

Clôtures plus rapides, nouveaux propriétaires plus heureux : une grande banque automatise les évaluations hypothécaires



PROFIL DE L'ORGANISATION

L'une des 25 plus grandes banques commerciales américaines sur le marché des dépôts.

DÉFI

Le processus hypothécaire au sein de la banque mobilise de nombreuses équipes présentes aux États-Unis comme en Inde. Les hypothèques étant régies par le gouvernement fédéral, les politiques sont régulièrement modifiées, ce qui oblige les équipes à appliquer rapidement les nouvelles normes, pratiques, politiques et procédures, bien souvent avant que les systèmes informatiques aient été mis à jour pour prendre en charge ces changements. Les équipes ont été forcées d'utiliser des solutions de contournement manuelles qui ont entraîné un manque d'efficacité et des retards. Les temps de cycle étaient élevés, les employés étaient frustrés et le nombre d'erreurs était trop important.

SOLUTION

La banque utilise la plateforme RPA d'Automatisation Anywhere pour créer des robots automatisés (bots) permettant de collecter les frais d'évaluation, de commander les évaluations, de compléter les mises à jour de la feuille de calcul des règles d'évaluation généralement reconnues, d'effectuer des notifications de suivi des évaluations et de commander des évaluations secondaires. En fin de compte, l'intégralité du processus d'évaluation hypothécaire a été automatisé et les travailleurs humains qui assumaient auparavant cette responsabilité se sont vus attribuer des tâches plus complexes et de plus grande valeur.

BÉNÉFICES

100 %

de réduction du nombre d'erreurs

2,6 jours

de réduction du temps de cycle hypothécaire

6,3 jours

gagnés dans le cadre des évaluations

84 %

des commandes d'hypothèques sont placées moins de 2 heures après la finalisation du contrat

Processus automatisés

- Mises à jour de la feuille de calcul GAAR
- Commandes d'évaluation
- Notifications par e-mail
- Plusieurs centaines de processus à travers plusieurs unités commerciales

Secteur
Banque

« Nous avons été effarés par la vitesse à laquelle les bénéfices ont augmenté. Nos robots ont réduit le nombre de jours nécessaires à la commande et battu le processus manuel de 32 % après seulement quatre jours de fonctionnement. »

— Directeur des risques, de la technologie et de l'exécution

LA FORMATION ÉTAIT UN FACTEUR ESSENTIEL AU SUCCÈS

Lorsque la banque a lancé son initiative d'automatisation, elle n'avait effectué qu'une démonstration de faisabilité limitée. Au sein de la banque, le déploiement de robots dans un environnement de production était une grande première. La banque s'est tournée vers Automation Anywhere pour obtenir de l'aide concernant la formation, la planification et le développement RPA. En raison de la diversité des équipes impliquées, à la fois commerciales et techniques, la banque a consacré beaucoup de temps à enseigner les bases de la robotique aux utilisateurs avant de faire appel à eux pour l'assistance. Au final, ce travail de formation et d'enseignement a porté ses fruits.

L'automatisation a permis de souder les équipes de la banque et d'optimiser l'efficacité et la productivité lorsque les employés ont quitté leur isolement et ont commencé à occuper différentes fonctions à travers différents sites. Par conséquent, l'automatisation a transformé la culture d'entreprise en collaboration beaucoup plus active.

RÉSULTATS

Les délais de traitement des hypothèques ont été réduits de 2,6 jours, tandis que les délais de programmation des évaluations ont été réduits de 6,3 jours. Le taux d'erreur est tombé à zéro. Au moment où de nouvelles réglementations ont été imposées, les robots ont pu s'y conformer immédiatement. Et les employés qui étaient auparavant responsables du traitement traditionnel des hypothèques ont été réaffectés à des tâches plus gratifiantes, qui leur permettent de faire appel à leur bon sens, leur créativité et leur ingéniosité.

PERSPECTIVES D'AVENIR

Chaque aspect du déploiement était itératif et comprenait une boucle de rétroaction et d'amélioration continue. Ainsi, la banque a réalisé une amélioration continue de la qualité avec ses robots, des améliorations qui se poursuivront au fil des mois et des années. Les équipes ont exploité une méthodologie de développement Agile fonctionnant en sprints pour chaque amélioration mineure ou majeure. Chaque composant automatisé était piloté en parallèle avec le processus manuel. Cela a permis aux équipes de tester les robots avec un risque minimal, de collecter des données afin de comparer les résultats entre les processus manuels et automatisés, et ainsi de les améliorer en permanence. À l'avenir, la banque continuera de travailler de cette manière pour plus d'efficacité et pour réduire les coûts et les erreurs dans le cadre de ses opérations en automatisant de plus en plus de processus essentiels.

« Compte tenu de tout ce que l'on entend sur la RPA, par rapport à la suppression d'emplois et la dissolution d'organisations, notre expérience est complètement différente. Nos équipes ont été enthousiasmées par la technologie robotique d'Automation Anywhere, qui a constitué un vrai plus pour nos clients. »

— Directeur des risques, de la technologie et de l'exécution

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.

Appelez le 1-888-484-3535 ou consultez www.AutomationAnywhere.com pour programmer une démonstration en direct.

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.