

Bouygues Telecom, 1년 만에 30개 프로세스 자동화 실현



기업 소개

Bouygues Telecom은 Bouygues Group의 자회사로서 프랑스의 통신 기업입니다. 무선 및 유선 모든 분야를 서비스하는 글로벌 통신 기업으로서 고성능의 네트워크(총 인구의 99%에 서비스하는 국가망)와 최신 트렌드를 읽을 수 있는 깊은 전통, 그리고 혁신을 추구하는 강력한 기업 문화를 자랑하고 있습니다. 2천만 명의 고객을 보유한 Bouygues Telecom은 모바일 데이터 제공량을 대폭 늘리며, 최대한 많은 고객에게 광대역 및 관련 서비스를 제공하는 전략으로 끊임없이 성장하고 있습니다. 직원수는 8천 명 이상이며, 2018년에는 53.44억 유로의 매출을 기록했습니다.

당면 과제

경쟁이 극심한 통신 시장에서 Bouygues Telecom은 고객 경험을 차별화 요소 중 하나로 삼고 있습니다. 이를 위해 각 프로세스는 최대한 신속하고 효율적이면서도 오류 없이 진행되어야만 합니다. Bouygues Telecom은 원하는 결과를 얻기 위한 기술로 RPA가 가장 적합하다고 판단했습니다.

솔루션

지난 2017년, IT 혁신 팀은 시간 소모가 상당하며 수작업 비중이 매우 높은 두 개의 프로세스를 대상으로 Automation Anywhere의 RPA 솔루션을 사용해 PoC(Proof of Concept)를 해보기로 결정했습니다. 이 테스트를 통해 RPA를 통해 실현되는 간편성과 구현 속도의 수준을 확인하고자 했습니다.

이점

30+

자동화된 프로세스 수

<40

프로세스별 ROI 달성까지 걸리는 평균 개월 수

9

손익 분기점 도달까지 걸리는 개월 수

자동화 대상 프로세스

- 송장 처리 조정(RTR, Invoice processing reconciliation)
- HR 프로세스
- 품질 검사
- 머천다이징 프로세스
- 통신 장애 티켓 발행

산업 분야
통신

"첫해에 얻은 엄청난 성과가 바이럴 효과를 만들어 냈습니다. 현재는, 수익 측면에서 기하급수적인 성장을 할 것으로 예상하고 있습니다."

— Antoine Geoffroy,
IT 혁신 책임자

스토리 세부 정보

Bouygues Telecom은 프로세스로부터 최대한 빨리 수익을 창출하기 위해 처음부터 애자일 접근 방식을 자동화 과정에 채택했습니다. 이 모든 과정은 Automation Anywhere 플랫폼에 대한 어떠한 사전 지식도 없는 상태에서 대략 45시간 만에 두 개의 프로세스를 자동화시킨 말단 직원에게서부터 시작되었습니다. POC에서 성공을 거둔 후, Bouygues Telecom은 Automation Anywhere와 계약을 체결했습니다. 그로부터 1년 후, 30개 이상의 프로세스가 자동화되었습니다. 그리고 2019년에 거의 400%의 비용 절감을 달성할 것으로 예측하고 있습니다(연간 1천만 유로 이상). 현재 총 8개의 부서에서 자동화를 활용하고 있으며, 재무 및 고객 관계 부서가 가장 높은 ROI를 달성하고 있습니다.

Bouygues Telecom은 강력한 커뮤니티를 기반으로 자동화를 위한 협업 조직을 구축했습니다. 구축 방식은 간단합니다. 비즈니스 부서가 자동화 프로젝트를 구현하는 동안, IT 팀은 플랫폼, 라이선스, 전문성, ID와 사용 사례 시나리오 지원, 커뮤니티 지원 등 진행 과정에 필요한 모든 것을 제공하는 액셀러레이터 역할을 했습니다. Bouygues Telecom은 또한 애자일 접근 방식과 사용자 피드백을 활용해 기능 다운스트림을 도입함으로써 플랫폼 구현을 업데이트했습니다.

그리고 RPA에 대한 접근을 제대로 확장하기 위해 필요한 몇 가지 주요 요소를 밝혀냈습니다. Antoine Geoffroy는 말합니다. "당사의 혁신적인 접근법에는 중요한 기본 요소가 있는데, 바로 실험을 시작하기 위한 올바른 비즈니스 파트너를 찾는 것입니다. 실험 결과가 원하는 대로 나오는 경우, 대규모로 솔루션을 구현할 수 있는 파트너입니다. RPA의 일환으로, 당사는 운 좋게도 두 개의 서로 다른 사업부로부터 두 파트너를 얻을 수 있었습니다. 이러한 파트너 외에도, Comex에 있는 IT 책임자로부터 강력한 지원을 받았습니다. IT 책임자의 역할은 제품의 성공적인 배포와 전사적 확산의 필수 요소입니다. 적절한 운영 모델이 뒷받침하는 IT 책임자와 비즈니스 관리자의 조합은 진행 단계의 시작에서부터 프로세스 확장을 가능하게 만듭니다. Bouygues Telecom은 엄청난 성과를 지원한 스폰서십과 커뮤니케이션을 통해 1년이 되지 않아 바이럴 효과가 일어났습니다. 이를 통해 현재, 수익의 기하급수적인 증가를 경험할 수 있게 되었습니다." 자동화 도입을 고려 중인 업체들을 위한 Geoffroy의 조언을 들어 볼까요? "시작하기 전에 모든 것을 알려고 하지 마세요. 시작부터 먼저 한 후에 진행해 가면서 배우세요!"

향후 계획

Bouygues Telecom은 다른 부서에도 RPA를 구축하거나, 자동화의 가치를 배가시키기 위해 인지 RPA를 검토하는 등의 방식으로 혁신을 지속하고 있습니다. 그 일환으로 PDF 송장 처리를 위한 IQ Bot의 평가 작업을 시작했으며, NLP와 같은 AI 기술이 RPA 붐에 활용될 수 있는 추가 사용 사례를 검토하고 있습니다.

"자동화를 써보면
채택하게 됩니다!
기다리지 말고 바로
시작하세요. RPA
적용의 용이성과
얻을 수 있는 혜택은
반비례합니다."

— Antoine Geoffroy,
IT 혁신 책임자

Automation Anywhere 소개

Automation Anywhere는 아이디어와 생각, 집중력이 있는 사람들에게 힘을 실어주며, 그들의 회사를 위대하게 만듭니다. 우리는 비즈니스 프로세스를 자동화하고 사람들을 해방시킴으로써 더 인간적인 일을 가능하게 하는 세계에서 가장 정교한 디지털 인력 플랫폼을 제공합니다.

Automation Anywhere  www.automationanywhere.co.kr

오토메이션애니웨어 코리아

서울 강남구 영동대로 517 아셈타워 37FL

 www.facebook.com/AutomationAnywhereKorea  blog.naver.com/automationanywhere  question-korea@automationanywhere.com

Automation Anywhere ©2019

2019년 5월, 버전 1

