

# Aproveitando a automação inteligente de processos: 1300% de ROI proporciona o aumento de CSAT e US\$ 7<sup>mi</sup> em novos fluxos de receita



## ORGANIZAÇÃO ANALISADA

O Bancolombia é uma instituição financeira premiada de serviços completos que fornece serviços bancários a clientes em 12 países diferentes e é um dos 10 maiores grupos financeiros na América Latina.

## DESAFIO

O Bancolombia precisava desenvolver uma força de trabalho virtual que combinasse recursos humanos, robóticos, cognitivos e analíticos para aprimorar as experiências de clientes bancários, automatizar as tarefas repetitivas e aumentar a eficiência como um todo. A maior parte desse desafio para o Bancolombia foi a transformação da metodologia de trabalho e a coordenação de trabalhadores humanos e robóticos.

## SOLUÇÃO

Com bots da Automation Anywhere, o Bancolombia examina dados de clientes estruturados, semiestruturados e não estruturados para transformar seu BPM. Os bots automatizam centenas de processos e aumentam muito a eficiência do back office, poupando uma quantidade significativa de tempo do Bancolombia no atendimento aos clientes. Isso levou a um aumento nos números de CSAT e criou fluxos de receita adicionais.

## BENEFÍCIOS

127 mil

Horas liberadas por ano em agências

11 mil

Dias poupados com automação de back office

51%

Aumento na eficiência do tempo de serviço

US\$ 19 mi

Redução nos custos de provisionamento

US\$ 7 mi

Renda de novos fluxos de receita

1300%

Retorno sobre o investimento

Processos automatizados

- Análise de crédito
- Cobrança
- Compensação e liquidação
- Mercados de capital
- Negócios internacionais

Setor

Serviços bancários e financeiros

“Obtivemos um aumento de 50% na eficiência do atendimento ao cliente nas agências em que a automação de front office foi implementada”.

— Jorge Ivan Otalvaro

VP de operações e fornecimento de serviços

## DETALHES DA HISTÓRIA

O Bancolombia avaliou o potencial da robótica durante uma verificação de conceito. As equipes de Negócios e de TI exploraram ferramentas diferentes e se concentraram em seus recursos. Como resultado, foram definidas estratégias de implementação. Com base nos resultados, foi estabelecido um caso de negócios que permitiu que eles identificassem o retorno esperado sobre o investimento e propusessem os requisitos de implementação, incluindo:

- Definição das ferramentas de RPA
- Modelo de governança com responsabilidade equilibrada entre as áreas de Negócios e de TI
- Modelo operacional
- Implementação do CoE
- Esquemas de segurança
- Arquitetura tecnológica
- Esquemas de priorização de processos

A automação inteligente permitiu que eles aprimorassem seus recursos de front e back office. Os processos bancários em geral estão mais suaves e rápidos do que nunca. Responsável por mais de 14 milhões de clientes e 32 mil funcionários, o Bancolombia ingere e utiliza um alto volume de dados de clientes todos os dias. Desde a introdução de recursos de força de trabalho digital, ele economizou mais de 127 mil horas em suas agências, aumentou a satisfação dos clientes e abriu novos fluxos de receita.

Para o Bancolombia, a RPA não é uma estratégia isolada. Em vez disso, é um recurso que aproveita a conquista dos objetivos estratégicos da organização dentro da nossa Estrutura de Processos de Automação Inteligentes.

## O FUTURO

O Bancolombia implementou centenas de bots em seu primeiro ano e continuará expandindo sua força de trabalho digital. Ele planeja combinar capacidades humanas, RPA, cognição e análise para fornecer uma experiência de classe internacional aos seus clientes bancários.

“A liderança bancária está empolgada porque recuperamos nosso investimento com 1300% de ROI no primeiro ano”.

— Jorge Ivan Otalvaro

VP de operações  
e fornecimento  
de serviços

### Sobre a Automation Anywhere

A Automation Anywhere capacita pessoas cujas ideias, pensamentos e foco engrandecem as empresas para as quais trabalham. Nós oferecemos a plataforma de Força de Trabalho Digital mais sofisticada do mundo, tornando o trabalho mais humano ao automatizar os processos de negócios e liberar as pessoas.

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

☎ América do Norte: 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)

Copyright © 2018 Automation Anywhere, Inc. Todos os direitos reservados. Automation Anywhere, o logotipo da Automation Anywhere, Go Be Great, BotFarm, Bot Insight e IQ Bot, entre outros, são marcas registradas ou marcas comerciais da Automation Anywhere, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países. Outros nomes de produtos usados nesta publicação são apenas para fins de identificação e podem ser marcas comerciais de seus respectivos proprietários.