

# L'excellence adaptative : Symantec enregistre une croissance exponentielle grâce à la RPA



## PROFIL DE L'ORGANISATION

Leader international dans le secteur de la cybersécurité, Symantec fournit aux entreprises, aux administrations et aux particuliers une certaine tranquillité d'esprit à l'ère du numérique. Établie dans plus de 35 pays, elle compte plus de 11 000 employés.

## DÉFI

Symantec recherchait une solution pour réduire les processus manuels, tout en maintenant un contrôle strict en matière de sécurité et de conformité. Une solution personnalisable était essentielle, étant donné que certains départements souhaitaient automatiser quelques étapes seulement, tandis que d'autres voulaient une automatisation complète des flux de travail. Symantec souhaitait davantage qu'une simple solution provisoire pour remplacer un autre système. L'entreprise envisageait plutôt une solution de gouvernance fiable afin d'intégrer de manière transparente l'ensemble des flux de travail et d'améliorer les opérations.

## SOLUTION

Symantec a identifié trois facteurs dans sa poursuite de l'excellence opérationnelle. Le premier facteur, l'adaptabilité, résultait d'une analyse interne concernant la conception de processus visant à mesurer les contraintes éventuelles, ou à contrôler les avantages pour le processus. Le but était ici d'obtenir un processus adapté à l'automatisation. Le deuxième, la complexité, déterminait le type de robot nécessaire pour automatiser le processus et pour définir le nombre d'écrans et de systèmes avec lesquels il serait en interaction. Dernier facteur : la valeur, qui fait que l'automatisation a généré des économies de temps et de coûts à valeur ajoutée et un meilleur retour sur investissement.

## BÉNÉFICES

4 500 h

économisées en  
moins d'un an

20%

d'augmentation de  
l'autoréservation des  
renouvellements

26

processus automatisés

40

robots déployés

Processus automatisés

- Gestion des commandes
- Cas de test UAT
- Tarif de renouvellement - programme SVA
- Tarif de renouvellement par lots
- Coûts salariaux
- Projets en cours

Secteur

Cybersécurité

« L'automatisation des projets de petite et moyenne taille a pris trois semaines seulement. Les processus les plus lourds n'ont, quant à eux, nécessité que neuf semaines. Les résultats ont été livrés rapidement, nous donnant ainsi l'occasion d'évaluer la rapidité. »

— Ravi Konda, Manager senior, automatisation informatique, Symantec

## DÉTAILS

Symantec a lentement commencé sa transition RPA en choisissant des processus de priorité moyenne qui permettraient d'offrir le retour sur investissement le plus important. L'établissement de bonnes bases et d'une infrastructure adéquate était très important. Symantec a mis en place la gouvernance et le centre d'excellence à l'avance, a simplifié les critères de sélection des processus, et a permis à différents secteurs (notamment les ventes, le marketing et l'informatique) de créer facilement des robots avec une heure de formation.

Symantec a choisi Automation Anywhere comme partenaire d'automatisation en raison de la convivialité de sa plateforme, de la compatibilité du système et de son niveau de sécurité adapté aux grandes entreprises. La RPA et le robot IQ Bot basé sur l'IA d'Automation Anywhere ont été déployés pour automatiser le processus de gestion des commandes de Symantec. Avec les commandes entrantes de différents systèmes, la RPA a été déterminante dans le remplacement de 17 postes vacants avec 40 robots travaillant en continu pour analyser, éditer ou enregistrer des commandes. Les robots RPA ont joué un rôle essentiel dans l'envoi de notifications aux clients leur informant que leurs commandes avaient été traitées.

Symantec a exploité l'automatisation afin de simplifier un grand nombre de ses nouveaux processus et a pu rapidement constater la valeur de chacun des robots déployés dans chaque unité opérationnelle des principaux domaines de performances.

## PERSPECTIVES D'AVENIR

Symantec exploite aujourd'hui la RPA pour contribuer à développer les facteurs de croissance essentiels. Les robots aident le segment de marché intermédiaire dans la maturation des prospects et réalisent un prétraitement pour les équipes commerciales, permettant ainsi aux employés d'économiser un certain nombre d'heures chaque semaine. Ce temps est ensuite utilisé pour améliorer l'expérience client grâce à un engagement direct. Le géant de la sécurité envisage de déployer des robots RPA dans d'autres unités commerciales afin d'améliorer ses flux de travail et d'automatiser davantage de processus de bout en bout à l'échelle de l'entreprise, à l'aide de robots assistés et non assistés.

« Nous avons considéré de nombreuses solutions concurrentes dans le domaine de la RPA. Automation Anywhere offrait le meilleur équilibre en matière de coût, de retour sur investissement et de personnel engagé qui était réellement intéressé par l'entreprise et nos relations globales. Automation Anywhere a également attesté de son niveau d'excellence en fournissant des références clients pertinentes. »

— Ravi Konda, Manager senior, automatisation informatique, Symantec

### 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 dans le monde. En automatisant les processus métier et en libérant le personnel de ces tâches, nous rendons le travail plus humain.

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

☎ Amérique du Nord : 1-888-484-3535 x1 | International : 1-408-834-7676 x1

🐦 @AutomationAnywh  [www.linkedin.com/company/automation-anywhere](http://www.linkedin.com/company/automation-anywhere)

✉ [sales@automationanywhere.com](mailto:sales@automationanywhere.com)

Automation Anywhere ©2019

### AUTOMATION ANYWHERE FRANCE

191-195 avenue Charles de Gaulle, 92200 Neuilly-sur-Seine

☎ +33 1 73 09 42 80

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