

Bouygues Telecom、1年で30の プロセスを自動化



組織のプロフィール

Bouygues Telecom は、フランスの通信事業会社で Bouygues グループの子会社です。グローバルな通信事業会社（モバイルと固定電話）として、Bouygues Telecom は、高性能ネットワーク（人口の99%をカバーする全国ネットワーク）や普及の豊かな伝統だけでなく、イノベーションの強い文化を持ち合わせています。2,000万人もの顧客を抱える Bouygues Telecom は、モバイルデータの使用を後押しし、ブロードバンドとそのサービスを多くの人々に可能な限りアクセス可能にすることで成長を続けています。同社は、8,000人以上の従業員を抱え、2018年には、53億4400万ユーロの収入を実現しています。

課題

競争の激しい通信市場で、カスタマーエクスペリエンスは Bouygues Telecom の強みの1つです。このコンテキストでは、エラーのない、可能な限り効率的で迅速なプロセスでなければなりません。Bouygues Telecom は、より良い成果を達成するための技術として素早く RPA を採用したのです。

ソリューション

2017年、ITイノベーションチームは、オートメーション・エンジニアの RPA ソリューションで POC（概念実証）を開始することを決定し、2つの時間を要する高度な手動プロセスを自動化しました。これらのテストの目的は、RPA のシンプルさと実装速度を検証することでした。

メリット

30⁺

自動化されたプロセス

< 40

1プロセスあたりの月平均 ROI

9

月の損益分岐点

自動化されたプロセス

- 請求書処理調整 (RTR)
- 人事プロセス
- 品質チェック
- マーチャンダイジング処理
- インシデント チケットの作成

業界
通信会社

「非常にポジティブな初年度の結果は、バイラル効果を生み出しました。今日、私たちは収益の面で急激な成長を目の当たりにしています。」

—アントワヌ・ジョフロイ、
ITイノベーション部長

ストーリーの詳細

当初から Bouygues Telecom は、可能な限り迅速にプロセスの収益性を高めるために、自動化に非常に俊敏なアプローチを採用してきました。Automation Anywhere のプラットフォームに関する予備知識もない若い従業員が、約 45 時間を費やして 2 つのプロセスを自動化したのがすべての始まりでした。この POC に成功した後、Bouygues Telecom はオートメーション・エンジニアとの契約を結びました。1 年後には、30 以上のプロセスが自動化されました。2019 年度は、ほぼ 400% (年間 1,000 万ユーロ以上) の節約を実現すると Bouygues Telecom は、予測しています。全体で、最も高い ROI が見込める財務および顧客関係を基に、8 部門が今日のプロセスで自動化を活用しています。

Bouygues Telecom は、強力なコミュニティベースを持つ自動化を実現するために、フェデレーション組織を導入しています。アイデアはシンプルです。自動化プロジェクトの実施はビジネス部門で行われる中、IT チームがアクセラレーターとして、前進するために必要なすべてのもの (プラットフォーム、ライセンス、専門知識、使用シナリオの識別と認定、コミュニティ サポート) を提供します。非常に機敏なアプローチとユーザーからのフィードバックにより、Bouygues Telecom は多くの機能を提供し、プラットフォームを最新化することができました。

Bouygues Telecom は、RPA アプローチを適切にスケーリングするための重要な要因を特定しました。「私たちのイノベーションアプローチには、実験を開始するためのビジネス パートナーを特定するという基本的な要素があります。実験が決定的である場合の、大規模なソリューションの実装にコミットするパートナーのことです。私たちは、RPA の一環として、2 つの異なる部署から 2 人のパートナーを探し出すことができ幸運でした。これらのパートナーに加えて、Comex の IT ディレクターからも強力なサポートを受けています。IT ディレクターの役割は、展開の成功とその会社全体への普及に不可欠です。適切な運用モデルに裏打ちされた IT ディレクターとビジネス マネージャーの組み合わせにより、プロセスは最初からスケーラブルになりました。Bouygues Telecom にとっては、スポンサーシップと非常にポジティブな結果の伝達により、1 年弱でバイラル効果が見られました。おかげで、現在の急激な収益の増加を実現することができたのです。」とアントワヌ・ジョフロイ氏は述べています。自動化を検討しているが躊躇している企業へ、アントワヌ・ジョフロイ氏からのアドバイス「何かを始める前にすべてを知ろうとするのではなく、始めてから徐々に学んでいくものなのです。」

今後の展望

Bouygues Telecom は、自動化の価値を倍増させるために他の部門に RPA を導入し、コグニティブ RPA を検討していくことで革新を続けていきます。これを実現するために、PDF の請求書の処理に IQ Bot の試用版がすでに使用されており、RPA Bot を使用して NLP などの AI 技術が活用される他の使用例も検討しています。

Automation Anywhere について

オートメーション・エンジニアは、人がアイデア、思考、フォーカスを用いて企業を強化できるように支援します。私たちは、世界で最も洗練されたデジタルワークフォース プラットフォームを提供し、ビジネスプロセスを自動化し、人を定型的な業務から解放することでよりよい仕事環境の実現を支援します。

製品に関するお問い合わせやデモをご希望の場合は、下記ホームページ、もしくはメールアドレスからお申し込みください。

Automation Anywhere  www.automationanywhere.com/jp

 @AutomationAnwJP  www.linkedin.com/company/automation-anywhere  contact_Japan@automationanywhere.com

Automation Anywhere ©2019

2019 年 5 月、第 1 版

「自動化の試用とは、自動化の採用という意味なのです！今すぐ始めましょう。利益は、RPA へのアクセスの容易さに反比例します。」

アントワヌ・ジョフロイ、
IT イノベーション部長