

Excelência adaptável: A Symantec tem um crescimento exponencial com a RPA



ORGANIZAÇÃO ANALISADA

A Symantec é líder em segurança cibernética global. Ela proporciona tranquilidade na era digital a empresas, governos pessoas e conta com mais de 11.000 funcionários em mais de 35 países.

DESAFIO

A Symantec procurava uma solução para reduzir a quantidade de processos manuais, mantendo rigorosos controles de segurança e conformidade. Uma solução personalizável era essencial, pois certos departamentos queriam automatizar algumas etapas, enquanto outros queriam uma automatização completa dos fluxos de trabalho de ponta a ponta. A Symantec queria mais do que apenas uma medida paliativa para substituir outro sistema. Ela buscava uma solução solução de governança sólida para integrar perfeitamente todos os fluxos de trabalho e melhorar as operações.

SOLUÇÃO

A Symantec identificou três fatores em sua jornada para a excelência operacional. O primeiro, adequação, foi uma análise interna do projeto do processo para avaliar possíveis restrições ou controlar os benefícios para o para o processo; o objetivo era encontrar um processo que fosse um bom candidato à automação. O segundo, complexidade, avaliou que tipo de bot seria necessário para automatizar o processo e entender quantas telas e sistemas interagiriam com ele. O terceiro, valor, de modo que a automação trouxesse trouxesse valor, por meio de economia de custos, tempo e ROI.

BENEFÍCIOS

4.500 horas

economizadas em menos de um ano

26

Processos automatizados

20%

Aumento na reserva automática de renovações

40

Bots implantados

Processos automatizados

- Gerenciamento de pedidos
- Casos de teste UAT
- Programa SVA de orçamentos de renovações
- Orçamentos de lotes de renovações
- Acúmulo de folhas de pagamento
- Projetos em andamento

Sector

Segurança cibernética

"Levou apenas 3 semanas para automatizar os processos de pequeno e médio porte. Os processos mais pesados levaram apenas 9 semanas. Os resultados apareceram rapidamente, o que nos deu a oportunidade de avaliar a rapidez do processo."

— Ravi Konda, gerente sênior de automação de TI da Symantec

DETALHES

A Symantec iniciou sua jornada de RPA lentamente com processos de prioridade média que proporcionariam o maior ROI. Foi muito importante estabelecer a base certa, com a infraestrutura certa. A Symantec estabeleceu a governança e o centro de excelência com antecedência, simplificou critérios para a seleção de processos e permitiu que diferentes setores — incluindo vendas, marketing e TI — criassem facilmente bots com uma hora de treinamento.

A Symantec selecionou a Automation Anywhere como sua parceira de automação devido à facilidade de uso da plataforma, ao agnosticismo do sistema e à classe de segurança de nível empresarial. A RPA e o IQ Bot capacitado por IA da Automation Anywhere foram implantados para automatizar o processo de gerenciamento de pedidos da empresa. Com pedidos recebidos de diferentes sistemas, a RPA foi fundamental no preenchimento de 17 lacunas com 40 bots trabalhando 24 horas por dia para analisar, editar ou realizar pedidos. Os bots de RPA desempenharam um papel integral no envio de notificações aos clientes informando que os pedidos deles foram processados.

A Symantec utilizou a automação para simplificar muitos de seus novos processos e conseguiu ver rapidamente o valor de cada um dos bots implantados em cada unidade de negócios nas principais áreas de desempenho.

O FUTURO

Hoje, a Symantec utiliza a RPA para ajudar a aumentar os impulsionadores de primeira linha. Os bots atendem o segmento de mercado de nível médio que cultivam leads e realizam o pré-processamento para as equipes de vendas, economizando horas semanais do tempo dos funcionários. Esse tempo é usado para melhorar a experiência do cliente por meio do envolvimento direto. A gigante de segurança está planejando implantar bots de RPA em outras unidades de negócios para aprimorar seus fluxos de trabalho e automatizar mais processos de ponta a ponta em toda a empresa usando bots assistidos e não assistidos.

"Nós analisamos muitos concorrentes no espaço de RPA. A Automation Anywhere era o equilíbrio certo para nós em termos de custo, retorno sobre o investimento e funcionários engajados que estavam realmente interessados na empresa e em nossos relacionamentos gerais. A Automation Anywhere também forneceu um padrão de nível superior com referências de clientes relevantes."

— Ravi Konda, gerente sênior de automação de TI da Symantec

Sobre a Automation Anywhere

A Automation Anywhere possibilita que as pessoas agreguem excelência às empresas onde trabalham com suas ideias, pensamentos e foco. Nós oferecemos a plataforma de Força de Trabalho Digital mais sofisticada do mundo, tornando o trabalho mais humano ao automatizar os processos de negócios e liberar as pessoas.

Automation Anywhere  www.automationanywhere.com

☎ América do Norte: 1-888-484-3535 x1 | Internacional: 1-408-834-7676 x1

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

Automation Anywhere ©2019

Maio de 2019, versão 1

