

# Après Plus de 30 Cas D'Usages Mis en œuvre La Première Année Bouygues Telecom Accélère SA Démarche RPA



## PROFIL DE L'ENTREPRISE

Bouygues Telecom est un opérateur de télécommunications français, filiale du groupe Bouygues. Opérateur global de télécommunications (Mobile et Fixe), Bouygues Telecom dispose d'un réseau très performant (réseau national couvrant 99% de la population), un important patrimoine de fréquence, ainsi qu'une forte culture de l'innovation.

Avec 20M de clients Bouygues Telecom poursuit sa croissance en continuant de dynamiser les usages data mobile et en rendant les services et le très haut débit dans le fixe accessibles au plus grand nombre. L'entreprise emploie plus de 8 000 personnes et réalise un chiffre d'affaires de 5,344 milliards d'euros en 2018.

## DÉFI

Au sein du marché des télécommunications hautement concurrentiel, l'expérience client est l'un des piliers de la différenciation de Bouygues Telecom. Dans ce cadre les processus se doivent d'être le plus efficaces et rapides possible tout en étant exempt de toutes erreurs. L'entreprise a rapidement identifié le RPA comme une technologie pouvant contribuer à ces enjeux.

## SOLUTION

Courant 2017, l'équipe d'innovation IT a décidé de lancer un POC (Proof Of Concept) sur la solution RPA d'Automation Anywhere pour automatiser deux processus chronophages et très manuels. L'objectif de ces tests était de vérifier la promesse de simplicité et de rapidité de mise en œuvre du RPA.

## AVANTAGES

30

Processus automatisés dès la première année

9 mois

Un breakeven de la démarche atteint

< 4 mois

Un retour sur investissement moyen de nouveaux processus mis en œuvre

Processus Automatisés

- Traitement des factures
- Processus RH
- Contrôles qualité
- Plans de merchandising
- Création de tickets d'incidents

Secteur  
Télécoms

"Les résultats extrêmement positifs de la première année ont créé un effet assez viral. Aujourd'hui, nous constatons une croissance exponentielle en termes de gains."

— Antoine Geoffroy  
Responsable de l'innovation IT chez Bouygues Telecom

## DÉTAILS

Dès le départ, Bouygues Telecom a adopté une approche très agile de l'automatisation dans le but de rentabiliser la démarche le plus rapidement possible.

Tout a commencé par un POC (Proof of Concept) pour vérifier la promesse de simplicité et de rapidité de mise en œuvre du RPA. Ce POC s'est fait en time boxing : 45 jours homme ont été donnés à une personne qui ne connaissait pas le RPA pour automatiser 2 processus représentatifs. Le résultat a été impressionnant. En 45 jours hommes, les 2 processus du POC étaient quasiment prêts à partir en production ! À la suite du succès de ce POC, Bouygues Telecom a contractualisé avec Automation Anywhere. Un an plus tard plus de 30 processus étaient automatisés en production. La démarche continue d'accélérer avec une prévision de croissance de gains de près de 400 % en 2019 (>10M€/an).

Aujourd'hui les 2 directions les plus contributrices à la valeur générée sont la direction Finance et la direction de la Relation Clients. Néanmoins 8 directions sont d'ores et déjà onboardées dans la démarche. A terme l'ensemble des directions de l'entreprise devraient être contributrices à la démarche.

Bouygues Telecom a déployé une organisation fédérée pour l'automatisation avec une forte dimension communautaire. L'idée est simple : les directions métiers mettent en œuvre leurs projets d'automatisation tandis que l'équipe IT agit comme un accélérateur en leur mettant à disposition tout ce dont ils ont besoin pour avancer (plateforme, licences, expertise, assistance à l'identification et qualification des cas d'usages, animation de la communauté...).

Dans une approche très agile, Bouygues Telecom a également itéré sur la mise en œuvre de la plateforme en apportant les fonctionnalités au fil de l'eau en s'appuyant sur les retours de la communauté RPA mise en place.

## PERSPECTIVES D'AVENIR

Bouygues Telecom, continue d'innover en déployant le RPA dans l'ensemble des directions de l'entreprise et en investiguant le RPA cognitif afin de démultiplier la valeur du RPA. Pour cela il ont d'ores et déjà initié des premiers cas d'usage autour de l'IQbot (cas d'usage de traitement de facture PDF), ainsi que des cas d'usage de couplage de technologie d'IA comme le NLP avec des robots RPA classiques.

“Essayer l'automatisation c'est l'adopter ! N'hésitez pas, lancez-vous. Les gains sont inversement proportionnels à la simplicité d'accessibilité de la RPA.”

— **Antoine Geoffroy**

Responsable de l'innovation IT chez Bouygues Telecom

### About Automation Anywhere

Automation Anywhere empowers people whose ideas, thought and focus make the companies they work for great. We deliver the world's most sophisticated Digital Workforce platform making work more human by automating business processes and liberating people.

Automation Anywhere  [www.automationanywhere.com](http://www.automationanywhere.com)

☎ North America: 1-888-484-3535 x1 | International: 1-408-834-7676 x1

🐦 @AutomationAnywh  [www.linkedin.com/company/automation-anywhere](https://www.linkedin.com/company/automation-anywhere) ✉ [sales@automationanywhere.com](mailto:sales@automationanywhere.com)

Automation Anywhere ©2019

May 2019, Ver. 1

