

Bouygues Telecom automatiza 30 procesos en el primer año



EL PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

Bouygues Telecom es un operador de telecomunicaciones francés, filial del grupo Bouygues. Como operador global de telecomunicaciones (móvil y fijo), Bouygues Telecom cuenta con una red de alto rendimiento (una red nacional que brinda servicio al 99 % de la población), una amplia tradición de predominio y una sólida cultura de innovación. Con 20 millones de clientes, Bouygues Telecom continúa creciendo al impulsar el uso de datos móviles y permitir que la banda ancha y sus servicios estén disponibles para la mayor cantidad de personas posible. La empresa tiene más de 8000 empleados, y en 2018 registró un ingreso de 5344 millones de euros.

EL DESAFÍO

En un mercado altamente competitivo como es el de las telecomunicaciones, la experiencia del cliente es uno de los puntos en los que se destaca Bouygues Telecom. En este contexto, los procesos deben ser lo más eficientes y rápidos posible, y se deben desarrollar sin errores. La empresa reconoció rápidamente la automatización robótica de procesos (RPA) como una tecnología que puede ayudar a lograr mejores resultados.

LA SOLUCIÓN

En 2017, el equipo de Innovación de IT decidió iniciar una prueba de concepto con la solución RPA de Automation Anywhere, a fin de automatizar dos procesos que consumen mucho tiempo y son altamente manuales. La finalidad de estas pruebas era verificar la simplicidad y la velocidad de implementación de la solución RPA.

LOS BENEFICIOS

Más de 30

Procesos automatizados

<40

Retorno de inversión (ROI) promedio en meses por proceso

9

Umbral de rentabilidad en meses

Procesos automatizados

- Conciliación de los procesamientos de facturas (RTR)
- Procesos de RR. HH.
- Controles de calidad
- Procesamiento de la promoción comercial
- Creación de tickets de incidentes

Industria

Telecomunicaciones

“Los resultados extremadamente positivos del primer año nos permitieron generar un efecto viral. Actualmente, observamos un crecimiento exponencial en términos de ganancias”.

— Antoine Geoffroy,
Jefe de Innovación de IT

DETALLES DE LA HISTORIA

Desde el principio, en Bouygues Telecom hemos adoptado un enfoque muy ágil para la automatización, a fin de hacer que el proceso sea rentable lo más pronto posible. Todo comenzó con un empleado nuevo que tardó alrededor de 45 horas en automatizar dos procesos sin ningún conocimiento previo de la plataforma Automation Anywhere. Después del éxito de esta prueba de concepto (POC), en Bouygues Telecom firmamos un contrato con Automation Anywhere.

Un año más tarde, se automatizaron más de 30 procesos. En la empresa prevemos un ahorro de casi 400 % para 2019 (>10 millones €/año).

En términos generales, actualmente hay 8 departamentos que están aprovechando la automatización en sus procesos; Finanzas y Relaciones con el Cliente son las divisiones que registran el mayor porcentaje de Retorno de la Inversión (ROI).

En Bouygues Telecom hemos implementado una organización federada para la automatización desde una perspectiva basada principalmente en la comunidad. La idea es simple: Los departamentos de la empresa implementan sus proyectos de automatización mientras que el equipo de IT actúa como un acelerador proporcionándoles todo lo que necesitan para avanzar (plataforma, licencias, experiencia, asistencia con la identificación y la calificación de situaciones de uso, respaldo de la comunidad, etc.). Con un enfoque muy ágil y la opinión de los usuarios, en Bouygues Telecom también actualizamos la implementación de la plataforma mediante la incorporación de funcionalidades en todo el proceso.

En Bouygues Telecom hemos identificado algunos factores clave para implementar correctamente un enfoque de RPA: "Hay un elemento fundamental en nuestro enfoque de innovación, que consiste en identificar a los socios comerciales dispuestos a realizar experimentos y que, si estos son concluyentes, se comprometan a implementar la solución a gran escala. Como parte de la solución RPA, tuvimos la suerte de tener dos socios de dos unidades comerciales diferentes. Además, hemos tenido un gran respaldo del director de IT que está en el sector comercial. La función del director de IT es esencial para el éxito de la implementación y su difusión en toda la empresa. El trabajo conjunto del director de IT y de los gerentes de negocio, respaldado por un modelo operativo adecuado, permitió que el proceso sea escalable desde el principio. Para Bouygues Telecom, el respaldo y la comunicación de los resultados sumamente positivos tuvieron un efecto casi viral en poco menos de un año. Esto nos ha permitido experimentar un aumento exponencial de las ganancias en la actualidad", afirmó Antoine Geoffroy. ¿Cuál es su consejo para las empresas que están considerando implementar la automatización pero aún tienen dudas? "No intenten saber todo antes de empezar, ¡empiecen y aprendan a lo largo del camino!"

EL FUTURO

En Bouygues Telecom continuamos innovando a través de la implementación de la solución RPA en otros departamentos y la investigación de la solución RPA cognitiva, a fin de multiplicar el valor de la automatización. Para esto, ya han lanzado algunas versiones de prueba de IQ Bot para procesar facturas en PDF, y se están analizando casos de uso adicionales en los cuales la tecnología de AI, como NLP, se puede aprovechar con los bots de RPA.

Acerca de Automation Anywhere

Automation Anywhere respalda a las personas cuyas ideas, pensamientos y enfoques hacen grandes a las empresas para las que trabajan. Ofrecemos la plataforma de fuerza de trabajo digital más sofisticada del mundo y hacemos que el trabajo sea más humano al automatizar los procesos comerciales y liberar a las personas.

Automation Anywhere  www.automationanywhere.com

☎ Norteamérica: 1-888-484-3535 x1 | Internacional: 1-408-834-7676 x1

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

Automation Anywhere ©2019

Mayo 2019, ver. 1

"¡Probar la automatización significa adoptarla! No espere más y comience ahora. Las ganancias son inversamente proporcionales a la facilidad de accesibilidad que tiene la solución RPA".

— Antoine Geoffroy,
Jefe de Innovación de IT

