

Adaptive Exzellenz: Symantec erlebt exponentielles Wachstum mit RPA



VORGESTELLTE ORGANISATION

Symantec, ein führender Anbieter auf dem Gebiet der globalen Cybersicherheit, bietet Unternehmen, Behörden und Einzelpersonen im digitalen Zeitalter zuverlässigen Schutz. Das Unternehmen beschäftigt mehr als 11.000 Mitarbeiter in über 35 Ländern.

HERAUSFORDERUNG

Symantec suchte nach einer Lösung, um manuelle Prozesse zu reduzieren und gleichzeitig strikte Sicherheits- und Compliance-Kontrollen beizubehalten. Entscheidend war es, eine anpassbare Lösung zu finden, da einige Abteilungen nur einige wenige Schritte automatisieren wollten, während andere eine vollständige Automatisierung der umfassenden Arbeitsabläufe wünschten. Symantec wollte nicht nur eine Überbrückungsmaßnahme als Ersatz für ein anderes System, sondern strebte vielmehr eine solide Governance-Lösung für die nahtlose Integration aller Arbeitsabläufe und eine Verbesserung der Vorgänge an.

LÖSUNG

Symantec ermittelte drei Faktoren bei seinen Bemühungen um Operational Excellence. Erstens Eignung: Dies beinhaltete eine interne Analyse in Bezug auf die Prozessgestaltung, um mögliche Einschränkungen zu messen oder die Vorteile für den Prozess zu steuern – das Ziel dabei war es, einen Prozess zu „bewerten“, der gut für die Automatisierung geeignet ist. Zweitens Komplexität: Dabei wurde gemessen, welche Art von Bot benötigt werden würde, um den Prozess zu automatisieren und zu verstehen, wie viele Bildschirme und Systeme damit interagieren würden. Drittens Wert: Die Automatisierung sollte durch Kosten- und Zeitersparnisse sowie ROI einen Mehrwert bringen.

VORTEILE

4.500 Stunden

in weniger als einem Jahr eingespart

20 %

Zunahme der automatischen Buchung von Verlängerungen

26

Prozesse automatisiert

40

Bots eingesetzt

Automatisierte Prozesse

- Auftragsmanagement
- UAT-Testfälle
- Verlängerungsangebot-SVA-Programm
- Verlängerungs-Batchangebot
- Anfallende Gehaltsabrechnungen
- Laufende Projekte

Branche

Cybersicherheit

„Die Automatisierung kleiner und mittlerer Prozesse hat nur 3 Wochen gedauert. Für die schwierigsten Prozesse brauchten wir nur 9 Wochen. Wir erhielten schnell Ergebnisse, sodass wir die Möglichkeit hatten, das hohe Tempo zu beurteilen.“

– Ravi Konda, Sr. Manager, IT Automation, Symantec

HINTERGRUND

Symantec ist seinen RPA-Weg langsam angegangen und hat mit Prozessen mittlerer Priorität begonnen, die den höchsten ROI liefern würden. Die richtige Grundlage mit der richtigen Infrastruktur zu schaffen, war sehr wichtig. Symantec richtete die Leitung und das Kompetenzzentrum (Center of Excellence) im Vorfeld ein, optimierte die Kriterien für die Prozessauswahl und ermöglichte es verschiedenen vertikalen Segmenten – darunter Vertrieb, Marketing und IT – mit einer Stunde Training einfach Bots zu bauen.

Symantec entschied sich aufgrund der Benutzerfreundlichkeit der Plattform, der Systemunabhängigkeit und der Sicherheit auf Unternehmensebene für Automation Anywhere als Automatisierungspartner. Zur Automatisierung des Auftragsverwaltungsvorgangs wurden RPA und KI-gestützte IQ Bots von Automation Anywhere eingesetzt. Da aus verschiedenen Systemen Aufträge eingingen, spielte RPA eine entscheidende Rolle. Mit 40 Bots, die rund um die Uhr im Einsatz waren, um Bestellungen zu analysieren, zu bearbeiten oder zu buchen, konnten 17 Lücken geschlossen werden. RPA Bots hatten eine zentrale Funktion beim Senden von Benachrichtigungen an die Kunden, um diese über die Bearbeitung ihrer Bestellungen zu informieren.

Symantec konnte durch Automatisierung viele neue Prozesse optimieren und schnell die Vorteile der einzelnen Bots spüren, die in den einzelnen Unternehmenseinheiten in wichtigen Leistungsbereichen eingesetzt wurden.

WEITERE ENTWICKLUNG

Heute nutzt Symantec RPA zur Förderung der wichtigsten Faktoren. Bots unterstützen das mittlere Marktsegment bei der Pflege von Leads und führen die Vorverarbeitung für die Vertriebsteams durch, wodurch die Mitarbeiter jede Woche mehrere Stunden Zeit gewinnen. Diese Zeit kann für direkte Interaktionen mit Kunden und damit die Verbesserung der Kundenerfahrung genutzt werden. Der Sicherheitsriese plant den Einsatz von RPA-Bots in anderen Unternehmenseinheiten, um Arbeitsabläufe zu verbessern und mehr End-to-End-Prozesse im gesamten Unternehmen zu automatisieren, wobei sowohl beaufsichtigte als auch unbeaufsichtigte Bots zum Einsatz kommen sollen.

„Wir haben uns viele Wettbewerber im RPA-Bereich angesehen. Automation Anywhere hatte genau das richtige Angebot für uns in Bezug auf Kosten, Rendite und engagierte Mitarbeiter, die wirklich an unserem Unternehmen und unseren Beziehungen insgesamt interessiert waren. Automation Anywhere lieferte auch eine erstklassige Benchmark mit relevanten Kundenreferenzen.“

– Ravi Konda, Sr. Manager,
IT Automation,
Symantec

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  www.automationanywhere.com

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

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

Automation Anywhere ©2019

Mai 2019, Version 1

