

# 적응형 운영 효율성 (Adaptive Excellence): Symantec, RPA를 통해 놀라운 성장 경험



## 기업 소개

Symantec은 디지털 시대에 기업, 정부 및 개인의 보안을 해결해 주는 글로벌 사이버 보안 분야 최고의 업체입니다. 이 업체는 35개국 이상에서 11,000명 이상의 직원을 보유하고 있습니다.

## 당면 과제

Symantec은 엄격한 보안과 규정 준수 관리를 유지하면서 수작업 프로세스 업무량을 줄일 수 있는 솔루션을 모색 중이었습니다. 몇몇 부서에서는 일부 단계만 자동화하려 하고 또 다른 부서는 전체 워크플로의 완전한 자동화를 원했기 때문에 이를 구현하기 위해서는 부서별 맞춤형 솔루션이 반드시 필요했습니다. Symantec은 다른 시스템으로 교체하기 전까지 사용할 임시방편보다는 모든 워크플로를 원활하게 통합하고 운영을 개선할 수 있는 안정적인 거버넌스 솔루션을 원했습니다.

## 솔루션

Symantec은 운영 효율성을 확보하기 위해 필요한 세 가지 요소를 도출했습니다. 첫 번째로, "적합성(suitability)"은 잠재적 제약 조건을 측정하고 프로세스에 따른 이점을 관리하는 프로세스 설계에 대한 내부 분석으로, 그 목적은 자동화 대상으로 적절한 프로세스를 "점수화"하는 것입니다. 두 번째로, "복잡성(complexity)"은 프로세스 자동화에 필요한 봇의 유형을 확인하고 봇과 상호 작용해야 하는 화면과 시스템의 수를 파악하는 것입니다. 세 번째로, "가치(value)" 즉 비용 절감과 시간 절약, 그리고 ROI를 통해 자동화가 가져다주는 가치입니다.

## 이점

4,500시간

1년 이내에 절감한 시간

20%

갱신 자동 예약 증가율

26

자동화된 프로세스 수

40

배포된 봇 수

- 자동화된 프로세스
- 주문 관리
  - UAT 테스트 케이스
  - SVA 프로그램 견적 갱신
  - 일괄 견적 갱신
  - 급여 적립
  - 진행 중(In-flight) 프로젝트

산업 분야  
사이버 보안

"중소 규모의 프로세스를 자동화하는 데 단 3주가 걸렸습니다. 가장 힘든 프로세스도 9주밖에 걸리지 않았습니다. 결과물이 빨리 제공되니까 프로세스 속도도 빨라졌습니다."<

— Ravi Konda, 수석 관리자, IT 자동화, Symantec

## 세부 정보

Symantec은 가장 높은 ROI가 예상되는 우선순위가 중간인 프로세스부터 시작하여 서서히 RPA 구축을 시작했습니다. 제대로 구축된 인프라스트럭처로 올바른 기반을 다지는 것이 매우 중요했습니다. Symantec은 먼저 거버넌스 및 CoE을 설정하고 프로세스 선택을 위한 기준을 간소화한 뒤, 영업, 마케팅과 IT 등 다양한 부서에 한 시간 정도의 교육을 제공하여 봇을 쉽게 만들 수 있도록 했습니다.

Symantec은 플랫폼의 사용자 친화성, 시스템 무의존성 및 엔터프라이즈급 보안 등급을 고려하여 자동화 파트너로 Automation Anywhere를 선택했습니다. Automation Anywhere RPA와 AI 기반 IQ Bot은 주문 관리 프로세스의 자동화를 위해 배포되었습니다. 서로 다른 시스템에서 접수되는 주문에 대해, RPA는 40대의 봇으로 24시간 내내 주문을 분석하고 편집하고 장부에 기록하여 17개의 부족한 프로세스를 채우는 데 있어 핵심적인 역할을 했습니다. RPA 봇은 고객에게 주문이 처리되었다는 알림을 보내는 과정에서도 중요한 역할을 했습니다.

Symantec은 여러 새로운 프로세스의 간소화를 위해 자동화를 활용했으며, 각 사업부의 핵심 직무에 배포된 봇이 제공하는 가치를 체험할 수 있었습니다.

## 향후 계획

현재 Symantec은 RPA를 활용하여 가장 중요한 비즈니스 동력을 키우고 있습니다. 봇은 미드마켓 영역을 지원하여 가망 고객을 육성하고, 영업 팀을 위한 전처리 과정을 수행하여 직원들이 주 기준으로 근무 시간을 몇 시간씩 절약할 수 있게 하고 있습니다. 이제는 직접적인 참여를 통해 고객 경험을 향상시키는 데 활용하고 있습니다. 보안 산업 리더인 Symantec은 다른 사업부에도 RPA 봇을 배포하여 워크플로를 개선하고, 유인 및 무인 봇 모두를 사용해 전사적으로 더 많은 엔드-투-엔드 프로세스를 자동화할 계획입니다.

"우리는 RPA 도입을 위해 많은 경쟁업체를 검토했습니다. Automation Anywhere는 비용, 투자 수익성 측면, 그리고 당사의 비즈니스와 전반적인 관계 형성에 진심어린 관심을 보여 준 직원들을 고려했을 때 우리에게 가장 잘 맞는 파트너였습니다. Automation Anywhere는 관련 고객 레퍼런스와 함께 최고 수준의 벤치마크도 제공했습니다."

— Ravi Konda, 수석 관리자, IT 자동화, Symantec

### Automation Anywhere 소개

Automation Anywhere는 아이디어와 생각, 집중력이 있는 사람들에게 힘을 실어주며, 그들의 회사를 위대하게 만듭니다. 우리는 비즈니스 프로세스를 자동화하고 사람들을 해방시킴으로써 더 인간적인 일을 가능하게 하는 세계에서 가장 정교한 디지털 인력 플랫폼을 제공합니다.

영업 문의나 실시간 데모를 신청하려면 02-558-9565로 전화 주세요.

Automation Anywhere  [www.automationanywhere.co.kr](http://www.automationanywhere.co.kr)

오토메이션애니웨어 코리아

서울 강남구 영동대로 517 아셈타워 37FL

 [www.facebook.com/AutomationAnywhereKorea](https://www.facebook.com/AutomationAnywhereKorea)  [blog.naver.com/automationanywhere](https://blog.naver.com/automationanywhere)  [question-korea@automationanywhere.com](mailto:question-korea@automationanywhere.com)

Copyright © 2019 Automation Anywhere, Inc. All rights reserved. Automation Anywhere, Go Be Great, BotFarm, Bot Insight 및 IQ Bot은 미국 및/또는 기타 국가에서 Automation Anywhere, Inc.의 등록 상표 또는 상표입니다. 본 간행물에 수록된 다른 제품 이름은 식별 목적으로만 사용되었으며 해당 소유주의 상표일 수 있습니다.