

# 加快簽約過戶流程，提升新房主滿意度：傑出銀行將抵押貸款估價流程自動化



## 組織概況

美國前 25 大商業銀行之一 (按存款市佔率)。

## 挑戰

該銀行的抵押貸款處理流程，牽涉許多美國和印度團隊。由於抵押貸款作業由美國聯邦監管，政策經常改變，因此團隊需要迅速應用新的標準、做法、原則及程序，通常在 IT 系統為因應這些改變而做調整之前，這些情況便已發生。因此團隊被迫使用手動解決方法，結果導致效率不彰、作業延誤。流程週期時間過長，不僅員工士氣低落，還頻頻出錯。

## 解決方案

該銀行使用 Automation Anywhere 的機器人流程自動化 (RPA) 平台，建立自動化機器人，以收集估價費用、安排估價、完成一般公認估價規則 (GAAR) 工作表更新、執行估價後續通知以及安排二次估價。最後，整個端對端抵押貸款估價流程完成自動化，而之前負責此流程的員工則轉而投向更具挑戰性、價值更高的工作。

## 效益

100%

錯誤減少率

2.6天

抵押貸款週期減少天數

6.3天

估價加快天數

84%

合約定稿後 2 小時內訂購的抵押貸款比例

## 流程自動化

- GAAR 工作表更新
- 估價訂購
- 電子郵件通知
- 跨多個業務單位的上百個流程

產業  
銀行業

「我們對這麼快就獲得效益都十分驚訝。運作短短四天，我們的機器人就將訂購和進行手動流程的天數減少 32%。」

— 風險技術及執行總監

## 培訓對於成功至關重要

當該銀行開始實施自動化計畫時，他們進行過的概念驗證有限。銀行員工都不具備在生產環境中部署機器人的經驗。該銀行轉向 Automation Anywhere 尋求 RPA 培訓、規劃及開發方面的協助。由於涉及許多不同的商業和技術團隊，在要求協助之前，該銀行投入了許多時間，教導使用者關於機器人技術的基礎知識，最終，所有的培訓及教育訓練都獲得了回報。

自動化使銀行團隊關係變得更緊密，進而提高了效率及生產力；員工一改原先獨立作業的方式，開始從事跨職能部門及跨地區工作。因此，自動化將企業文化轉變成更大規模的合作文化。

## 成果

抵押貸款的處理速度加快 2.6 天，估價工作則加快 6.3 天。錯誤率降至零。當新法規實施時，機器人可以立即調整與適應。以前負責傳統抵押貸款處理工作的員工，則重新分配到需運用判斷力、創造力及獨創性，而且更有趣的工作。

## 展望未來

由於部署的每個方面不僅重複，也包含持續的意見回饋及改善循環，該銀行便運用機器人持續進行品質改善，而這樣改善會隨著時間的推移而持續下去。銀行團隊運用敏捷開發方法，迅速進行大大小小的改進作業。每個自動化的元件都與手動流程一同進行試驗。如此一來，團隊就能以最低風險測試機器人、收集資料進行手動及自動流程的結果比較，進而持續進行改善。未來該銀行將持續以這種方式運作，藉由自動執行越來越多的重點業務流程，在整個營運過程中提升效率、節省成本及減少錯誤。

「市面上有許多 RPA 造成裁員及組織部門解散的說法，但我們的經驗卻截然不同。Automation Anywhere 的機器人技術激勵我們的團隊，並將服務交付給客戶。」

— 風險技術及執行總監

### 關於 Automation Anywhere

Automation Anywhere 傾注全力，幫助您透過創意、思考與專注力，為公司實現卓越成就。我們提供世界最優質的數位勞動力平台，透過自動化業務流程與釋放勞動力的方式，讓工作更加人性化。

如需安排現場示範，請致電 1-888-484-3535，或造訪 [www.AutomationAnywhere.com](http://www.AutomationAnywhere.com)。

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

 北美地區：1-888-484-3535 x1 | 國際：1-408-834-7676 x1

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

Copyright © 2018 Automation Anywhere, Inc. 版權所有。Automation Anywhere、Automation Anywhere 標誌、Go Be Great、BotFarm、Bot Insight 以及 IQ Bot 等是 Automation Anywhere, Inc. 在美國和/或其他國家/地區的註冊商標或商標。本出版品所使用的其他產品名稱僅供識別之用，且可能是其各自所有者的商標。