

ESTUDO DE CASO

Banco do Texas economiza milhões ao mesmo tempo que melhora a eficiência e a precisão

Perfil da organização

Um banco norte-americano com sede em San Antonio, Texas, é reconhecido como um dos 50 maiores bancos do país em ativos totais.

Resultados

**Mais de
US\$ 3,5 milhões**

de economia em geral

**Mais de
US\$ 1 milhão**

obtido das disputas de EFT

**Mais de
US\$ 400 mil**

obtidos com a automação de PPP

**Mais de
US\$ 150 mil**

obtidos com a automação de KYC

75 mil

horas economizadas em geral



Uma dica para quem está começando: conheça seus parceiros de automação. Trabalhe com eles para acelerar o seu programa.

Proprietário do produto,
automação robótica
de processos (RPA)



Desafio

O compromisso fundamental da instituição financeira de cultivar relações duradouras foi posto à prova pelo crescimento na base de clientes e pela elevação das exigências de regulamentação. Especificamente, três processos essenciais exigiam mais atenção por criarem gargalos de eficiência e comprometerem padrões de conformidade rigorosos. Essas áreas cruciais englobavam a gestão de disputas transacionais, processamento de empréstimos PPP e a execução de verificações de due diligence para novos clientes.

Solução

Utilizando as soluções estabelecidas da Automation Anywhere, o banco implantou seu novo programa de automação em três processos de alto volume que geravam gargalos antes de estender para mais 30 processos em vários departamentos. Em seguida, eles fizeram a transição dos sistemas para a Automation Anywhere, refinando ainda mais o processo de produção de automação por meio da ServiceNow, um serviço de emissão de tickets para solicitações de entrada de automação.

Essa iniciativa transformadora resultou no aumento de solicitações de automação inteligente de alta qualidade, gerando uma economia de custos de US\$ 3,5 milhões, fluxos de trabalho simplificados, maior precisão e integridade de dados e redução de riscos. E, mais importante, liberou 75 mil horas para os valiosos recursos humanos, permitindo que os funcionários proporcionassem uma experiência excepcional ao cliente e, assim, desenvolvessem relacionamentos de longo prazo com a base de clientes.

Processos automatizados

- Disputas de transferência eletrônica de fundos
- Perdão de empréstimo de PPP
- Formulário de solicitação de due diligence (novos clientes)



Adorei o exercício de priorização e plano de ação no workshop do Pathfinder. Foi bom saber qual era a nossa situação.

Proprietário do produto, automação robótica de processos (RPA)

Toda a história

Ao enfrentar um aumento inesperado no número de novos clientes e pedidos de empréstimos PPP, além da evolução das regulamentações de conformidade, um banco sediado no Texas procurou manter o ritmo do crescimento e, ao mesmo tempo, proporcionar uma experiência consistente aos clientes novos e antigos. Reconhecendo o potencial da automação como diferencial competitivo, esse banco experiente em inovação fez uma parceria com a Automation Anywhere para a jornada de automação.

Apesar de operar em um único estado, as inúmeras agências do banco representavam um desafio potencial nas iniciativas de automação. A Automation Anywhere sugeriu o estabelecimento de um centro de excelência (CoE) para centralizar e liderar as iniciativas de automação. A equipe adotou uma visão abrangente para identificar as oportunidades, concentrando-se em aumentar a eficiência dos processos e mitigar os riscos em três áreas principais: disputas de transações bancárias, processamento de empréstimos PPP e formulários de admissão de novos clientes (formulários KYC). Eles estabeleceram um padrão de capacidade de entrega para garantir conformidade, consistência e práticas recomendadas em todos os processos de automação.

Ao optar por migrar o sistema de automação para a plataforma nativa em nuvem da Automation Anywhere, o banco aproveitou o Programa Pathfinder para agilizar ainda mais a produção da automação. A equipe de produção fez a transição de um processo boca a boca para um sistema de tickets abrangendo toda a empresa, capturando métricas de justificativa de negócios de forma proativa. Com um crescimento rápido para 30 automações, essa iniciativa resultou em uma substancial economia de 2 milhões de dólares e 75 mil horas, permitindo que os funcionários mantivessem o nível de serviço que o banco se orgulha de oferecer.

O futuro

Durante a transição da migração do sistema de automação para a nuvem, o banco aproveitou a oportunidade para reavaliar a produção da automação inteligente. A instituição já implantou a ServiceNow, um sistema de emissão de tickets de entrada, e está no processo de agilizar os procedimentos de automação. O banco está fazendo uma investigação ativa das maneiras de melhorar a documentação e aprimorar a captura de métricas. Com a participação no Programa Pathfinder, o banco identificou uma lacuna notável: a ausência de uma métrica robusta de ROI para avaliar os processos de automação. Os novos relatórios de ROI não só terão como foco a redução de custos, mas também esclarecerão as medidas de segurança e penalidades.



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.

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

📘 facebook.com/automationanywheresoftware

🐦 [@AutomationAnywh](https://twitter.com/AutomationAnywh)

🌐 linkedin.com/company/automation-anywhere

✉ sales@automationanywhere.com