

Bouygues Telecom automatisiert 30 Prozesse im 1. Jahr



VORGESTELLTE ORGANISATION

Bouygues Telecom ist ein französischer Telekommunikationsanbieter, eine Tochtergesellschaft der Bouygues Group. Als globaler Telekommunikationsanbieter (mobil und Festnetz) weist Bouygues Telecom ein leistungsfähiges Netzwerk (ein nationales Netzwerk, das 99 % der Bevölkerung abdeckt), eine lange Tradition der Marktführerschaft sowie eine starke Innovationskultur auf. Mehr als 20 Millionen Kunden nutzen Bouygues Telecom bisher, und das Unternehmen wächst weiter, indem es die mobile Datennutzung ausbaut und Breitband und seine Dienste für so viele Menschen wie möglich zugänglich macht. Das Unternehmen hat mehr als 8.000 Mitarbeiter und erzielte 2018 einen Umsatz von 5,344 Milliarden EUR.

HERAUSFORDERUNG

Im hart umkämpften Telekommunikationsmarkt ist Kundenzufriedenheit eines der Merkmale, die Bouygues Telecom von anderen Unternehmen unterscheiden. In diesem Zusammenhang müssen die Prozesse so effizient und schnell wie möglich sein, gleichzeitig jedoch fehlerfrei bleiben. Das Unternehmen erkannte schnell, dass RPA eine Technologie darstellt, mit der sich bessere Ergebnisse erzielen lassen.

LÖSUNG

2017 beschloss das IT-Innovationsteam, einen Proof of Concept mit der RPA-Lösung von Automation Anywhere zu starten, um zwei zeitaufwendige und hochgradig manuelle Prozesse zu automatisieren. Der Zweck dieser Tests bestand darin, sich selbst von der versprochenen Einfachheit und Implementierungsgeschwindigkeit von RPA zu überzeugen.

VORTEILE

Mehr als 30

automatisierte Prozesse

< 40

Monate durchschnittlicher
ROI pro Prozess

9

Monate Gewinnschwelle

Automatisierte Prozesse

- **Abstimmung der Rechnungsverarbeitung (RTR)**
- **HR-Prozesse**
- **Qualitätsprüfungen**
- **Verarbeitung der Vermarktung**
- **Erstellen von Vorfallstickets**

Branche

Telekommunikation

„Die äußerst positiven Ergebnisse im ersten Jahr haben einen viralen Effekt erzeugt. Heute sehen wir ein exponentielles Ertragswachstum.“

— **Antoine Geoffroy**,
Leiter IT-Innovationen

HINTERGRUND

Von Anfang an hat Bouygues Telecom einen sehr agilen Ansatz an die Automatisierung verfolgt, um den Prozess so schnell wie möglich profitabel zu machen. Angefangen hat alles mit einem Nachwuchsmitarbeiter, der etwa 45 Stunden mit der Automatisierung von zwei Prozessen verbrachte – und das alles ohne Vorkenntnisse der Automation Anywhere-Plattform. Nach dem Erfolg dieses POC unterzeichnete Bouygues Telecom einen Vertrag mit Automation Anywhere. Ein Jahr später waren mehr als 30 Prozesse automatisiert. Für 2019 prognostiziert das Unternehmen Einsparungen von fast 400 % (> 10 Mio. EUR/Jahr). Heute nutzen insgesamt acht Abteilungen Automatisierung in ihren Prozessen. Den größten ROI erzielen dabei die Abteilungen Finanzen und Kundenbeziehungen.

Bouygues Telecom hat eine föderierte Organisation für die Automatisierung mit einem starken gemeinschaftsorientierten Standpunkt implementiert. Die Idee ist einfach: Die Unternehmensbereiche implementieren ihre Automatisierungsprojekte, während das IT-Team als Beschleuniger fungiert, indem es ihnen all das zur Verfügung stellt, was sie für das Vorankommen benötigen (Plattform, Lizenzen, Know-how, Unterstützung bei der Identifizierung und Qualifizierung von Anwendungsszenarien, Gemeinschaftsunterstützung). Mit einem sehr agilen Ansatz hat Bouygues Telecom infolge von Benutzerfeedback auch die Implementierung der Plattform aktualisiert und Funktionalitäten nachgeschaltet.

Bouygues Telecom hat einige Schlüsselfaktoren für die richtige Skalierung eines RPA-Ansatzes identifiziert: „Ein grundlegendes Element in unserem Innovationsansatz besteht darin, einen Geschäftspartner für den Start der Experimente zu identifizieren. Ein Partner, der sich dazu verpflichtet, die Lösung in großem Umfang zu implementieren, wenn das Experiment überzeugend ist. Im Rahmen der RPA hatten wir das Glück, mit zwei Partnern aus zwei verschiedenen Unternehmenseinheiten zusammenarbeiten zu können. Neben diesen Partnern haben wir eine starke Unterstützung durch den IT-Direktor erhalten, der auch zum Vorstand gehört. Die Rolle des IT-Direktors ist für den Erfolg der Bereitstellung und ihre Verbreitung im gesamten Unternehmen entscheidend. Durch diese Kombination aus IT-Direktor und Geschäftsführern und ihre Unterstützung durch ein adäquates Betriebsmodell konnte der Prozess von Anfang an skaliert werden. Für Bouygues Telecom hatten das Sponsoring und die Bekanntgabe der äußerst positiven Ergebnisse in etwas weniger als einem Jahr einen fast viralen Effekt. Dadurch konnten wir eine exponentielle Steigerung der Erträge verzeichnen“, so Antoine Geoffroy. Sein Rat an Unternehmen, die die Automatisierung in Betracht ziehen, jedoch noch unentschieden sind? „Versuchen Sie nicht, alles zu wissen, bevor Sie anfangen. Fangen Sie einfach an und lernen Sie mit der Zeit dazu!“

WEITERE ENTWICKLUNG

Bouygues Telecom schafft weiterhin Innovationen, indem das Unternehmen RPA in anderen Abteilungen bereitstellt und mithilfe von kognitiver RPA versucht, den Nutzen der Automatisierung zu vervielfachen. Dafür wurden bereits einige Testversionen von IQ Bot zur Verarbeitung von PDF-Rechnungen gestartet. Darüber hinaus zieht das Unternehmen weitere Anwendungsfälle in Betracht, in denen KI-Technologie, wie beispielsweise NLP, mit seinen RPA-Bots genutzt werden kann.

Über Automation Anywhere

Automation Anywhere unterstützt die Mitarbeiter seiner Kunden bei der Umsetzung ihrer Ideen, Vorstellungen und Interessen in großartige Lösungen. Wir bieten die weltweit fortschrittlichste Digital-Workforce-Plattform zur Automatisierung von Geschäftsprozessen und Unterstützung von Mitarbeitern.

Automation Anywhere  www.automationanywhere.com

☎ Nordamerika: +1-888-484-3535 x1 | International: +1-408-834-7676 x1

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

Automation Anywhere ©2019

Mai 2019, Version 1

„Automatisierung zu versuchen, heißt, sie anzunehmen. Warten Sie nicht länger! Die Gewinne sind umgekehrt proportional zur Einfachheit der RPA-Zugänglichkeit.“

— Antoine Geoffroy,
Leiter IT-Innovationen