

Kone y los argumentos a favor de la automatización

Cada día, millones de personas en todo el mundo se mueven a través de aeropuertos, oficinas y centros comerciales a través de un ascensor, escalera mecánica o torno con tecnología de KONE. Para una compañía global que sirve a 500.000 clientes en 60 países con más de 60.000 empleados, la eficiencia es primordial. Y debido a que el flujo de personas y las soluciones de modernización de edificios de una compañía juegan un papel clave en la vida urbana, la innovación digital es esencial. Por ello, KONE invierte continuamente en un mundo conectado digitalmente en el que los clientes, los equipos y los empleados están conectados sin problemas.

El reto.

La información aislada, la variación de los procesos y la incapacidad de ver los datos en tiempo real estaban afectando a la eficiencia de varios departamentos de KONE. La necesidad de armonizar los procesos, las herramientas y el intercambio de información era una razón empresarial importante para situar la automatización en el centro de la habilitación.

KONE vio un papel estratégico para la Automatización Inteligente de Procesos (IPA) como un habilitador digital clave.

El enfoque.

Este viaje comenzó en 2009 cuando KONE seleccionó Appian como su plataforma de gestión de procesos de negocio (BPM). El gestor de procesos de KONE conecta las unidades de negocio y el Centro de Servicios Compartidos de la empresa. En 2019, KONE trasladó su plataforma a la nube y adquirió tecnologías innovadoras, incluida la inteligencia artificial.

La solución.

Para optimizar los workflows internos y de cara al cliente, KONE utiliza el low-code de Appian para reunir a las personas, los procesos y los datos en una aplicación que actúa como orquestador, asignando automáticamente las tareas a las personas adecuadas en el momento adecuado. La Plataforma Low-Code de Appian (que se ejecuta en Amazon Web Services) extrae datos de los sistemas de origen de KONE, eliminando la carga de entrar y salir de varios sistemas para encontrar los datos adecuados y ofreciendo información en tiempo real sobre cada proceso.

Las capacidades de Appian IPA combinan la potencia del BPM, el aprendizaje automático y la automatización robótica de procesos (RPA) con la velocidad del desarrollo low-code. Al hacerse cargo de las tareas repetitivas, rutinarias y manuales, esta combinación de tecnologías permite a los empleados de KONE centrarse en lo que más importa: sus clientes.



Industria:
Fabricación

Enfoque del proceso:
Plataforma empresarial

Las ventajas.

Las capacidades IPA de la plataforma Appian ayudan a KONE a identificar y ofrecer la herramienta adecuada para cada caso de uso, desde llevar servicios de mantenimiento inteligente a ascensores y escaleras mecánicas, hasta utilizar una plataforma digital y API para conectar ascensores con soluciones de gestión de hogares y visitantes inteligentes.

Con IPA como base, KONE desarrolló varias aplicaciones, como la Aplicación de Workflow de Ingeniería (EWA). Esta app alinea a los equipos de ventas, atención al cliente, ingeniería y suministro en torno a las mismas estructuras y proporciona una visión compartida de los profesionales del negocio.

“Nos faltaba la capa de orquestación entre las personas y los sistemas. Nuestro KONE Process Manager, creado sobre la plataforma Appian, aportó claridad a las operaciones, simplificó el trabajo diario y proporcionó una plataforma para las subsiguientes capacidades de mejora del servicio”, afirma Lulu Zhang, responsable de Tecnologías de facilitación digital en KONE Enterprise IT.

Con una mejor visibilidad y empleados más conectados, KONE ha sido capaz de responder más rápidamente a las solicitudes de los clientes, liberar capacidad para otras actividades del negocio, y diferenciarse a través de un servicio más rápido y sensible dentro de los equipos internos y a los clientes.

“La automatización inteligente de procesos ha evolucionado en su capacidad no solo de imitar las actividades humanas, sino de aprender de verdad de ellas y mejorar con el tiempo, sin necesidad de intervención humana. Esto facilita a KONE la creación de aplicaciones inteligentes que ofrecen inmediatamente un impacto en el negocio y mejoran la eficiencia de los trabajadores. Ayuda a cerrar la brecha entre TI y el negocio”, dice Pasi Wiklund, responsable de Automatización de Procesos Inteligentes en KONE.

Desde su implementación, el KONE Process Manager ha conectado a 4500 usuarios en el procesamiento de más de un millón de solicitudes de servicio cada año.

Con IPA como base, KONE desarrolló varias aplicaciones, como la Aplicación de Workflow de Ingeniería (EWA por sus siglas en inglés). Esta aplicación coordina a los equipos de ventas, clientes, ingeniería y suministros en torno a las mismas estructuras y ofrece una visión compartida de las prioridades de la empresa.