



ESTUDO DE CASO

A corretora líder Osaic transforma os negócios por meio da automação inteligente

Perfil da organização

A Osaic, antiga Advisor Group, é uma corretora líder que atende 11.000 profissionais financeiros e administra mais de US\$ 500 bilhões em ativos.

Resultados

88 mil

transações de câmara de compensação automatizadas por ano

Mais de 25 mil

horas economizadas por ano

65%

de casos encerrados com antecedência

59

processos automatizados em 2023

20%

mais rapidez no tempo de resposta para os clientes



127 horas estão sendo economizadas por semana, possibilitando que três pessoas realizem atividades de maior valor com nossos consultores.

Matt Ham,
vice-presidente de
automação digital





Desafio

Nos últimos anos, a Osaic se deparou com a queda de suas classificações na estimada J.D. Power Financial Planner Satisfaction Survey, e a probabilidade de profissionais de finanças (PFs) insatisfeitos mudarem de empresa é três vezes maior. A organização reexaminou as metas e priorizou as iniciativas de automação para disponibilizar soluções intuitivas aos PFs que facilitassem a realização de negócios com a Osaic, liberando mais tempo para que eles interagissem com os clientes. Além disso, a Osaic estava determinada a oferecer as melhores ferramentas internas para reter talentos e gerar novos fluxos de receitas.

Solução

A Osaic estabeleceu um centro de excelência (CoE) focado para estabelecer disciplina e controle no seu novo programa de automação inteligente. Ao se preparar para realizar um teste piloto, a empresa se concentrou nas tarefas administrativas de back-office ineficientes, com priorização específica das oportunidades com impacto positivo nos clientes e comprovadas como viáveis dentro da empresa, com desenvolvimento simples e rápido. A Osaic estabeleceu uma referência para essas automações para reduzir os tempos de ciclo de solicitação do cliente e o esforço manual dos funcionários em 15–25% cada. Eles também selecionaram casos de uso que tivessem potencial de automatização de ponta a ponta, mas pudessem ser resolvidos de modo iterativo para evitar sobrecarregar a equipe de operações.



Fizemos uma prova de conceito sobre o impacto no cliente e alcançamos uma melhoria de 20% no tempo de resposta desde o início.

Matt Ham,
vice-presidente de
automação digital

Processos automatizados

- Previsão de volume de chamadas de IA
- Avaliação do recrutamento
- Registro de serviço móvel
- Inspeção da estação base

Toda a história

A Osaic precisava aprimorar e agilizar a experiência do cliente com os profissionais de finanças (PFs). Antes da Automação Inteligente, os PFs faziam questionamentos rotineiros sobre as necessidades administrativas e acompanhavam os tickets de suporte, em vez de desenvolver os próprios negócios e relacionamentos com os clientes. O processo de suporte administrativo exigia não apenas otimização, mas também modernização com tecnologia de última geração, sobretudo se a Osaic pretendesse competir com corretoras de primeira linha.

A Osaic fez uma parceria com a Automation Anywhere, estabeleceu um CoE focado e iniciou casos de uso piloto para testar se poderia melhorar o tempo de ciclo em 15–25% com melhorias incrementais no processo. Os resultados cumpriram a meta, e o programa de automação decolou.

A Osaic começou a automatizar processos em todo o back-office com uma abordagem de ponta a ponta, mas abordando cada caso de uso de maneira iterativa para evitar sobrecarga no desenvolvimento. Em apenas 15 meses, a empresa conseguiu automatizar 59 processos e, como resultado, observou uma redução significativa nas consultas à central de contatos para atualizações de status dos tickets. Assim, a Osaic pôde normalizar os negócios e dar aos funcionários mais tempo para se concentrarem em iniciativas de maior valor com os PFs. Com esse suporte automatizado, também é fácil gerenciar os picos de alto volume nos negócios durante o fim do ano e a temporada fiscal.

Um processo notavelmente bem-sucedido foi a atualização do status da câmara de compensação automatizada, que impactou 88 mil transações por ano. Ao automatizar apenas a última metade do processo completo da câmara de compensação automatizada, a Osaic melhorou o tempo de ciclo em 20% e eliminou duas etapas que não agregavam valor, economizando 127 horas por semana aos funcionários.

O futuro

Com 15 meses de vitórias substanciais, a Osaic está agora aumentando o ritmo! No plano para o futuro, a empresa abandonará as IUs e estabelecerá as APIs como o padrão de desenvolvimento para as novas versões principais. A Osaic está investigando uma variedade mais ampla de casos de uso de negócios, em que os processadores podem interagir de modo direto com as automações. Recentemente, a empresa integrou a Document Automation para analisar dados estruturados, prevendo um aumento no suporte da central de contatos e na detecção precoce para combate à lavagem de dinheiro. Em 2024, a Osaic planeja fazer uma investigação ativa de outras maneiras pelas quais a IA generativa pode acelerar ainda mais o crescente programa de automação inteligente.



Sobre a Automation Anywhere

A Automation Anywhere é líder em soluções de automação inteligente onde a IA funciona em todos os aspectos de uma organização, capacitando empresas em todo o mundo a gerar ganhos de produtividade, impulsionar a inovação, melhorar o atendimento ao cliente e acelerar o crescimento.

Saiba mais em [automationanywhere.com](https://www.automationanywhere.com).

☎ América do Norte: 1.888.484.3535 x1 | Internacional: 1.408.834.7676 x1

📘 facebook.com/automationanywheresoftware

🐦 @AutomationAnywh

🌐 linkedin.com/company/automation-anywhere

✉ sales@automationanywhere.com