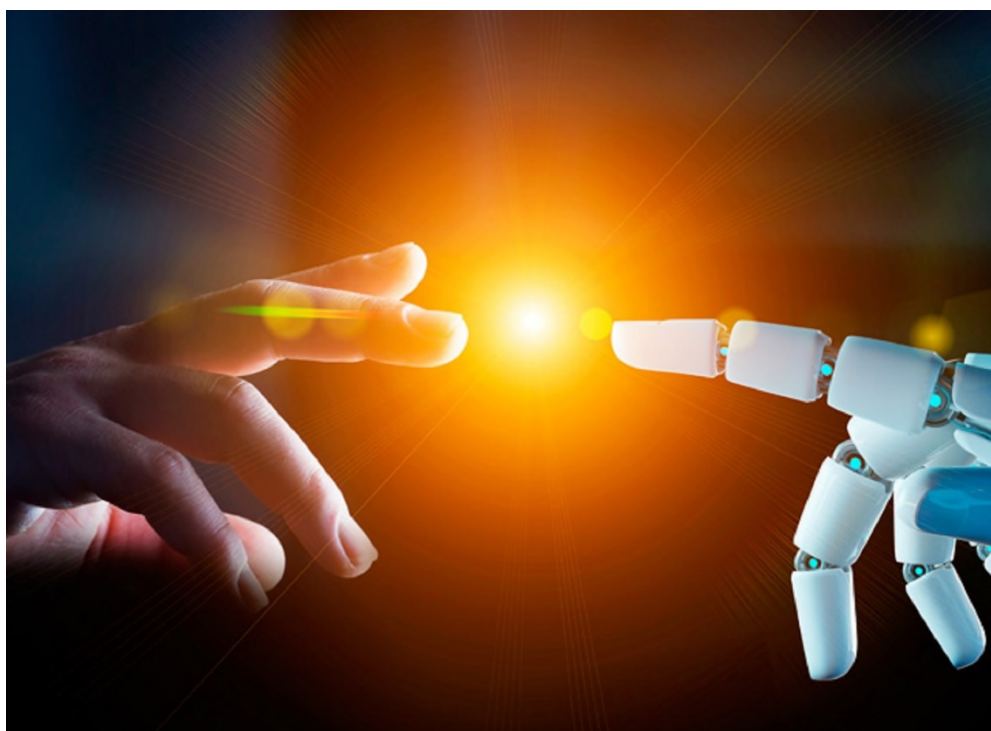


Los empleados de Orange cuentan ya con la ayuda de 1.000 robots virtuales para optimizar sus procesos

- Esta apuesta por la robotización de tareas y la digitalización ha aportado 100 millones de euros a la compañía desde 2017
- Más de 500 empleados han sido formados para desarrollar sus propios robots, con los que agilizan los procesos más repetitivos de su día a día, mejorando además la satisfacción de los clientes



Orange ha alcanzado la marca de 1.000 robots virtuales desarrollados bajo la tecnología de Automatización Robótica de Procesos (RPA). La Robot Factory de Orange, como se llama el departamento encargado de la automatización en la segunda operadora de telecomunicaciones de España, ha automatizado procesos de negocio de todas las áreas de la compañía desde 2017 cuando comenzó la implantación de RPA en Orange.

Uiipath ha sido el software de automatización elegido por Orange para llevar a cabo las automatizaciones de negocio. Ambas compañías han trabajado en estos años juntas en la mejora de RPA.

Los empleados, impulsores de la robotización

En siete años, estos robots creados por la Robot Factory de Orange han generado un impacto económico positivo en la compañía de 100 millones de euros, liberando a los empleados de los trabajos más rutinarios y contribuyendo además a su formación y transformación digital. Así, la compañía lanzó un programa de formación en robotización para los trabajadores de la empresa y más de 500 han sido ya formados para desarrollar sus pequeños robots con lo que afrontar las tareas más repetitivas y tediosas del día a día.

Esta iniciativa ha tenido impacto fuera de nuestras fronteras. Así, más de 150 trabajadores de distintas filiales y países del grupo Orange han recibido formación en RPA por parte del equipo de Orange España para lanzar las iniciativas de RPA en otros países del grupo

Mejor experiencia de trabajadores y clientes

Los robots virtuales de Orange llevan a cabo todo tipo de tareas que garantizan que los procesos de la compañía se ejecutan de una manera más eficiente, efectiva, segura, contribuyendo positivamente a mejorar la experiencia de los trabajadores y, también, de los clientes.

Según **Javier Castellanos, director de la Robot Factory de Orange**, las claves del éxito en la implantación de robots en Orange se basan en proporcionar un *feedback* a tiempo real a los empleados que son dueños de los procesos robotizados sobre cómo estos están siendo ejecutados y en la internalización del conocimiento y la escalabilidad de la producción de robots.

También señala la importancia de contar con un *partner* tecnológico como Uiopath que ha crecido junto con Orange en este proceso de colaboración para el desarrollo de RPA.

Además, Castellanos destaca la necesidad tener un gobierno claro de beneficios de cada robot, siempre con supervisión humana para asegurar ética, la separación de roles, la seguridad y la trazabilidad de todas las operaciones.

“Ahora más que nunca, con la explosión de la IA generativa, es necesario tomar posiciones en el desarrollo de la inteligencia artificial. Con estas iniciativas, Orange se sitúa a la vanguardia de una tendencia innovadora y acumula experiencia para prepararse de cara a los nuevos desarrollos que surgirán de esta revolución y que hoy ni podemos imaginar”, concluye Javier Castellanos.