

ACH dans le cloud : des robots révolutionnaires simplifient les opérations et proposent une évolutivité à la demande



PROFIL DE L'ORGANISATION

La banque diversifiée offre un large éventail de produits et de services financiers aux clients, aux petites entreprises et aux clients commerciaux. Membre du Fortune 100, la banque figure dans le top 10 des plus grandes banques de dépôt du pays, et l'une des marques les plus connues aux États-Unis.

DÉFI

Le traitement des paiements par Automated clearinghouse (ACH) a toujours été un processus extrêmement laborieux, impliquant de nombreux points de contact pour que les employés puissent effectuer des tâches minimes, mais essentielles. Il était susceptible de comporter un grand nombre d'erreurs potentielles et pouvait s'avérer extrêmement chronophage. Les clients, qui font toujours figure de priorité pour la banque, souhaitent que leurs paiements soient traités de manière précise et rapide. De son côté, la banque avait besoin de réduire les coûts, d'éliminer les erreurs et d'épargner à ses employés de se charger de tâches manuelles fastidieuses, afin qu'ils exercent une activité plus adaptée à leurs capacités humaines et à leur ingéniosité.

SOLUTION

La banque utilise la plate-forme Automation Anywhere Enterprise pour automatiser le traitement de ses transactions ACH. En raison du volume élevé de transactions traitées chaque jour par la banque, la technologie devait être évolutive. La banque a décidé que l'exécution de la RPA dans son environnement cloud hautement sécurisé évoluerait selon les besoins afin de répondre à la demande croissante des entreprises et d'assurer la confidentialité des informations de ses clients.

BÉNÉFICES

100 000

heures économisées chaque année par les employés

50

employés à temps plein réassignés à des tâches de plus grande valeur

100%

de réduction du nombre d'erreurs

100%

de réduction du nombre d'erreurs

2,5 mois

pour terminer l'automatisation

>100%

de retour sur investissement en une année

Processus automatisés

- Automated clearinghouse (ACH)
- Mises à jour des systèmes informatiques

Secteur
Banque

« Voici comment j'explique notre réussite : si vous prenez une entreprise innovante comme la nôtre, y associez une technologie révolutionnaire et rajoutez le cloud, les résultats seront forcément au rendez-vous. »

— Responsable technique

Opérations commerciales et équipe technologique

FONCTIONNEMENT DANS LE CLOUD : PÉRILLEUX MAIS NÉCESSAIRE À L'ÉVOLUTIVITÉ

L'environnement cloud de la banque est hautement sécurisé et son accès est strictement contrôlé. La banque est parvenue à relever de nombreux défis en offrant le même accès aux robots qu'à leurs homologues humains, notamment la connectivité Internet, ainsi que l'accès à Microsoft Office et à une foule d'autres applications internes.

De plus, le fait d'opérer dans le cloud contraignait la banque à maintenir à jour en permanence les correctifs de ses applications de bureau. Dans un environnement informatique sur site, où tous les PC et ordinateurs portables sont patchés en permanence, une telle activité est considérée comme une évidence. Dans cette optique, la banque a dû faire preuve de « créativité ». Mais cela a été rendu possible par la robustesse et la facilité d'intégration de la plate-forme Automation Anywhere.

RÉSULTATS

La banque a d'abord automatisé le traitement de ses transactions ACH. 20 robots ont été nécessaires pour exécuter l'intégralité du processus de bout en bout sur une période de moins de 90 jours, éliminant immédiatement toutes les erreurs survenues lors du processus manuel. Les clients sont satisfaits de la rapidité d'exécution et de la qualité de leurs transactions. La banque a calculé que chacun de ses 20 robots permettait d'économiser 5 000 heures par an par les employés et estimait par conséquent le nombre de postes économisés à 2,5 équivalents temps plein (ETP) par an et par robot, soit un total de 50 ETP par an. Les employés qui étaient auparavant responsables du traitement manuel des paiements ACH se consacrent désormais à des tâches plus gratifiantes, qui requièrent de l'ingéniosité et nécessitent de faire appel à son bon jugement.

PERSPECTIVES D'AVENIR

Aujourd'hui, la banque « fédère » ses efforts en matière de RPA avec un Centre d'excellence RPA (CdE) qui prend en charge toutes les lignes d'initiatives d'automatisation de ses banques commerciales. La mission du CdE dépasse le simple cadre de la construction et de la maintenance des robots logiciels (bots). Au lieu de cela, il est chargé de diffuser ses compétences et ses connaissances en matière de RPA dans l'ensemble de l'organisation en formant d'autres équipes technologiques au sein des opérations commerciales de la banque, afin de les aider dans leurs démarches d'automatisation, de conception, de construction et de gestion de leurs propres robots.

« Il n'a pas été chose facile de recréer un écosystème de postes de travail dans le cloud et de faire fonctionner un robot interagissant avec des applications de postes de travail normales. Pour procéder à la mise à jour et assurer le fonctionnement simultané de plusieurs environnements, nous avons dû faire preuve de créativité et d'innovation. Cela fait partie du fardeau de l'innovation, mais cela en vaut vraiment la peine. »

— Responsable technique,

Opérations commerciales et équipe technologique

À propos d'Automation Anywhere

Automation Anywhere fournit les moyens nécessaires à ceux dont les idées et l'énergie assurent le succès de leur entreprise. Nous proposons la plate-forme de force de travail numérique la plus sophistiquée dans le monde. En automatisant les processus métier et en libérant le personnel de ces tâches, nous rendons le travail plus humain.

Automation Anywhere  www.automationanywhere.com

☎ Amérique du Nord : 1-888-484-3535 x1 | International : 1-408-834-7676 x1

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

AUTOMATION ANYWHERE FRANCE

191-195 Avenue Charles de Gaulle,

92200 Neuilly-sur-Seine

☎ +33 6 37 38 06 14

✉ contact-france@automationanywhere.com

Copyright © 2018 Automation Anywhere, Inc. Tous droits réservés. Automation Anywhere, le logo Automation Anywhere, Go Be Great, BotFarm, Bot Insight et IQ Bot, entre autres, sont des marques ou marques déposées d'Automation Anywhere, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. Tous les autres noms de produits figurant dans cette publication sont utilisés à des fins d'identification uniquement et sont des marques déposées de leurs propriétaires respectifs.