

FALLSTUDIE

Digitale Transformation von SoftBank spart 4.500 Vollzeitstellen und verbessert das Mitarbeitererlebnis

Unternehmensprofil

Die SoftBank-Gruppe ist ein Telekommunikationsunternehmen in Japan und ein globales Technologieunternehmen, das die Informationsrevolution vorantreiben will.

Ergebnisse

4.500

eingesparte VZÄ

85 %

weniger Zeitaufwand für die Rekrutierung

52.000

Generative KI-Vorschläge von Mitarbeitenden

50 %

schnellere Registrierungen von Mobilfunkdiensten



Unser Ziel war es, durch das Erleben von Technologie eine neue Sensibilität zu wecken... Wir haben einen Arbeitsstil und einen Arbeitsplatz geschaffen, bei dem Mitarbeitende und Technologie gemeinsam integriert sind.

Satoshi Kaminagayoshi,
VP für Kundenerfolg,
SoftBank Corp.





Herausforderung

Nach einem umfassenden Einsatz von Automatisierung im Jahr 2016 sah sich SoftBank mit einem Engpass bei der weiteren Expansion konfrontiert. Die Herausforderung bestand darin, einen Durchbruch zu finden, der es dem Unternehmen ermöglichen würde, seine Automatisierungsbemühungen aus der Perspektive von Kunden und Management weiterzuentwickeln. Im Wesentlichen wollte SoftBank über die anfänglichen Vorteile von RPA hinausgehen und tiefere, transformative Veränderungen innerhalb der Organisation vorantreiben. Das Unternehmen war motiviert, das Mitarbeitererlebnis (Employee Experience = EX) zu verbessern und das Personal zu entlasten, damit es sich auf wertschöpfende Arbeiten anstelle von Routineaufgaben konzentrieren kann.

Lösung

Als wichtiger Partner von Automation Anywhere hat sich SoftBank vollständig der Automatisierung verschrieben. Die digitale Transformation des Unternehmens begann mit einer strategischen Überarbeitung der Geschäftsprozesse, um Automatisierungsmöglichkeiten zu identifizieren. Durch den Einsatz der Automation Anywhere-Plattform hat SoftBank erfolgreich viele funktionsübergreifende Geschäftsprozesse automatisiert, die mehrere verschiedene, von den Teams bereits genutzte Anwendungen umfassen. Das Unternehmen investierte erheblich in die Schulung seiner Mitarbeitenden, um eine digital versierte Belegschaft zu schaffen, die sich die Automatisierung zu eigen macht und vorantreibt. SoftBank hat damit begonnen, fortschrittliche Technologien zu implementieren und RPA und KI zu integrieren, um von einer aufgabenbasierten zu einer umfassenden Prozessautomatisierung überzugehen, die das Mitarbeiter- und Kundenerlebnis verändern kann.



Generative KI wird mehr und mehr mit bestehenden Technologien verschmelzen. Ich stelle fest, dass dieser Trend die Realisierung der durchgängigen Prozessautomatisierung beschleunigt und sich von aufgabenbezogener Automatisierung wegbewegt.

Takashi Kinoshita, Director,
Produkt- & Geschäftsstrategie,
SoftBank Corp.

Automatisierte Prozesse

- KI-Anrufvolumenvorhersage
- Einstellungsbewertungen
- Registrierung des mobilen Dienstes
- Inspektion von Basisstationen

Das große Ganze

In Zusammenarbeit mit Automation Anywhere hat sich SoftBank auf eine digitale Transformationsreise begeben, um nach der Einführung von Roboter-gesteuerter Prozessautomatisierung (RPA) im Jahr 2016 einen Engpass bei der Ausweitung der Automatisierung zu beseitigen. Um diese Herausforderung zu meistern, initiierte SoftBank das Projekt „Digital Worker 4.000“, das von der Unternehmensleitung geleitet wird und darauf abzielt, den Fokus der Mitarbeitenden von Routineaufgaben auf wertschöpfende Tätigkeiten zu verlagern. Das Unternehmen hat sich zum Ziel gesetzt, 7,7 Millionen Stunden pro Jahr einzusparen und dabei sowohl das Kundenerlebnis (CX) als auch das Mitarbeitererlebnis (EX) zu verbessern.

