

FALLSTUDIE

# Texanische Bank spart Millionen und verbessert gleichzeitig Effizienz und Genauigkeit

## Unternehmensprofil

Eine amerikanische Bank mit Sitz in San Antonio, Texas, gehört ihrem Gesamtvermögen nach zu den 50 größten Banken des Landes.

## Ergebnisse

**Über 3,5 Mio. \$**

insgesamt gespart

**Über 1 Mio. \$**

aus EFT-Streitigkeiten erzielter Wert

**Über  
400.000 \$**

durch PPP-Automatisierung realisierter Wert

**Über  
150.000 \$**

durch KYC-Automatisierung realisierter Wert

**75.000**

insgesamt eingesparte Stunden



Für diejenigen, die gerade erst anfangen: Lernen Sie Ihre Automatisierungspartner kennen. Arbeiten Sie mit ihnen zusammen, denn sie können Ihr Programm beschleunigen.

Product Owner, Robotic Process Automation (RPA)



## Herausforderung

Das grundlegende Engagement einer Finanzinstitution zur Pflege dauerhafter Beziehungen sah sich einer erheblichen Herausforderung gegenüber, als sie einen Anstieg ihrer Kundenbasis und erhöhte regulatorische Anforderungen erlebte. Insbesondere wurden drei kritische Prozesse zu Brennpunkten, die Effizienzengpässe verursachten und strenge Compliance-Standards gefährdeten. Diese entscheidenden Bereiche umfassten das Management von Transaktionsstreitigkeiten, die Bearbeitung von PPP-Darlehen und die Durchführung von Due-Diligence-Prüfungen für neue Kunden.

## Lösung

Die Bank nutzte die bewährten Lösungen von Automation Anywhere, um ihr neues Automatisierungsprogramm auf drei umfassende Engpassprozesse anzuwenden, bevor sie es auf 30 weitere Prozesse in verschiedenen Abteilungen ausweitete. Das Institut stellte dann seine Systeme auf Automation Anywhere um und verfeinerte seinen Automatisierungs-Produktionsprozess mit Hilfe von ServiceNow, einem Ticketing-Service für Automatisierungsanfragen.

Diese transformative Initiative führte zu einer Zunahme hochwertiger Intelligenter Automatisierungsanfragen, Kosteneinsparungen von 3,5 Millionen \$, optimierten Arbeitsabläufen, verbesserter Datengenauigkeit und -integrität sowie einem reduzierten Risiko. Vor allem aber sparte sie 75.000 Stunden wertvoller menschlicher Ressourcen ein, wodurch die Mitarbeitenden ein außergewöhnliches Kundenerlebnis bieten und langfristige Beziehungen zur Kundenbasis aufbauen konnten.

## Automatisierte Prozesse

- Streitigkeiten bei elektronischen Überweisungen
- Erlass von PPP-Krediten
- Anforderungsformular für Sorgfaltspflicht (Neukunden)



Die Übung zur  
Prioritätensetzung und  
zum Aktionsplan im  
Pathfinder-Workshop hat  
mir gut gefallen.  
Es war ein gutes Gefühl,  
zu wissen, wo wir stehen.

Product Owner, Robotic Process  
Automation (RPA)

# Das große Ganze

Eine Bank in Texas sah sich mit einem unerwarteten Anstieg an Neukunden und PPP-Kreditanträgen und der Einhaltung neuer Vorschriften konfrontiert, während sie gleichzeitig ihre Wachstumsdynamik aufrechterhalten und neuen wie bestehenden Kunden ein einheitliches Kundenerlebnis bieten musste. Die Bank, die das Potenzial der Automatisierung als Wettbewerbsvorteil erkannte, ging für ihre Automatisierungsreise eine Partnerschaft mit Automation Anywhere ein.

Obwohl die Bank nur in einem einzigen Bundesstaat tätig ist, stellten die zahlreichen Standorte eine potenzielle Herausforderung für ihre Automatisierungsbemühungen dar. Automation Anywhere schlug die Einrichtung eines Kompetenzzentrums (Center of Excellence, CoE) vor, um Automatisierungsinitiativen zu zentralisieren und anzuführen. Nach einer umfassenden Sichtung ermittelte das Team Möglichkeiten zur Verbesserung der Prozesseffizienz und Risikominderung in drei Schlüsselbereichen: Streitigkeiten bei Banktransaktionen, Bearbeitung von PPP-Krediten und neue Formulare zur Kundenaufnahme (KYC-Formulare). Sie legten einen Standard für die Zustellbarkeit fest, um Compliance, Konsistenz und Best Practices für alle Automatisierungsprozesse zu gewährleisten.

Indem die Bank sich entschied, ihr Automatisierungssystem auf die cloud-native Plattform von Automation Anywhere zu migrieren, nutzte sie das Pathfinder-Programm, um die Automatisierungsproduktion weiter zu optimieren. Das Produktionsteam hat von einem Mund-zu-Mund-Propaganda-Verfahren auf ein unternehmensweites Ticketingsystem umgestellt, um proaktiv Geschäftsbegründungskennzahlen zu erfassen. Diese Initiative, die schnell auf 30 Automatisierungen skaliert wurde, führte zu erheblichen Einsparungen von 2 Millionen \$ und 75.000 Arbeitsstunden, wodurch die Mitarbeitenden das Serviceniveau aufrechterhalten konnten, auf das die Bank stolz ist.

# Die Zukunft

Während der Migration ihres Automatisierungssystems in die Cloud nutzte die Bank die Gelegenheit, ihre Produktion von Intelligenter Automatisierung neu zu bewerten. Das Bankinstitut hat bereits ServiceNow, ein System zur Ticket-Erfassung, eingeführt und ist dabei, sein Automatisierungsverfahren zu rationalisieren. Die Bank sucht aktiv nach Möglichkeiten, die Dokumentation zu verbessern und die Erfassung von Kennzahlen zu optimieren. Durch die Teilnahme am Pathfinder-Programm stellte die Bank eine bemerkenswerte Lücke fest: das Fehlen einer soliden ROI-Kennzahl zur Bewertung ihrer Automatisierungsprozesse. Die neue ROI-Berichtsfunktion wird sich nicht nur auf Kosteneinsparungen konzentrieren, sondern auch Sicherheitsmaßnahmen und Sanktionen beleuchten.



## Über Automation Anywhere

Automation Anywhere unterstützt die Mitarbeitern seiner Kunden bei der Umsetzung ihrer Ideen, Vorstellungen und Interessen in großartige Lösungen. Wir bieten die weltweit fortschrittlichste Digital-Workforce-Plattform zur Automatisierung von Geschäftsprozessen und Unterstützung von Mitarbeitern.

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

☎ Nordamerika: 1-888-484-3535 x1 | International: 1-408-834-7676 x1

Automation Anywhere GmbH, Thurn-Taxis-Platz-6, 60313 Frankfurt am Main, Deutschland

 @AutomationAnywh  [www.linkedin.com/company/automation-anywhere](https://www.linkedin.com/company/automation-anywhere)  [info\\_de@automationanywhere.com](mailto:info_de@automationanywhere.com)

Copyright © 2024 Automation Anywhere, Inc. AUTOMATION ANYWHERE, das Automation Anywhere-Logo, Automation 360, AARI, A-People, IQ Bot und Bot Insight sind eingetragene Marken, Marken oder Dienstleistungsmarken von Automation Anywhere, Inc. in den USA und/oder anderen Ländern. Andere Produkt- und Markennamen werden nur zu Identifikationszwecken verwendet und können Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber sein.