

優れた適応性： RPA で急激な成長を遂げた Symantec



組織のプロフィール

Symantec は、デジタル時代に企業、政府、および人々に安心感を与える、世界規模のサイバーセキュリティのリーダーです。35ヶ国以上で11,000以上の従業員を抱えています。

課題

Symantec は、厳格なセキュリティ管理とコンプライアンス管理を維持しながら、手作業のプロセスの量を削減するソリューションを模索していました。一部の部門はいくつかの手順を自動化したいと思っていた一方で、別の部門はエンドツーエンドのワークフローを完全に自動化したいと思っていたため、カスタマイズ可能なソリューションが不可欠でした。Symantec は、別のシステムに入れ替えるための当座しのぎの対策ではなく、すべてのワークフローをシームレスに統合して業務を改善するための強固なガバナンスソリューションを求めていました。

ソリューション

Symantec は、オペレーショナルエクセレンスの推進に欠かせない3つの要因を特定しました。第1の要因の「適合性」は、潜在的な制約条件またはプロセスに対する管理効果を評価するための、プロセス設計に必要な社内分析でした。目標は、自動化のための有力な候補であるプロセスを「採点」することです。第2の要因の「複雑さ」は、プロセスを自動化し、いくつかの画面とシステムがそのプロセスと対話するのかを理解するために、どのようなタイプの Bot が必要になるかによって評価されました。第3の要因の「価値」は、そのような自動化によってコスト削減、時間の節約、および ROI を通じてもたらされる価値です。

メリット

4,500 時間

1年足らずで節約した時間

20%

更新の自動予約における増加

26

自動化されたプロセスの数

40

導入された Bot の数

自動化されたプロセス

- 注文管理
- UAT テストケース
- 更新見送り SVA プログラム
- 更新バッチ見送り
- 未払い給与
- インフライトプロジェクト

業界

サイバーセキュリティ

「中小サイズのプロセスを自動化するのに3週間しかかかりませんでした。最も大きなプロセスでも、9週間しかかかりませんでした。結果はすぐに出て、その早いペースを評価する機会が得られました。

– Symantec、IT 自動化担当、シニアマネージャー、Ravi Konda

詳細

Symantec は、最高の ROI を実現する中程度の優先順位のプロセスを採用して、RPA 導入をゆっくりと開始しました。適切なインフラストラクチャを使用して適切な土台を確立することが、非常に重要でした。Symantec は、事前にガバナンスとセンターオブエクセレンス (COE) をセットアップし、プロセス選択のための基準を合理化し、1 時間のトレーニングで営業、マーケティング、IT などのさまざまな部門で簡単に Bot を構築できるようにしました。

Symantec は、プラットフォームの使いやすさ、システムの非依存性、エンタープライズグレードのセキュリティという点を考慮して、オートメーション・エニウェアを自動化パートナーに選びました。注文管理プロセスを自動化するために、Automation Anywhere RPA および AI を搭載した IQ Bot が導入されました。さまざまなシステムから注文が次々と舞い込んでくるため、注文の分析、編集、または予約を行うために 24 時間体制で作業する 40 個の Bot ですべてをカバーするという点で、RPA が鍵となりました。RPA Bot は、注文が処理されたことを顧客に知らせる通知を送信する作業で重要な役割を果たしました。

Symantec は自動化を活用して、新しいプロセスの多くを合理化しました。また、主要業績領域の各ビジネスユニットに導入した各 Bot の価値を迅速に実現することができました。

今後の展望

今日、Symantec は RPA を活用して、売上の増加を支援しています。Bot は潜在顧客の集まる中間市場セグメントにおいて活躍し、営業チームのために事前処理を行って、従業員が週単位で何時間も節約できるようにしています。節約された時間は、直接のエンゲージメントを通じてカスタマーエクスペリエンスを強化するために使用されています。セキュリティの巨大企業である同社は、他のビジネスユニットにも RPA Bot を導入してワークフローを強化し、アテンド有りの Bot (クライアントで実行を指示する Bot) およびアテンド無しの Bot (サーバーから実行を指示する Bot) の両方を使用して企業全体でより多くのエンドツーエンドのプロセスを自動化することを計画しています。

「当社は、RPA の分野で多くの競合他社を見てきました。オートメーション・エニウェアは、コスト、投資収益率、そしてビジネスと私たちの全体的な関係に本当に興味を持っていたスタッフとの信頼関係という点で、当社にとって非常にバランスが取れていました。また、オートメーション・エニウェアは、関連する顧客事例を含む最高レベルのベンチマークも提供してくれました。」

– Symantec、IT 自動化担当、シニアマネージャー、Ravi Konda

オートメーション・エニウェア・ジャパン株式会社

オートメーション・エニウェアは、人がアイデア、思考、フォーカスを用いて企業を強化できるように支援します。私たちは、世界で最も洗練されたデジタルワークフォース プラットフォームを提供し、ビジネスプロセスを自動化し、人を定型的な業務から解放することでよりよい仕事環境の実現を支援します。

Automation Anywhere  www.automationanywhere.com/jp

 @AutomationAnwJP

 www.facebook.com/AutomationAnywhJP

 contact_japan@automationanywhere.com

Automation Anywhere ©2019