

Bouygues Telecom automatiza 30 processos no Ano 1



ORGANIZAÇÃO ANALISADA

A Bouygues Telecom é uma operadora de telecomunicações francesa, uma subsidiária do grupo Bouygues. Como uma operadora global de telecomunicações (celular e telefonia fixa), a Bouygues Telecom possui uma rede de alto desempenho (rede nacional que abrange 99% da população), uma rica tradição de predomínio, bem como uma forte cultura de inovação. Com 20 milhões de clientes, a Bouygues Telecom continua crescendo, impulsionando o uso de dados móveis e tornando a banda larga e seus serviços acessíveis para o maior número de pessoas possível. A empresa tem mais de 8.000 funcionários e teve uma receita de €5.344.000.000 em 2018.

DESAFIO

Em um mercado de telecomunicações altamente competitivo, a experiência do cliente é um dos diferenciais da Bouygues Telecom. Nesse contexto, os processos devem ser o mais eficiente e rápido possíveis, enquanto permanecem sem erros. A empresa identificou rapidamente a RPA como uma tecnologia que pode ajudá-los a alcançar melhores resultados.

SOLUÇÃO

Em 2017, a equipe de inovação de TI decidiu lançar uma prova de conceito com a solução de RPA da Automation Anywhere para automatizar dois processos demorados e altamente manuais. O objetivo desses testes foi verificar a promessa de simplicidade e velocidade de implementação da RPA.

BENEFÍCIOS

30+

Processos automatizados

<40

Meses de ROI médio por processo

9

Meses de ponto de equilíbrio

Processos automatizados

- Reconciliação de processamento de faturas (RTR)
- Processos de RH
- Verificações de qualidade
- Processamento de merchandising
- Criação de tickets de incidentes

Setor
Telecom

"Os resultados extremamente positivos do primeiro ano criaram um efeito viral. Hoje, estamos vendo um crescimento exponencial em termos de ganhos."

— **Antoine Geoffroy**,
Chefe de inovação de TI

DETALHES DA HISTÓRIA

Desde o início, a Bouygues Telecom adotou uma abordagem muito ágil para a automação, a fim de tornar o processo rentável o mais rápido possível. Tudo começou com um funcionário júnior, que gastou cerca de 45 horas para automatizar dois processos, sem nenhum conhecimento prévio da plataforma Automation Anywhere. Após o sucesso desta POC, a Bouygues Telecom assinou um contrato com a Automation Anywhere. Um ano depois, mais de 30 processos foram automatizados. A empresa prevê uma economia de quase 400% para 2019 (mais de € 10 milhões/ano). No geral, oito departamentos estão aproveitando a automação em seus processos atualmente, com finanças e relações com o cliente vendo o melhor do ROI.

A Bouygues Telecom implementou uma organização federada para automação com um forte aspecto baseado na comunidade. A ideia é simples: Os departamentos de negócios implementam seus projetos de automação, enquanto a equipe de TI atua como um acelerador, fornecendo a eles tudo o que precisam para continuar (plataforma, licenças, experiência, assistência com a identificação e qualificação de cenários de uso, apoio comunitário). Usando uma abordagem muito ágil e feedback do usuário, a Bouygues Telecom também atualizou a implementação da plataforma, juntamente com as funcionalidades.

A Bouygues Telecom identificou alguns fatores-chave para uma abordagem de RPA ser dimensionada corretamente: "Há um elemento fundamental em nossa abordagem de inovação, que consiste na identificação de um parceiro de negócios para lançar os experimentos. Um parceiro que, se o experimento for conclusivo, compromete-se com a implementação da solução em grande escala. Como parte da RPA, tivemos a sorte de ter dois parceiros de duas unidades de negócios diferentes. Além desses parceiros, tivemos um forte apoio do diretor de TI que está na Comex. O papel do diretor de TI é essencial para o sucesso da implantação e de sua difusão em toda a empresa. O trabalho em grupo do diretor de TI e dos gerentes de negócios, apoiado por um modelo operacional adequado, permitiu que o processo se tornasse escalável desde o início. Para a Bouygues Telecom, o patrocínio e a comunicação dos resultados extremamente positivos tiveram um efeito quase viral em pouco menos de um ano. Isso nos permitiu experimentar um aumento exponencial de ganhos no momento", disse Antoine Geoffroy. Qual seu conselho para as empresas que estão considerando a automação, mas estão hesitantes? "Não tente saber de tudo antes de começar, e sim comece e aprenda ao longo do caminho!"

O FUTURO

A Bouygues Telecom continua inovando, implantando a RPA em outros departamentos e investigando a RPA cognitiva para multiplicar o valor da automação. Para isso, eles já lançaram algumas versões de teste do IQ Bot para processar faturas em PDF e estão considerando casos de uso adicionais em que a tecnologia de IA, como a PNL, pode ser aproveitada com seus bots de RPA.

"Para testar a automação, adote-a! Não espere mais, comece agora. Os ganhos são inversamente proporcionais à facilidade de acessibilidade da RPA."

— **Antoine Geoffroy**,
Chefe de inovação
de TI

Sobre a Automation Anywhere

A Automation Anywhere possibilita que as pessoas agreguem excelência às empresas onde trabalham com suas ideias, pensamentos e foco. Nós oferecemos a plataforma de Força de Trabalho Digital mais sofisticada do mundo, humanizando o trabalho por meio da automatização de processos de negócios e da liberação de pessoas das atividades repetitivas.

Automation Anywhere  www.automationanywhere.com

☎ América do Norte: 1-888-484-3535 x1 | Internacional: 1-408-834-7676 x1

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

Automation Anywhere ©2019

Maior de 2019, versão 1

