

# Bouygues Telecom تطبق التشغيل الآلي على 30 عملية في العام الأول



## لمحة عن المؤسسة

شركة Bouygues Telecom هي شركة اتصالات فرنسية تابعة لمجموعة Bouygues. وكمشغل عالمي للاتصالات السلكية واللاسلكية (الهاتف المحمول والخط الأرضي)، تمتلك Bouygues Telecom شبكة عالية الأداء (شبكة وطنية تغطي 99% من السكان)، وتتميز بتقليد عريق في الانتشار، فضلاً عن ثقافة ابتكار قوية. ومع 20 مليون عميل، تواصل Bouygues Telecom نموها عن طريق تعزيز استخدام بيانات الهاتف المحمول وجعل النطاق الترددي العريض وخدماته في متناول أكبر عدد ممكن من الأشخاص. وتستعين الشركة بخدمات أكثر من 8000 موظف، وبلغت إيراداتها 5344 مليار يورو في عام 2018.

## التحدي

في سوق الاتصالات الذي يتسم بشدة تنافسيته، تعد تجربة العملاء إحدى نقاط تميز شركة Bouygues Telecom. وفي هذا السياق، يجب أن تتميز العمليات بفعاليتها وسرعتها قدر الإمكان مع الحفاظ على خلوها من الأخطاء. وبناءً على ذلك، حددت الشركة سريعاً تقنية RPA كتنفيذ من شأنها أن تساعدهم على تحقيق نتائج أفضل.

## الحل

في عام 2017، قرر فريق الابتكار في تكنولوجيا المعلومات إطلاق "إثبات مفهوم" باستخدام حل RPA من Automation Anywhere لتشغيل عمليتين يدويتين من العمليات المستنفذة للكثير من الوقت آلياً. وكان الهدف من هذه الاختبارات هو التحقق من الوعود بتوفير البساطة وسرعة التنفيذ التي تقدمها تقنية RPA.

## المزايا

9

أشهر لتحقيق نقطة التعادل

40 >

متوسط أشهر تحقيق العائد على الاستثمار لكل عملية

أكثر من 30

عملية تم تشغيلها آلياً

- العمليات التي تم تشغيلها آلياً
  - تسوية معالجة الفواتير (RTR)
  - عمليات الموارد البشرية
  - اختبارات الجودة
  - معالجة التسويق
  - إنشاء بطاقات الحوادث
- القطاع  
الاتصالات

"لقد خلقت نتائج السنة الأولى الإيجابية جداً تأثيراً متسارع الانتشار. واليوم، نشهد نمواً هائلاً من حيث الأرباح".

— أنطوان جوفروي،  
رئيس ابتكار تكنولوجيا  
المعلومات

## تفاصيل القصة

منذ البداية، تبنت شركة Bouygues Telecom نهجاً مرناً للغاية فيما يتعلق بالتشغيل الآلي لتجني أرباح العملية في أسرع وقت ممكن. بدأ كل شيء مع موظف مبتدئ، قضى نحو 45 ساعة من الوقت لتنفيذ التشغيل الآلي لعمليتين، وكان كل ذلك دون أي معرفة سابقة بمنصة Automation Anywhere. وبعد نجاح إثبات المفهوم (POC) هذا، وقعت شركة Bouygues Telecom عقداً مع شركة Automation Anywhere. بعد سنة واحدة، تم تشغيل أكثر من 30 عملية آلياً وتتوقع الشركة تحقيق وفورات بنحو 400% لعام 2019 (< 10 ملايين يورو/العام). بشكل عام، تستفيد 8 إدارات من التشغيل الآلي في عملياتها اليوم، وتشهد إدارتنا الشؤون المالية وعلاقات العملاء العائد الأكبر على الاستثمار.

