

CASO DE ESTUDIO

Un banco de Texas genera ahorros millonarios al tiempo que mejora la eficiencia y la precisión

Perfil de la organización

Un banco estadounidense con sede en San Antonio, Texas, es reconocido como uno de los 50 bancos más grandes del país por activos totales.

Resultados

**Más de
USD 3 500 000**

ahorrados en general

**Más de
USD 1 000 000**

de valor obtenido de las disputas de EFT

**Más de
USD 400 000**

de valor obtenido con la automatización de PPP

**Más de
USD 150 000**

de valor obtenido con la automatización de KYC

75 000

horas ahorradas en total



Para aquellos que recién comienzan, conozcan a sus socios de automatización. Trabajen con ellos porque pueden acelerar su programa.

Propietario de producto,
Automatización Robótica
de Procesos (RPA)



Desafío

El compromiso fundamental de una institución financiera de cultivar relaciones duraderas enfrentó un desafío importante al presentar un aumento en su base de clientes y mayores exigencias normativas. Específicamente, tres procesos fundamentales se convirtieron en puntos focales, planteando cuellos de botella en materia de eficiencia y poniendo en peligro estándares estrictos de cumplimiento. Estas áreas fundamentales abarcaban la gestión de disputas transaccionales, el procesamiento de préstamos de PPP y la ejecución de controles de diligencia debida para nuevos clientes.

Solución

Mediante el aprovechamiento de las soluciones establecidas de Automation Anywhere, este banco implementó su nuevo programa de automatización en tres procesos de cuello de botella de gran volumen antes de extenderlo a 30 procesos adicionales en varios departamentos. Luego, la institución hizo la transición de los sistemas a Automation Anywhere y refinó aún más su proceso de producción automatizado a través de ServiceNow, un servicio de emisión de boletos para solicitudes de admisión de automatización.

Esta iniciativa transformadora dio como resultado un aumento de las solicitudes de automatización inteligente de alta calidad, ahorros de costos de USD 3,5 millones, flujos de trabajo optimizados, mayor precisión e integridad de los datos, y reducción del riesgo. Lo más importante es que liberó 75 000 horas de valiosos recursos humanos, lo que permitió a los empleados ofrecer una experiencia excepcional al cliente y fomentar relaciones a largo plazo con la base de clientes.

Procesos automatizados

- disputas por transferencias electrónicas de fondos;
- condonación de préstamos PPP;
- formulario de solicitud de debida diligencia (clientes nuevos).



Me encantó el ejercicio de priorización y plan de acción del taller de Pathfinder. Se sintió bien saber dónde estábamos.

Propietario de producto,
Automatización Robótica
de Procesos (RPA)

La historia completa

Ante un aumento inesperado de nuevos clientes y solicitudes de préstamos PPP, junto con la evolución de las regulaciones de cumplimiento, un banco con sede en Texas se propuso mantener su impulso de crecimiento y al mismo tiempo brindar una experiencia del cliente consistente tanto para los clientes nuevos como para los existentes. Al reconocer el potencial de la automatización como ventaja competitiva, el banco, con experiencia en innovación, se asoció con Automation Anywhere para su viaje de automatización.

A pesar de operar en un solo estado, las numerosas ubicaciones del banco plantearon un desafío potencial en sus iniciativas de automatización. Automation Anywhere sugirió el establecimiento de un centro de excelencia (CoE) para centralizar y encabezar las iniciativas de automatización. Con una visión integral, el equipo identificó oportunidades y se centró en mejorar la eficiencia de los procesos y la mitigación de riesgos en tres áreas clave: disputas sobre transacciones bancarias, procesamiento de préstamos PPP y formularios de admisión de nuevos clientes (formularios KYC). Establecieron un estándar de capacidad de entrega para garantizar el cumplimiento, la coherencia y las prácticas recomendadas en todos los procesos de automatización.

Al optar por migrar su sistema de automatización a la plataforma nativa de la nube de Automation Anywhere, el banco aprovechó el programa Pathfinder para optimizar aún más la producción de automatización. El equipo de producción pasó de un proceso de boca en boca a un sistema de emisión de boletos para toda la empresa, capturando métricas de justificación empresarial de forma proactiva. Esta iniciativa, que se expandió rápidamente a 30 automatizaciones, dio como resultado un ahorro sustancial de USD 2 millones y 75 000 horas, y permitió a los empleados mantener el nivel de servicio que el banco se enorgullece de brindar.

El futuro

Durante la transición de la migración de su sistema de automatización a la nube, el banco aprovechó la oportunidad para reevaluar su producción de automatización inteligente. La institución ya introdujo ServiceNow, un sistema de emisión de boletos de admisión, y está en el proceso de optimizar sus procedimientos de automatización. El banco está investigando activamente formas de mejorar la documentación y la captura de métricas. A través de la participación en el Programa Pathfinder, el banco identificó una brecha notable: la falta de una métrica sólida de ROI para evaluar sus procesos de automatización. Los nuevos informes de ROI no solo se centrarán en el ahorro de costos, sino que también arrojarán luz sobre las medidas y sanciones de seguridad.



Automation Anywhere  www.automationanywhere.com/la

☎ Norteamérica: 1-888-484-3535 x1 | Internacional: 1-408-834-7676 x1

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

 www.linkedin.com/company/automation-anywhere  sales@automationanywhere.com

Copyright © 2024 Automation Anywhere, Inc. AUTOMATION ANYWHERE, el logotipo de Automation Anywhere, Automation 360, AARI, A-People, IQ Bot y Bot Insight son marcas comerciales registradas o marcas comerciales de Automation Anywhere, Inc. en los Estados Unidos y/o en otros países. Los demás nombres de productos y marcas de terceros se utilizan únicamente con fines de identificación y pueden ser marcas comerciales de sus respectivos propietarios.