

Aprovechar la automatización inteligente de procesos: El 1300 % de retorno de la inversión genera una mayor satisfacción de los clientes y USD 7 millones en nuevas fuentes de ingresos

Bancolombia

AUTOMATION ANYWHERE
Go be great.®

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

Bancolombia es una institución financiera galardonada de servicio completo que ofrece servicios bancarios a clientes de 12 países diferentes y es uno de los 10 grupos financieros más grandes de Latinoamérica.

DESAFÍO

Bancolombia necesitaba desarrollar una fuerza de trabajo virtual que combinara capacidades humanas, robóticas, cognitivas y de análisis para mejorar la experiencia de sus clientes bancarios, automatizar las tareas repetitivas y aumentar la eficacia de manera general. Para Bancolombia, la porción más grande de este desafío fue la transformación de la metodología de trabajo y la coordinación de los trabajadores humanos y robóticos.

SOLUCIÓN

Con los bots de Automation Anywhere, Bancolombia ordena los datos estructurados, semiestructurados y sin estructura para transformar su administración de procesos empresariales (BPM). Los bots automatizan cientos de procesos y aumentan en gran medida la eficacia de la administración, para que Bancolombia ahorre una cantidad importante de tiempo al ofrecer servicio a sus clientes. Esto ha generado un aumento en los índices de satisfacción de los clientes y ha creado otras fuentes de ingresos adicionales.

BENEFICIOS

127 000

Horas liberadas al año en las sucursales

11 000

Días ahorrados con la automatización de la administración

51%

Aumento de eficacia en el tiempo de servicio

USD 19 millones

Reducción de los costos de aprovisionamiento

USD 7 millones

Ganancias generadas por las nuevas fuentes de ingresos

1300%

Retorno de la inversión

Procesos automatizados

- Revisión de crédito
- Cobranza
- Autorización y liquidación
- Mercados de capital
- Negocios internacionales

Sector

Servicios bancarios y financieros

"Hemos logrado un aumento del 50 % en la eficacia del servicio a clientes en las sucursales donde se ha implementado la automatización de la atención al cliente."

- **Jorge Iván Otalvaro**

Vicepresidente de entrega de servicio y operaciones

DETALLES DE LA HISTORIA

Bancolombia pudo evaluar el potencial de la robótica durante una prueba de concepto. Los equipos de negocios y de IT exploraron diferentes herramientas y se enfocaron en sus capacidades. Como resultado, se definieron diferentes estrategias de implementación. Con base en los resultados, se creó un caso empresarial que les permitió identificar el retorno esperado de la inversión y proponer los requerimientos de la implementación, incluidos los siguientes:

- Definición de herramientas de RPA
- Modelo de gobernanza con responsabilidad equilibrada entre las áreas comercial y de IT
- Modelo operativo
- Implementación de CoE
- Esquemas de seguridad
- Arquitectura tecnológica
- Esquemas de priorización de procesos

La automatización inteligente les ha permitido mejorar las capacidades de ventas y administración. Sus procesos bancarios en general son más fluidos y rápidos que nunca. Bancolombia es responsable de más de 14 millones de clientes y 32 000 empleados, por lo que obtiene y aprovecha un volumen muy alto de datos de clientes todos los días. Desde que comenzaron a utilizar las capacidades de fuerza de trabajo digital, han ahorrado más de 127 mil horas en sus sucursales, además de aumentar la satisfacción de los clientes y generar nuevas fuentes de ingresos.

Para Bancolombia, la RPA no es una estrategia aislada, sino que es una capacidad que aprovecha el alcance de los objetivos estratégicos de la organización dentro de nuestro marco de trabajo de automatización inteligente de procesos.

EL FUTURO

Bancolombia ha implementado cientos de bots durante el primer año y seguirá expandiendo su fuerza de trabajo digital. Ellos planean combinar las capacidades humanas con la RPA, los procesos cognitivos y el análisis para ofrecer una experiencia de clase mundial a sus clientes bancarios.

"El equipo directivo del banco está muy emocionado porque recuperamos nuestra inversión con un retorno del 1300 % durante el primer año".

- **Jorge Iván Otalvaro**

Vicepresidente de entrega de servicio y operaciones

Acerca de Automation Anywhere

Automation Anywhere apoya a las personas cuyas ideas, pensamientos y enfoque hacen grandes a las empresas para las que trabajan. Ofrecemos la plataforma de fuerza de trabajo digital más sofisticada del mundo y hacemos que el trabajo sea más humano al automatizar los procesos comerciales y liberar a las personas.

Automation Anywhere  www.automationanywhere.com

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

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

Copyright © 2018 Automation Anywhere, Inc. Todos los derechos reservados. Automation Anywhere, el logotipo de Automation Anywhere, Go Be Great, BotFarm, Bot Insight e IQ Bot, entre otros, 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 que aparecen en esta publicación se utilizan únicamente con fines de identificación y pueden ser marcas comerciales de sus respectivos propietarios.