

ÉTUDE DE CAS

# La transformation numérique de SoftBank permet d'économiser 4 500 ETP et améliore l'expérience des employés

## Profil de l'organisation

Le groupe SoftBank est un opérateur de télécommunications au Japon et un acteur technologique mondial qui aspire à stimuler la révolution de l'information.

## Résultats

**45 000**

ETP économisés

**85 %**

de réduction des heures consacrées au recrutement

**52 000**

propositions des employés en matière d'IA générative

**50 %**

de baisse des enregistrements des services mobiles



Nous avons cherché à inspirer une nouvelle sensibilité à travers l'expérience technologique... nous avons instauré un style et un lieu de travail intégrant les employés et la technologie.

Satoshi Kaminagayoshi,  
vice-président de la réussite client, SoftBank Corp.





## Défi

Après un déploiement à grande échelle de l'automatisation en 2016, SoftBank a rencontré des difficultés dans son expansion. Le défi était de trouver une solution innovante qui permettrait à l'entreprise d'évoluer sur la voie de l'automatisation du point de vue des clients et de la direction. Globalement, SoftBank cherchait à aller au-delà des avantages initiaux de la RPA et à provoquer un changement plus profond et plus transformateur au sein de l'organisation. L'entreprise s'est fixé l'objectif d'améliorer l'expérience des employés (EX) et de libérer du personnel pour se concentrer sur un travail à valeur ajoutée plutôt que sur des tâches routinières.

## Solution

En tant que partenaire clé d'Automation Anywhere, SoftBank s'investit totalement dans l'automatisation. Sa transformation numérique a commencé par une refonte stratégique de ses processus métier afin d'identifier les possibilités d'automatisation. La plateforme Automation Anywhere a ainsi permis à SoftBank d'automatiser de nombreux processus métier interfonctionnels qui intégraient plusieurs applications différentes déjà utilisées par ses équipes. L'entreprise a considérablement investi dans la formation de ses employés afin de les aider à maîtriser les technologies numériques, de sorte à les inciter à adopter et à encourager l'automatisation. SoftBank a commencé à mettre en œuvre des technologies avancées en intégrant la RPA et l'IA pour passer d'une automatisation basée sur des tâches à une automatisation complète des processus capable de transformer l'expérience des employés et des clients.



L'IA  
généraliste  
continuera à fusionner  
avec les technologies  
existantes. Je pense que cette  
tendance accélère l'abandon  
de l'automatisation basée sur  
les tâches et la mise en œuvre  
de l'automatisation des processus  
de bout en bout.

Takashi Kinoshita, Directeur,  
Stratégie produit et entreprise,  
SoftBank Corp.

## Processus automatisés

- Prédiction du volume d'appels gérés par l'IA
- Évaluation du recrutement
- Enregistrement du service mobile
- Inspection des stations de base

## La situation

L'expansion de son automatisation étant confrontée à un goulet d'étranglement après le déploiement de l'automatisation des processus par la robotique (RPA) en 2016, SoftBank a entamé une démarche de transformation numérique en partenariat avec Automation Anywhere. Pour surmonter cette difficulté, SoftBank a lancé le projet « Digital Worker 4000 » sous l'égide de la direction générale. Son objectif : remplacer les tâches routinières des employés par des activités à valeur ajoutée. L'entreprise envisageait ainsi de révolutionner son fonctionnement en économisant 7,7 millions d'heures par an à travers une amélioration de l'expérience client (CX) et de l'expérience des employés (EX).

SoftBank a mis en œuvre une réingénierie des processus métier (BPR) afin d'analyser et de hiérarchiser les tâches à automatiser, tout en mettant l'accent sur l'élimination des inefficacités. Grâce à Automation Anywhere, SoftBank a pu orchestrer avec succès de nombreux processus métier interfonctionnels intégrant diverses applications, notamment Office365, Google, Salesforce, etc.

Parallèlement, SoftBank a investi dans le développement de talents numériques et la formation des employés à la RPA et à l'IA. L'entreprise leur a également donné les moyens d'identifier et de mettre en œuvre des opportunités d'automatisation. Après le projet « Digital Worker 4000 », la formation et les programmes ont renforcé l'engagement des employés. SoftBank a, par exemple, organisé un concours d'idées sur l'utilisation de l'IA générative pour améliorer l'EX. En dix jours, l'entreprise a reçu 52 000 propositions ! Ce concours d'idées est désormais un événement régulier au sein de l'entreprise.

L'intégration de l'IA générative aux différents projets de SoftBank est considérée comme une étape importante. Elle stimule l'innovation et contribue à l'objectif d'automatisation des processus de bout en bout. La Plateforme pour réussir l'automatisation devrait jouer un rôle crucial en associant la RPA et l'IA au niveau des processus, en réduisant encore la dépendance à l'égard de l'intervention humaine et en simplifiant les opérations.

Cette évolution stratégique s'est traduite par la rationalisation de milliers d'heures de travail manuel tout en permettant à SoftBank de passer du statut de fournisseur de services de communication à leader de la transformation numérique en plus des services de télécommunications traditionnels. L'entreprise se concentre sur l'utilisation interne des technologies avant leur déploiement chez le client. Elle acquiert ainsi une compréhension approfondie des outils, qu'elle peut ensuite étendre à ses clients, dans le but de remodeler le secteur avec son approche accélérée par la technologie.

## Perspectives d'avenir


Pour passer d'une automatisation basée sur les tâches à une automatisation complète des processus et améliorer ainsi son efficacité opérationnelle conformément à ses objectifs, SoftBank intègre l'IA pour l'analyse et la prise de décision stratégique. L'entreprise ne se concentre pas seulement sur l'exploitation de l'IA et l'automatisation pour améliorer ses processus internes, elle s'engage également à créer des solutions innovantes extensibles pour ses clients. Ce faisant, elle remodèle son rôle dans le secteur des télécommunications et des services numériques. La stratégie de SoftBank consiste à utiliser et à maîtriser les technologies en interne avant de les déployer en externe. Elle a ainsi l'assurance d'en posséder une compréhension approfondie, afin de proposer des services améliorés à ses clients.



### À propos d'Automation Anywhere

Automation Anywhere met son savoir-faire au service de tous ceux dont les idées, la réflexion et l'engagement font toute la différence. Nous proposons la plateforme de force de travail numérique la plus sophistiquée au monde. En automatisant les processus métier et en libérant le personnel de ces tâches, nous rendons le travail plus humain.

Contactez-nous au 1-888-484-3535 ou rendez-vous sur [www.AutomationAnywhere.com](http://www.AutomationAnywhere.com) pour planifier une démo en direct.

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

☎ Amérique du Nord : +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)

### AUTOMATION ANYWHERE FRANCE

3-5 Rue Saint-Georges, Paris 75009, France

✉ [contact-france@automationanywhere.com](mailto:contact-france@automationanywhere.com)

Copyright © 2024 Automation Anywhere, Inc. AUTOMATION ANYWHERE, le logo Automation Anywhere, Automation 360, AARI, A-People, IQ Bot et Bot Insight sont des marques déposées, des marques commerciales ou des marques de service d'Automation Anywhere, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. Les autres noms de produits et de marques sont utilisés à des fins d'identification uniquement et peuvent appartenir à leurs propriétaires respectifs2