

Sprint 社、わずか 6 か月で 50 のビジネスプロセスを自動化



組織のプロフィール

Sprint Corporation は、カンザス州オーバーランド パークに拠点を置く大手通信会社です。米国第 4 位の規模のモバイル ネットワーク事業者として、5,390 万の個人顧客と法人顧客を対象にワイヤレスおよび有線のさまざまなサービスを提供しており、年間売上高は 336 億ドルに上ります。

課題

Sprint 社の RPA への取り組みが始まったのは、同社の財務チームがリソース不足解消のためのツールとしてこのテクノロジーについて検討し始めた 2017 年初頭のことでした。2018 年半ばまでに、少数のビジネスプロセスが税務部門で自動化されました。規模は小さかったものの、税務部門は自動化によってキャパシティを解放することで、以前は不可能であった付加価値の高い業務に取り組めるようになり、それによって税務当局との先を見据えた対話もてるようになるなど、目に見えるメリットを得ることができました。早期段階でのこの成功が励みとなり、Sprint 社は RPA をさらに拡大することにしました。

ソリューション

Sprint 社は、ユーザー フレンドリーなインターフェース、Unattended Bot による高機能、および世界中の幅広い業界での経験を評価し、オートメーション・エニウェアを選択しました。Sprint 社の全社規模での Automation Anywhere RPA プログラムは、50 のユース ケースを可能な限り迅速に自動化するという前例のないスコープとタイムラインの目標を掲げ、2018 年後半に開始されました。そしてこの目標をわずか 6 か月で達成したのです。Sprint 社は、自動化の選択、取りやめ、開発、再開発の際にさまざまな課題に直面してきましたが、懸命な取り組みの結果、自動化が同社の文化と社員の働き方をどのように変革できるかについて、貴重なインサイトを得ることができました。

メリット

20,000+

節約された時間

50+

自動化の開発件数

50+

パイプライン内の追加のユース ケース数

自動化されたプロセス

- 財務
- セールス
- ネットワーク
- 人事
- IT
- エンタープライズ
- カスタマー ケア
- 調達

業界
通信

「RPA は、当社の活用している重要なツールの 1 つであり、社内プロセスをより広範囲にわたってデジタル化することを可能にしています」

Andrew Davies 氏

CFO 兼インテリジェント
オートメーションプログラム担当
エグゼクティブ スポンサー

ストーリーの詳細

迅速に進められるよう、Sprint 社は中央集中型のチームを通じて、Automation Anywhere での最初の Bot を開発しました。それと同時に、フェデレーション モデルの基盤を確立し、ガバナンス構造、内部プロセス、トレーニングの枠組み、その他の重要なコンポーネントを作成しました。

Sprint 社は、どのようにすれば組織全体で RPA のメリットを享受できるかをすぐに理解し、煩わしい仕事に毎日直面している社員を中心に、誰もが革新性を発揮できる文化を確立しました。また、今後のプロセスについての明確な認識、どのような状況で RPA が適切なソリューションであるかの理解、実践的な Bot ライフサイクル管理フレームワークの導入など、幅広いチェックと機能を統合する重要性についても学びました。

これまでに 50 を超えるユース ケースが自動化され、2 万時間以上に相当するキャパシティが解放されています。Sprint 社では、技術部門以外で、自動化を日常業務に取り入れる可能性について積極的に検討している社員が急増しています。

今後の展望

現在、50 を超える追加のユース ケースが開発パイプラインに入っており、どのようにすれば成功するかに関する同社の理解が深まるにつれ、次々とアイデアが生まれています。

今日、Sprint 社はインテリジェントな自動化機能を着実に拡大しており、全社的なサポート（組織全体で文化的な変革を起こすための成功要因）によって RPA プラットフォームの改善と強化を継続的に検討しています。

「可能性をフルに発揮できれば、RPA プログラムへの投資は顧客および従業員のエクスペリエンスの継続的な向上というかたちでリターンをもたらします」

Yuriko Ishihara 氏

戦略担当上級副社長兼
COE 責任者

Automation Anywhere について

オートメーション・エコウェアは、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。

Automation Anywhere  www.automationanywhere.com/jp  contact_Japan@automationanywhere.com

 @AutomationAnwJP  www.facebook.com/AutomationAnywhJP

Copyright © 2019 Automation Anywhere, Inc. All rights reserved. Automation Anywhere、Automation Anywhere のロゴ、Go Be Great、BotFarm、Bot Insight、IQ Bot は、米国またはその他の国あるいはその両方で認可された商標登録です。本発行物におけるその他の製品名の記載は特定目的のために用いられており、各企業の商標登録である場合があります。

2019 年 11 月