

ÉTUDE DE CAS

Texas Bank économise des millions tout en améliorant son efficacité et sa précision

Profil de l'organisation

Banque américaine basée à San Antonio, TX est reconnue comme l'une des 50 plus grandes banques du pays en termes d'actifs totaux.

Résultats

**Plus de
3,5 M de \$**

d'économies à l'échelle mondiale

**Plus de
1 M de \$**

de gains sur les litiges relatifs aux virements automatiques

**Plus de
400 000 \$**

de gains grâce à l'automatisation des PPP

**Plus de
150 000 \$**

de gains grâce à l'automatisation des KYC

75 000

heures économisées en tout



Vous débutez ? Apprenez à connaître vos partenaires en matière d'automatisation et travaillez avec eux, car ils peuvent accélérer votre programme.

Responsable produit, automatisation des processus par la robotique (RPA)



Défi

L'engagement fondamental d'une institution financière à cultiver des relations durables a été confronté à un défi majeur alors qu'elle a connu une augmentation de sa clientèle et des exigences réglementaires. En particulier, trois processus critiques sont devenus des points clés, posant des goulets d'étranglement en matière d'efficacité et mettant en péril des normes de conformité strictes. Ces domaines clés comprenaient la gestion des litiges transactionnels, le traitement des prêts PPP et l'exécution des vérifications de diligence raisonnable pour les nouveaux clients.

Solution

La banque s'est appuyée sur les solutions reconnues d'Automation Anywhere pour déployer son nouveau programme d'automatisation sur trois processus engorgés à fort volume avant de l'étendre à 30 processus supplémentaires au sein de divers services. L'institution a ensuite transféré ses systèmes vers Automation Anywhere, en affinant davantage son processus de production d'automatisation par le biais de ServiceNow, un service de tickets dédié aux demandes de prise en charge de l'automatisation.

Cette initiative transformatrice a entraîné une augmentation des demandes d'automatisation intelligente de haute qualité, des économies de coûts de 3,5 millions de dollars, des flux de travail rationalisés, une amélioration de la précision et de l'intégrité des données, et une réduction des risques. Plus significativement, cela a libéré 75 000 heures de ressources humaines précieuses, permettant aux employés d'offrir une expérience client exceptionnelle et de favoriser des relations à long terme avec la clientèle.

Processus automatisés

- Litiges relatifs aux virements bancaires électroniques
- Remise de prêt PPP
- Formulaire de demande de diligence raisonnable (nouveaux clients)



J'ai adoré l'exercice de priorisation et de plan d'action à l'atelier Pathfinder. C'était appréciable de savoir où nous en étions.

Responsable produit,
automatisation des processus
par la robotique (RPA)

La situation

Confrontée à une augmentation inattendue du nombre de nouveaux clients et de demandes de prêts PPP, ainsi qu'à l'évolution des réglementations en matière de conformité, une banque texane s'est efforcée de maintenir son rythme de croissance tout en offrant une expérience client cohérente à ses nouveaux clients et à ses clients existants. Consciente de l'avantage concurrentiel que le potentiel de l'automatisation pouvait lui conférer, et forte de son expérience en matière d'innovation, elle s'est associée à Automation Anywhere pour s'automatiser.

Bien qu'opérant dans un seul État, les nombreux sites de la banque ont représenté un défi potentiel dans ses efforts d'automatisation. Automation Anywhere a suggéré la création d'un centre d'excellence (CdE) pour centraliser et diriger les initiatives d'automatisation. L'adoption d'une vision globale a permis d'identifier des opportunités en ciblant l'amélioration de l'efficacité des processus et l'atténuation des risques dans trois domaines clés : les litiges relatifs aux transactions bancaires, le traitement des prêts PPP et les formulaires d'accueil des nouveaux clients (formulaires KYC). Il en a résulté l'établissement d'une norme de délivrabilité pour garantir la conformité, la cohérence et les meilleures pratiques dans tous les processus d'automatisation.

En choisissant de migrer son système d'automatisation vers la plateforme native dans le cloud d'Automation Anywhere, la banque a tiré parti du programme Pathfinder pour rationaliser davantage la production d'automatisation. L'équipe de production est passée d'un processus de bouche à oreille à un système de tickets à l'échelle de l'entreprise, capturant proactivement les métriques de justification commerciale. En se développant rapidement pour atteindre 30 automatisations, cette initiative a entraîné des économies substantielles de 2 millions de dollars et 75 000 heures économisées, permettant aux employés de maintenir le niveau de service que la banque est fière de fournir.

Perspectives d'avenir

Lors de la migration de son système d'automatisation dans le cloud, la banque en a profité pour réévaluer sa production d'automatisation intelligente. Après avoir introduit ServiceNow, un système de tickets, elle a simplifié ses procédures d'automatisation. Elle étudie activement les moyens d'améliorer la documentation et la saisie des données. En participant au programme Pathfinder, elle a identifié un problème notable : l'absence d'une mesure robuste du retour sur investissement pour évaluer ses processus d'automatisation. Les nouveaux rapports sur le retour sur investissement ne porteront pas uniquement sur les économies de coûts, ils mettront également en avant les mesures de sécurité et les pénalités.



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