SoftBank führte Business Process Reengineering (BPR) ein, um Aufgaben zu analysieren und zu priorisieren, die automatisiert werden sollten, wobei der Schwerpunkt auf der Beseitigung von Ineffizienzen lag. Mit Automation Anywhere konnte SoftBank viele funktionsübergreifende Geschäftsprozesse auch mithilfe einer Vielzahl von Anwendungen wie Office365, Google oder Salesforce erfolgreich orchestrieren.

Parallel dazu investierte SoftBank in die Förderung digitaler Talente, die Schulung von Mitarbeitenden in RPA und KI und die Befähigung der Mitarbeitenden, Automatisierungsmöglichkeiten zu erkennen und umzusetzen. Nach dem Projekt „Digital Worker 4.000“ führten die Schulungen und Programme zu einem erheblichen Engagement der Mitarbeitenden. SoftBank hat z. B. einen Ideenwettbewerb für den Einsatz Generativer KI zur Verbesserung des EX durchgeführt. In nur zehn Tagen erhielt das Unternehmen 52.000 Vorschläge! Dieser Ideenwettbewerb ist nun eine regelmäßige Veranstaltung des Unternehmens.

Die Integration Generativer KI in die verschiedenen Projekte von SoftBank gilt als bedeutender Meilenstein, der Innovationen vorantreibt und zum Ziel der durchgängigen Prozessautomatisierung beiträgt. Es wird erwartet, dass die Plattform für Automatisierungserfolg eine entscheidende Rolle bei der Verknüpfung von RPA und KI auf Prozessebene spielen wird, wodurch die Abhängigkeit von menschlichen Eingriffen weiter verringert und die Abläufe rationalisiert werden.

Mit diesem strategischen Schritt wurden nicht nur Tausende von Stunden manueller Arbeit eingespart, sondern auch der Weg für SoftBank geebnet, sich von einem Kommunikationsdienstleister zu einem führenden Unternehmen im Bereich der digitalen Transformation zu entwickeln, dessen Angebot über die traditionellen Carrier-Dienste hinausgeht. Das Unternehmen konzentriert sich auf die interne Nutzung der Technologie vor dem Rollout beim Kunden. Dies gewährleistet ein tiefgreifendes Verständnis der Tools, das SoftBank dann an seine Kunden weitergeben kann, um die Branche mit seinem technologiebeschleunigten Ansatz umzugestalten.

Die Zukunft

SoftBank möchte von einer aufgabenbasierten Automatisierung zu einer umfassenden Prozessautomatisierung übergehen und KI für Analysen und strategische Entscheidungen einsetzen, um die betriebliche Effizienz zu steigern. Das Unternehmen konzentriert sich nicht nur darauf, KI und Automatisierung für interne Prozessverbesserungen zu nutzen, sondern ist auch bestrebt, innovative Lösungen zu entwickeln, die es auf seine Kunden ausweiten kann, um so seine Rolle in der Telekommunikations- und Digitaldienstleistungsbranche umzugestalten. Die Strategie von SoftBank beinhaltet die interne Nutzung und Beherrschung von Technologien, bevor diese extern eingesetzt werden. So gewährleistet sie ein umfassendes Verständnis der Technologie bei den Mitarbeitenden und damit ein verbessertes Serviceangebot für die Kunden.




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 Deutschland  www.automationanywhere.com/de

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

Automation Anywhere GmbH, Thurn-Taxis-Platz-6, 60313 Frankfurt am Main, Deutschland

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

Copyright © 2024 Automation Anywhere, Inc. AUTOMATION ANYWHERE, das Automation Anywhere-Logo, Automation 360, AARI, A-People, IQ Bot und Bot Insight sind eingetragene Marken, Marken oder Dienstleistungsmarken von Automation Anywhere, Inc. in den USA und/oder anderen Ländern. Andere Produkt- und Markennamen werden nur zu Identifikationszwecken verwendet und können Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber sein.

Automation Anywhere ©2024