

# Bouygues Telecom 第 1 年即實現了 30 個流程的自動化



## 組織概況

法國電信業者 Bouygues Telecom 是 Bouygues 集團旗下的一家子公司。做為一家跨國電信業者 (行動和固網) · Bouygues Telecom 擁有高效能網路 (網路訊號涵蓋全國 99% 人口) · 豐富的流行傳統以及強大的創新文化。擁有 2000 萬客戶的 Bouygues Telecom 藉由提高行動數據使用率 · 同時盡可能提供寬頻及相關服務給更多人使用來達到持續成長的目標。該公司員工總數超過 8,000 名 · 2018 年營收高達 53.44 億歐元。

## 挑戰

在競爭激烈的電信市場中 · 客戶體驗是 Bouygues Telecom 之所以能夠勝出的優勢之一。有鑑於此 · 所有作業流程必須盡可能達到最高效率 · 同時保持零失誤的水準。該公司很快地便體認到 RPA 是一項能夠協助他們獲得最佳成效的技術。

## 解決方案

2017 年 · IT 創新團隊決定運用 Automation Anywhere 的 RPA 解決方案來推動概念驗證 · 將兩個耗時且高度仰賴人工的流程轉為自動化處理。這些測試的目的主要是驗證 RPA 是否真的能夠簡單操作且快速導入。

## 效益

30+

已自動化流程數

<40

每個流程的平均回本月數

9

損益平衡所需月數

流程自動化

- 發票處理對帳 (RTR)
- 人力資源流程
- 品質檢查
- 商品化流程
- 建立事件票證

產業

電信業

「第一年超級亮眼的成效 · 為日後的業績表現持續帶來紅利。到如今 · 我們的收益已經呈現指數型增長趨勢。」

— IT 創新部門總監  
Antoine Geoffroy

## 案例詳情

從一開始，Bouygues Telecom 就採用了非常靈活的自動化方法，讓這個流程快速達到獲利目的。這一切都始於一名初級員工，他花費了大約 45 個小時來自動化兩個流程，而他事先對於 Automation Anywhere 一無所知。在此概念驗證成功後，Bouygues Telecom 與 Automation Anywhere 簽訂了合約。一年後，30 多個流程陸續導入自動化。該公司預計 2019 年將節省近 400% 的成本 (每年超過 1000 萬歐元)。總體而言，目前有 8 個部門的流程已經導入自動化，其中又以財務和客戶關係部門所獲得的投資報酬率最高。

Bouygues Telecom 以穩固的社群連結為著眼點，實作了聯合運作的自動化企業組織。實作方式很簡單：營業部門各自實作所需的自動化專案，而 IT 團隊則充當背後的助力，為他們提供執行業務所需的一切資源 (平台、授權、專業能力、協助識別與鑑定使用情境、社群支援) 另外，Bouygues Telecom 還透過極為靈活的作業方式和使用者回饋，將各項功能下放到其他部門以更新平台實作方式。

Bouygues Telecom 確認了適當調整 RPA 方法的一些關鍵因素：「在我們的創新方法中，確認要共同推動實驗的業務合作夥伴是一項基本要素。如果實驗有所成果，則合作夥伴將會大規模地致力實作解決方案。做為 RPA 的一部分，我們有幸擁有來自 2 個不同營業單位的 2 個合作夥伴。除了這些合作夥伴外，我們還獲得了 Comex 公司 IT 總監的大力支援。IT 總監的角色攸關此項技術能否順利地在整個公司進行部署和散佈。IT 總監和業務經理的合作，加上合適的營運模式，讓整個流程從一開始就具有可擴展性。對於 Bouygues Telecom 來說，這些極為亮眼的成果靠著實質的奧援與良好的溝通，在不到一年的時間裡便已產生了驚人的後續效應。這讓我們目前的收益成倍增長」，Antoine Geoffroy 表示。對於那些正在考慮自動化，卻又裹足不前的公司來說，他會給什麼建議呢？「沒有人一開始就什麼都懂，重點是要開始做，並在做中學！」

## 展望未來

Bouygues Telecom 陸續將 RPA 部署到其他部門，並且深入探究認知 RPA 以倍增自動化技術的價值，達到持續創新的目的。為此，他們推動了一些試驗，嘗試使用 IQ Bot 來處理 PDF 發票，並且思索是否能將 NLP 之類的 AI 技術應用到其 RPA 機器人以增加其用途。

「嘗試自動化技術的最好方式，就是直接導入！別再遲疑了，開始使用吧。RPA 的超級易用性，將帶給您天壤之別的高收益成效。」

— IT 創新部門總監  
Antoine Geoffroy

### 關於 Automation Anywhere

Automation Anywhere 傾注全力，幫助您透過創意、思考與專注力，為公司實現卓越成就。我們提供世界最優質的數位勞動力平台，透過自動化業務流程與釋放勞動力的方式，讓工作更加人性化。

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

☎ 北美地區：1-888-484-3535 x1 | 國際：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

2019年5月 · Ver. 1

