

التميز التكيفي: شركة Symantec تشهد نموًا هائلًا مع تقنية RPA



لمحة عن المؤسسة

Symantec هي شركة رائدة في مجال الأمن الإلكتروني العالمي تمنح الشركات والحكومات والبشر راحة البال في العصر الرقمي. تضم الشركة أكثر من 11,000 موظف عبر أكثر من 35 بلدًا.

التحدي

كانت شركة Symantec تسعى للتوصل إلى حل يقلل حجم العمليات اليدوية مع الحفاظ على الأمان وضوابط الامتثال الصارمة في آن واحد. كان لا بد من وجود حل قابل للتخصيص، نظرًا لرغبة بعض الأقسام في استخدام التشغيل الآلي في بعض الخطوات بينما أراد البعض الآخر استخدام التشغيل الآلي بالكامل في عمليات سير العمل المتكاملة. لم ترغب شركة Symantec في تدبير مؤقت يحل محل نظام آخر فقط، بل أرادت حلًا حوكميًا ثابتًا للإدماج السلس لجميع عمليات سير الأعمال وتحسين العمليات.

الحل

حددت شركة Symantec ثلاثة عوامل في سعيها للتميز التشغيلي. أولها الملاءمة؛ كان تحليلًا داخليًا لتصميم العملية لقياس القيود المحتملة، أو مزايا التحكم في العملية-وكان الهدف هو "تسجيل" عملية تكون مرشحًا جيدًا للتشغيل الآلي. وثانيها التعقيد، وقد حدّد نوع الروبوت الذي سيكون مطلوبًا للتشغيل الآلي للعملية ولمعرفة عدد الشاشات والأنظمة التي تتفاعل معه. وثالثها القيمة، بحيث حقّق التشغيل الآلي القيمة من خلال وفورات التكلفة، وتوفير الوقت، وعائد الاستثمار (ROI).

المزايا

4,500 ساعة

20%

زيادة في الحجز الآلي للتجديدات

تم توفيرها في أقل من سنة

40

روبوتًا تم نشره

26

عملية تم تشغيلها آليًا

- العمليات التي تم تشغيلها آليًا
- إدارة الطلبات
- الحالات التجريبية لاختبار مدى تقبل المستخدمين (UAT)
- برنامج SVA لتسريع التجديدات
- تسريع التجديدات بطريقة الدفعات
- المرتببات المستحقة
- المشروعات الجارية

القطاع
الأمن الإلكتروني

"استغرق التشغيل الآلي للعمليات صغيرة الحجم ومتوسطة الحجم 3 أسابيع فقط". واستغرق التشغيل الآلي لأكبر العمليات 9 أسابيع فقط. تم تحقيق النتائج بسرعة، ما أتاح لنا فرصة تقييم الإيقاع السريع."

— رافي كونداء، كبير مديري التشغيل الآلي لتكنولوجيا المعلومات، شركة Symantec

التفاصيل

بدأت شركة Symantec رحلة استخدام تقنية RPA الخاصة بها ببطء بالبدء بالعمليات ذات الأولوية المتوسطة التي من شأنها تحقيق أعلى عائد استثمار (ROI). وكان من المهم للغاية وضع الأساس السليم مع البنية الأساسية السليمة. أعدت شركة Symantec الحوكمة ومركز التميز مسبقاً، وبسّطت معايير اختيار العمليات، ومكنت مختلف القطاعات ومنها المبيعات والتسويق وتكنولوجيا المعلومات لتسهيل إنشاء الروبوتات من خلال ساعة تدريب واحدة.

اختارت شركة Symantec Automation Anywhere لتكون شريكاً لها في التشغيل الآلي نظراً لسهولة استخدام منصتها، والتوافق مع الأنظمة، ودرجة الأمان من فئة المؤسسات. تم نشر كل من روبوت IQ Bot المدعوم بتقنية الذكاء الاصطناعي وتقنية RPA من Automation Anywhere للتشغيل الآلي لعملية إدارة الطلبات الخاصة بالشركة. ومن خلال الطلبات الواردة من مختلف الأنظمة، كانت تقنية RPA هي المفتاح لعدد 17 فجوة باستخدام 40 روبوتاً يعملون على مدار الساعة لتحليل الطلبات أو تعديلها أو حجزها. وقد أدت روبوتات RPA دوراً جوهرياً في إرسال الإشعارات إلى العملاء لإبلاغهم بإتمام عملية معالجة طلباتهم.

واستفادت شركة Symantec من التشغيل الآلي في تبسيط العديد من عملياتها الجديدة واستطاعت أن تختبر بسرعة قيمة كل من الروبوتات التي نشرتها في كل وحدة عمل في مجالات الأداء الرئيسية.

المستقبل

وفي الوقت الحالي، تستفيد شركة Symantec من تقنية RPA في تطوير برامج التشغيل المهمة للغاية. تقدم الروبوتات خدماتها إلى قطاع السوق المتوسطة لتتقيف العملاء المحتملين وتقوم بالمعالجة المسبقة لفرق المبيعات ما يوفر للموظفين ساعات أسبوعياً. ويُستفاد من هذا الوقت في تعزيز تجربة العملاء من خلال المشاركة المباشرة. وتخطط الشركة العملاقة في مجال الأمان لنشر روبوتات RPA في وحدات الأعمال الأخرى لتعزيز عمليات سير الأعمال الخاصة بها والتشغيل الآلي للمزيد من العمليات المتكاملة عبر المؤسسة بأكملها باستخدام الروبوتات الخاضعة للإشراف والروبوتات غير الخاضعة للإشراف على السواء.

"استعرضنا الكثير من المتنافسين في مجال RPA. وكانت Automation Anywhere هي الخيار الأمثل من حيث التكلفة، وعائد الاستثمار، والموظفين المشاركين المهتمين حقاً بالأعمال وبعلاقاتنا العامة. كما وفرت Automation Anywhere معياراً من الدرجة الأولى بالاستناد إلى مراجع العملاء ذات الصلة".

— رافي كوندرا، كبير مديري التشغيل الآلي لتكنولوجيا المعلومات، شركة Symantec

حول Automation Anywhere

تُحول شركة Automation Anywhere الأفراد الذين يعظمون شأن الشركات التي يعملون بها بفضل أفكارهم وتفكيرهم وتركيزهم. ونقدم المنصة الأكثر تعقيداً للكوادر الرقمية على مستوى العالم والتي تجعل العمل أقرب للعمل البشري عن طريق التشغيل الآلي لعمليات الأعمال والاستغناء عن البشر.

www.automationanywhere.com  Automation Anywhere

☎ أمريكا الشمالية: 1-888-484-3535 x1 | دولي: 1-408-834-7676 x1

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