

# Excelencia adaptativa: El crecimiento exponencial de experiencias de Symantec con RPA



## EL PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

Symantec es un líder mundial en seguridad cibernética que brinda a las empresas, los gobiernos y los seres humanos un entorno enfocado en la era digital. Cuenta con más de 11 000 empleados en más de 35 países.

## EL DESAFÍO

Symantec buscaba una solución para reducir la cantidad de procesos manuales y, al mismo tiempo, mantener estrictos controles de seguridad y cumplimiento. Una solución personalizable era esencial, ya que algunos departamentos querían automatizar unos pocos pasos, mientras que otros querían una automatización integral de los flujos de trabajo. Symantec deseaba algo más que una medida temporal y a corto plazo para reemplazar otro sistema, sino más bien una solución de gobernanza sólida para integrar sin problemas todos los flujos de trabajo y mejorar las operaciones.

## LA SOLUCIÓN

Symantec identificó tres factores en su camino hacia la excelencia operativa. El primero, la idoneidad, fue un análisis interno del diseño del proceso para medir las posibles restricciones o controlar los beneficios del proceso; el objetivo es "puntuar" un proceso que sea un buen candidato para la automatización. El segundo, la complejidad, mide qué tipo de bot se requeriría para automatizar el proceso y comprender cuántas pantallas y sistemas interactuarían con él. El tercero, el valor, de modo que la automatización trajera valor, a través del ahorro de costos, de tiempo y del retorno de la inversión.

## BENEFICIOS

4500 horas

ahorradas en menos de un año

20 %

de aumento de la  
reserva automática  
de renovaciones

26

Procesos automatizados

40

Bots implementados

- Procesos automatizados
- Administración de pedidos
  - Casos de prueba UAT
  - Programa de SVA para cotizar renovaciones
  - Cotización por lote de renovaciones
  - Acumulación de nómina
  - Proyectos en progreso

Sector  
Ciberseguridad

"Solo se necesitaron 3 semanas para que los procesos pequeños y medianos se automatizaran. Los procesos más pesados tomaron solo 9 semanas. Los resultados se entregaron rápidamente, lo que nos dio la oportunidad de evaluar el ritmo rápido".

— Ravi Konda,  
gerente sénior de  
Automatización de  
IT de Symantec

## DETALLES

Symantec comenzó su viaje de RPA lentamente con procesos de prioridad media que entregarían el mayor retorno de la inversión. Establecer la base adecuada, con la infraestructura adecuada, era muy importante. Symantec estableció la gobernanza y el centro de excelencia por adelantado, simplificó criterios para la selección de procesos y habilitó diferentes sectores específicos, que incluyen ventas, marketing y IT, para diseñar fácilmente bots con una hora de entrenamiento.

Symantec seleccionó a Automation Anywhere como su socio de automatización debido a la facilidad de uso de la plataforma, la independencia del sistema y su grado de seguridad a nivel empresarial. La RPA de Automation Anywhere y IQ Bot con AI se implementaron para automatizar el proceso de gestión de pedidos. Con pedidos entrantes de diferentes sistemas, la RPA fue clave para completar 17 tareas con 40 bots que trabajaron las 24 horas del día para analizar, editar o reservar pedidos. Los bots de RPA jugaron un papel integral en el envío de notificaciones a los clientes para informarles que sus pedidos se habían procesado.

Symantec aprovechó la automatización para agilizar muchos de sus nuevos procesos y pudo experimentar rápidamente el valor de cada uno de los bots que desplegaron en cada unidad de negocio en áreas de rendimiento clave.

## EL FUTURO

En la actualidad, Symantec aprovecha la RPA para fomentar el crecimiento de aspectos fundamentales. Los bots alimentan el segmento del mercado medio con clientes potenciales y realizan el preprocesamiento para los equipos de ventas a fin de ahorrar les a los empleados horas de trabajo por semana. Esta vez se utiliza para mejorar la experiencia del cliente a través de la participación directa. El gigante de la seguridad está planeando implementar bots de RPA en otras unidades de negocios para mejorar sus flujos de trabajo y automatizar más procesos integrales en toda la empresa utilizando bots asistidos y no asistidos.

"Analizamos muchos competidores en el espacio de la RPA. Automation Anywhere representaba el equilibrio adecuado para nosotros en términos de costo, retorno de la inversión y personal comprometido que estaba realmente interesado en el negocio y nuestras relaciones generales. Automation Anywhere también proporcionó un parámetro de primer nivel con clientes relevantes de referencia".

— Ravi Konda,  
gerente sénior de  
Automatización  
de IT de Symantec

### Acerca de Automation Anywhere

Automation Anywhere apoya a las personas cuyas ideas, sus pensamientos y su enfoque 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](http://www.automationanywhere.com)

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

 @AutomationAnywh  [www.linkedin.com/company/automation-anywhere](https://www.linkedin.com/company/automation-anywhere)  [sales@automationanywhere.com](mailto:sales@automationanywhere.com)