



ÉTUDE DE CAS

Osaic, courtier en valeurs mobilières de premier plan, transforme son activité grâce à l'automatisation intelligente

Profil de l'organisation

Courtier de premier plan au service de 11 000 professionnels de la finance, Osaic, anciennement Advisor Group, gère plus de 500 milliards de dollars d'actifs.

Résultats

88 000

transactions ACH automatisées par an

**Plus de
25 000**

heures économisées chaque année

65 %

des cas rapidement clôturés

59

processus automatisés en 2023

20 %

d'accélération des délais d'exécution pour les clients



Grâce à une économie de 127 heures par semaine, trois personnes peuvent se consacrer à des activités à plus forte valeur ajoutée avec nos conseillers.

Matt Ham,
Vice-président de
l'automatisation numérique



Défi

Au cours des dernières années, Osaic a vu son classement chuter dans le prestigieux J. D. Power Financial Planner Satisfaction Survey, et les professionnels financiers (PF) insatisfaits sont trois fois plus susceptibles de changer de société. L'organisation a réexaminé ses objectifs et a priorisé les efforts d'automatisation pour fournir des solutions intuitives aux PF, facilitant ainsi les relations avec Osaic, et permettant aux PF de consacrer plus de temps à l'engagement avec les clients. De plus, Osaic visait à fournir les meilleurs outils internes pour retenir les talents et générer de nouvelles sources de revenus.

Solution

Osaic a créé un centre d'excellence (CdE) centralisé pour établir une discipline et un contrôle sur son nouveau programme d'automatisation intelligente. Lors de la préparation du test pilote, l'entreprise a concentré ses efforts sur les tâches administratives inefficaces de back-office. Elle a accordé la priorité aux opportunités dont l'impact était positif sur ses clients et démontré la viabilité de son automatisation grâce à un développement relativement simple et rapide. Elle s'est fixé l'objectif de réduire le temps de traitement des demandes de ses clients et le travail manuel de ses employés de 15 à 25 %. Elle a également sélectionné des cas d'utilisation alliant la possibilité d'une automatisation de bout en bout à un traitement itératif pour éviter de submerger l'équipe chargée des opérations.

Processus automatisés

- Préviation du volume d'appels gérés par l'IA
- Évaluation du recrutement
- Enregistrement du service mobile
- Inspection des stations de base



Notre démonstration de faisabilité portait sur l'impact sur les clients, et nous avons d'emblée amélioré les délais de traitement de 20 %.

Matt Ham,
Vice-président de
l'automatisation numérique

La situation

Osaic se devait d'améliorer et de simplifier l'expérience client auprès de ses professionnels de la finance. Avant l'instauration d'une automatisation intelligente, les professionnels de la finance devaient régulièrement se tenir informés des exigences administratives et respecter les tickets de support au lieu de développer leurs propres activités et relations avec les clients. Le processus de support administratif nécessitait d'être optimisé et modernisé avec une technologie de nouvelle génération, d'autant plus qu'Osaic entendait rivaliser avec des organisations de courtiers de premier plan. En s'associant à Automation Anywhere, Osaic a créé un centre d'excellence centralisé (CdE) et initié des cas d'utilisation pilotes dans le but d'améliorer le temps de traitement de 15 à 25 % en optimisant ses processus de manière incrémentielle. Grâce à des résultats à la hauteur de ses attentes, son programme d'automatisation s'est imposé.

Osaic a opté pour une approche de bout en bout afin d'automatiser ses processus de back-office tout en abordant chaque cas d'utilisation de manière itérative pour ne pas se laisser déborder par le développement. En seulement 15 mois, l'entreprise a pu automatiser 59 processus et observé une réduction significative des demandes de renseignements au centre de contact concernant les mises à jour du statut des tickets. Cela lui a permis de normaliser ses activités et d'octroyer à ses employés plus de temps à consacrer à des initiatives à plus forte valeur ajoutée avec les professionnels de la finance. Ce support automatisé simplifie également la gestion des pics d'activité en fin d'année et des échéances fiscales.

Impactant 88 000 transactions par an, l'automatisation des mises à jour de statut ACH fait également partie des processus réussis. En automatisant seulement la seconde moitié du processus ACH complet, Osaic a amélioré le temps de cycle de 20 % et a éliminé deux interventions sans valeur ajoutée, économisant ainsi 127 heures par semaine.

Perspectives d'avenir

Après 15 mois de gains substantiels, Osaic montre un dynamisme croissant ! L'entreprise compte abandonner les interfaces utilisateur au profit d'API comme norme de développement des nouvelles versions de base. Elle s'intéresse à un plus grand nombre de cas d'utilisation dans lesquels les processeurs peuvent interagir directement avec les automatisations. Dernièrement, l'entreprise a intégré Document Automation pour analyser les données structurées et anticiper ainsi une hausse du support au centre de contact et une détection précoce des blanchiments d'argent. En 2024, Osaic prévoit d'explorer intentionnellement d'autres voies d'accélération de son programme d'automatisation intelligente en plein essor via l'IA générative.



À propos d'Automation Anywhere

Automation Anywhere met son savoir-faire au service de tous ceux dont les idées, la réflexion et l'engagement font toute la différence. Nous proposons la plateforme de force de travail numérique la plus sophistiquée au monde. En automatisant les processus métier et en libérant le personnel de ces tâches, nous rendons le travail plus humain.

Contactez-nous au 1-888-484-3535 ou rendez-vous sur www.AutomationAnywhere.com pour planifier une démo en direct.

Automation Anywhere  www.automationanywhere.com/fr

☎ Amérique du Nord : +1-888-484-3535 x1 | International : +1-408-834-7676 x1

🐦 @AutomationAnywh  www.linkedin.com/company/automation-anywhere

AUTOMATION ANYWHERE FRANCE

3-5 Rue Saint-Georges, Paris 75009, France

✉ contact-france@automationanywhere.com