

Caso de Éxito

Ctrl365

Optimizando la contratación y los procesos de Recursos Humanos con RPA.

ManpowerGroup Argentina implementó Robotic Process Automation (RPA) con la fuerza de trabajo digital de Blue Prism de la mano de Ctrl365 logrando transformar digitalmente sus procesos de contratación de recursos humanos (RRHH). Como parte del proyecto se implementó Blue Prism al mismo tiempo que se entrenó al equipo de ManpowerGroup en la plataforma de RPA. Como resultado global se logró una reducción del 75% del tiempo dedicado a estos procesos.



01.

MANPOWERGROUP

ManpowerGroup es la compañía líder en el mundo en soluciones de capital humano que ayuda a las organizaciones a adaptarse a un mundo del trabajo en constante cambio mediante la búsqueda, evaluación, desarrollo y gestión del talento.

Nuestra familia de marcas expertas:



Nº 1

En Servicios de Capital Humano.

70 años

De experiencia.

75 países

Cuentan con nosotros.

72 M

De horas de talento entregadas en 2019.

28.000

Empleados en todo el Mundo.

02.

Nuestro desafío

ManpowerGroup buscaba automatizar tareas manuales de sus procesos de incorporación, modificación y baja de empleados. En temporadas de alta rotación como veranos y festividades la carga manual de trabajo saturaba el trabajo de las personas, produciendo un cuello de botella en el proceso. El mismo presentaba un nivel de criticidad alta, acarreando costos indirectos vinculados a las demoras con su respectivo impacto en los clientes y la dedicación de horas extras de los recursos involucrados.



03.

El camino a seguir

Desde ctrl365 nos encargamos de automatizar el proceso de punta a punta gracias a las excelentes capacidades de Blue Prism y la integración de nuestro equipo con los distintos sistemas que intervienen en el proceso.

ManpowerGroup se encontraba en una fase inicial acerca de RPA, con conocimientos básicos de la herramienta Blue Prism y de la metodología para poder automatizar procesos. A pesar de esta condición, la compañía reconoció el potencial de Blue Prism al considerarla una herramienta robusta, no sólo en el área de RPA, sino también en el aspecto metodológico y de procesos. Por esta razón se decidió incorporar a Ctrl365 debido a nuestra trayectoria en implementaciones de RPA con la fuerza de trabajo digital de Blue Prism.

Para poder determinar bien el alcance del proyecto se realizó una reunión inicial con el equipo de ManpowerGroup a fin de identificar cuáles eran los problemas existentes de la solución actual. Una vez determinado el alcance del proyecto se definió un plazo de implementación de 1 mes. Durante este período se procedió a comprender el proceso, modelarlo y automatizarlo.

Paralelamente se capacitaron cuatro recursos de la empresa en la herramienta, dos del área IT y dos correspondientes al proceso a automatizar. Esta capacitación se desarrolló a distancia durante cuatro semanas mediante 2 reuniones semanales de 2 hs de duración. La quinta semana del plan de capacitación se finalizó con un workshop on site especializado en el proceso que se estaba automatizando, logrando darle un mayor nivel de expertise a los recursos capacitados. El Workshop tuvo una dedicación de 8 hs diarias durante el lapso de 1 semana dando un total de 40 hs de entrenamiento especializado. De esta forma los recursos recibieron un total de 50 hs de capacitación en la herramienta de Blue Prism.

Durante la implementación se decidió expandir el proyecto y se terminó mejorando la infraestructura tecnológica para poder utilizar Blue Prism. Se realizó una auditoría de la infraestructura disponible y se aplicaron las correcciones adecuadas para darle una mayor robustez a todo el sistema.



ManpowerGroup ayuda a las organizaciones mediante la búsqueda, evaluación, desarrollo y gestión del talento.



Cuando una persona es asignada a un empleo se inicia el proceso de contratación.



Se carga la información en los sistemas de ManpowerGroup.



Se realizan los trámites administrativos correspondientes y se disponibiliza esta información a los usuarios.

04.

Resultados

4

Perfiles Certificados en la Herramienta con más del 80 %

75%

De eficiencia en reducción de tiempos para los procesos automatizados.

El cliente ya no presenta cuellos de botella en las temporadas para el proceso. El nivel de criticidad se vio disminuido.

2

Recursos liberados, para los cuales se crearon dos nuevas posiciones de desarrolladores RPA

320 Hs

Fueron devueltas al negocio por mes

3824 Hs

Devueltas al negocio anualmente

05.

Infraestructura:



ManpowerGroup cuenta ahora con una infraestructura de alta demanda.



Documentación exhaustiva y detallada de todo el Proyecto.
Nivel de SLA del 95%



Se realizó una migración de Servidores SQL Server 2008 a SQL Server 2012. Un verdadero salto evolutivo a la nueva versión Blue Prism.

1 - ManpowerGroup cuenta con servidores virtualizados en un entorno On Premise. Con el acompañamiento de Ctrl365 se procedió a realizar una reestructuración de los mismos, transformándolo en un entorno de trabajo digital con 3 ambientes bien diferenciados: Desarrollo, Testing y Producción.

De esta forma ManpowerGroup actualmente cuenta con una infraestructura de alta demanda lo que le permitirá escalar con gran densidad volumétrica en el futuro

2 - Otro punto importante del proyecto fue la documentación exhaustiva y detallada del mismo. Gracias al excelente trabajo realizado por nuestros ingenieros se generó un ambiente de laboratorio "Hands-On Lab" totalmente separado del entorno productivo, de manera que el equipo de ManpowerGroup pueda realizar libremente prácticas sin necesidad de tener que utilizar información sensible ni interferir con la operatoria diaria de la compañía. Adicionalmente se capacitó al equipo de IT de ManpowerGroup para poder gestionar la nueva infraestructura de la fuerza de trabajo digital de Blue Prism cumpliendo así con un nivel de SLA del 95%.

3 - Por último se realizó una migración de los servidores de base de datos de SQL Server 2008 a SQL Server 2012 con el objetivo de acompañar al cliente en un salto evolutivo a la nueva versión de Blue Prism. De esta manera ManpowerGroup está preparado para seguir creciendo y evolucionando en este nuevo mundo de la mano de la fuerza de trabajo digital en compañía de Ctrl365.



LUIS PADILLA
Gerente de Business
Transformation & Technology
ManpowerGroup Argentina

"Iniciamos un proyecto en conjunto de la mano de Ctrl365 con el objetivo de capacitar parte de nuestro equipo, dándoles la oportunidad de construir procesos que tuvieran un impacto sustancial en la compañía.

De esta manera, logramos automatizar procesos que anteriormente realizaban nuestros colaboradores, generando un reskilling de sus tareas y capacitándolos en la plataforma digital de Blue Prism como desarrolladores. En definitiva, alcanzamos un gran logro de doble objetivo. Por un lado, implementamos lo que nosotros llamamos learnability, es decir la capacidad de aprender nuevas habilidades de manera continua, con el objetivo de mantener a las personas empleables a largo plazo. Por otro lado, incorporamos una nueva tecnología en nuestra operación. Gracias al trabajo desarrollado con el team de Ctrl365 actualmente tenemos un equipo formado de cuatro desarrolladores trabajando o en más de 12 proyectos para seguir expandiendo los beneficios de RPA en nuestro negocio"