

Bouygues Telecom 在一年内实现 30 个流程的自动化



公司概况

Bouygues Telecom 是一家法国电信运营商，系 Bouygues 集团的子公司。作为全球电信运营商（手机和固定电话），Bouygues Telecom 拥有高性能的网络（覆盖 99% 人口的全国网络）、丰富的流行传统以及强大的创新文化。Bouygues Telecom 拥有 2000 万客户，通过提高移动数据使用率和让尽可能多的人能够使用宽带及其服务，该公司不断发展壮大。该公司拥有 8,000 多名员工，2018 年的收入为 53.44 亿欧元。

挑战

在竞争激烈的电信市场中，客户体验是 Bouygues Telecom 的优势之一。在这种情况下，流程必须尽可能高效和快速，同时保持无差错。该公司很快发现 RPA 是一种可以帮助他们获得更好结果的技术。

解决方案

2017 年，IT 创新团队决定采用 Automation Anywhere RPA 解决方案和概念证明，以实现两个耗时且高度手动的流程自动化。这些测试的目的是验证 RPA 的简单性和实现速度。

效益

30+

流程自动化

<40

每个流程的月平均投资
回报率

9

月份盈亏平衡点

流程自动化

- 发票处理对账 (RTR)
- HR 流程
- 质量检查
- 销售处理
- 创建事故单

行业

电信业

“第一年高度积极的结果便产生了极大的效应。今天，我们看到收益呈指数级增长。”

— Antoine Geoffroy,
IT 创新主管

详述

从一开始，Bouygues Telecom 就采用了一种非常灵活的自动化方法，以便使这一过程尽快盈利。这一切都是从一名初级员工开始的，他花了大约 45 个小时来实现两个流程的自动化—这两个流程之前都没有任何自动化平台的知识。在该 POC 成功后，Bouygues Telecom 与 Automation Anywhere 签署了合同。一年后，30 多个流程实现了自动化。该公司预计 2019 年将节省近 400% (> 1000 万欧元 / 年)。总体而言，目前有 8 个部门在其流程中利用自动化，财务和客户关系部门的投资回报率最高。

Bouygues Telecom 实施了一个具有强大社区基础的自动化联合组织。这个想法很简单：业务部门实施他们的自动化项目，而 IT 团队充当加速器，为他们提供前进所需的一切（平台、许可证、专业知识、使用场景的识别和鉴定帮助，社区支持）。Bouygues Telecom 使用高度灵活的方法和用户反馈，还通过将功能带到下游来更新平台实施。

Bouygues Telecom 确定了适当推广 RPA 方法的一些关键因素：“我们的创新方法有一个基本要素，即确定启动实验的业务合作伙伴。如果实验是结论性的，则承诺大规模实施解决方案的合作伙伴。作为 RPA 的一部分，我们有幸拥有来自 2 个不同业务部门的 2 个合作伙伴。除了这些合作伙伴外，我们还得到了 Comex IT 总监的大力支持。IT 总监的角色对于成功地在整个公司进行部署和传播至关重要。IT 总监和业务经理的结合，加上适当的运营模式，使流程从一开始就具有可扩展性。对于 Bouygues Telecom 来说，在不到一年的时间里，对这些极为积极的结果的赞助和沟通几乎产生了轰动效应。这让我们目前的收益成倍增长，”Antoine Geoffroy 说。他对考虑自动化但犹豫不决的公司的建议是什么？”开始前不要试图知道一切；但是，开始吧，在过程中学习！”

展望

Bouygues Telecom 继续创新，在其他部门部署 RPA，并调查认知 RPA，以增加自动化的价值。为此，他们已经推出了一些 IQ Bot 的试用版来处理 PDF 发票，并正在考虑其他用例，其中，AI 技术（如 NLP）可以与他们的 RPA 机器人一起使用。

“尝试自动化并采用！别等了，开始吧。收益与 RPA 的易用性成反比。”

— Antoine Geoffroy,
IT 创新主管

关于 Automation Anywhere

Automation Anywhere 服务于那些凭借创意、理念和专注领域来成就公司辉煌的工作人员。我们提供完善成熟的数字化劳动力平台，以提供更加接近人类水平的业务流程自动化操作，让人类摆脱机械的劳动。

Automation Anywhere  www.automationanywhere.com

☎ 北美：1-888-484-3535 x1 | 国际：1-408-834-7676 x1

🐦 @AutomationAnywh  www.linkedin.com/company/automation-anywhere ✉ sales@automationanywhere.com

Automation Anywhere ©2019

2019 年 5 月，Ver. 1