قامت شركة Bouygues Telecom بتنفيذ تنظيم موحد للتشغيل الآلي مع جانب مجتمعي قوي. الفكرة بسيطة: تقوم إدارات الأعمال بتنفيذ مشاريع التشغيل الآلي الخاصة بها، في حين يعمل فريق تكنولوجيا المعلومات كمسرّع من خلال تزويدها بكل ما تحتاجه للمضي قدماً (المنصة والتراخيص والخبرة والمساعدة في تحديد سيناريوهات الاستخدام وتأهيلها ودعم المجتمع). وباستخدام نهج مرّن للغاية وملاحظات من المستخدمين، عملت Bouygues Telecom أيضاً على تحديث تنفيذ المنصة من خلال جلب الوظائف للمراحل الأدنى.

حددت Bouygues Telecom بعض العوامل الرئيسية لنهج RPA لتتمكن من توسيع النطاق بشكل صحيح: "هناك عنصر أساسي في نهج الابتكار لدينا، والذي يتمثل في تحديد إحدى الشركات لتكون شريكاً في إطلاق التجارب. إذا كانت التجربة مقنعة، يلتزم هذا الشريك بتنفيذ الحل على نطاق واسع. وكجزء من تقنية RPA، كنا محظوظين لوجود شريكين من وحدتي أعمال مختلفتين. وبالإضافة إلى هؤلاء الشركاء، حصلنا على دعم قوي من مدير تكنولوجيا المعلومات في Comex. يعد دور مدير تكنولوجيا المعلومات ضرورياً لنجاح عملية النشر وتعميمها في جميع أنحاء الشركة. وقد سمح الجمع بين مدير تكنولوجيا المعلومات ومديري الأعمال، بدعم نموذج تشغيلي مناسب، بأن تصبح العملية قابلة للتوسع من البداية. وبالنسبة لشركة Bouygues Telecom، فإن رعاية النتائج الإيجابية للغاية والتواصل بشأنها كان لها تأثير واسع الانتشار في أقل من عام. وقد مكنتنا هذا من أن نشهد زيادة كبيرة في الأرباح في الوقت الحالي" جاء ذلك على لسان أنطوان جوفروي. وينصح جوفروي الشركات التي تفكر في التشغيل الآلي ولكنها مترددة بقوله: "لا تحاول أن تعرف كل شيء قبل أن تبدأ، لكن ابدأ وتعلم على طول الطريق!"

## المستقبل

تواصل Bouygues Telecom الابتكار من خلال نشر تقنية RPA في الإدارات الأخرى والبحث في تقنية RPA الإدراكية من أجل مضاعفة قيمة التشغيل الآلي. ولهذا السبب، أطلقت الشركة بالفعل بعض تجارب IQ Bot لمعالجة فواتير بتنسيق PDF، وتفكر في حالات استخدام إضافية حيث يمكن الاستفادة من تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي، مثل معالجة اللغة الطبيعية مع روبوتات RPA المستخدمة لديها.

## حول Automation Anywhere

تعمل شركة Automation Anywhere على تمكين الأشخاص الذين تجعل أفكارهم وأراؤهم وإبداعاتهم من الشركات التي يعملون بها مكاناً رائعاً. ونقدم منصة مقومات العمل الرقمية الأكثر تطوراً على مستوى العالم، مما يجعل العمل أكثر اتساقاً بالطابع البشري من خلال التشغيل الآلي لعمليات الأعمال وتقليل الأعباء الواقعة على الأفراد.

www.automationanywhere.com  Automation Anywhere

☎ أمريكا الشمالية: 1-888-484-3535 x1 | دولي: 1-408-834-7676 x1

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

حقوق النشر © لعام 2019 لشركة Automation Anywhere

مايو 2019، الإصدار 1

"لتجربة التشغيل الآلي، عليك تطبيقه! لا تنتظر، بادر بالبدء. المكاسب تتناسب عكسياً مع سهولة الوصول إلى RPA."

— أنطوان جوفروي،  
رئيس ابتكار تكنولوجيا  
المعلومات