

# Einsatz der intelligenten Prozessautomatisierung: ROI von 1300 % sorgt für einen besseren CSAT und neuen Umsatzquellen im Wert von 7 Mio. USD



## VORGESTELLTE ORGANISATION

Bancolombia ist ein preisgekröntes Full-Service-Finanzinstitut, das Kunden in 12 verschiedenen Ländern Bankdienstleistungen anbietet und zu den zehn größten Gruppen aus dem Finanzsektor Lateinamerikas gehört.

## HERAUSFORDERUNG

Bancolombia musste virtuelle Arbeitsprozesse mit menschlichen, automatisierten, kognitiven und analytischen Fähigkeiten schaffen, um das Angebot für die Kunden zu verbessern, wiederkehrende Aufgaben zu automatisieren und die Effizienz auf breiter Front zu steigern. Die größte Aufgabe für Bancolombia lag in der Umwandlung der Arbeitsmethodik und der Koordination von menschlichen Mitarbeitern und Bots.

## LÖSUNG

Zur Umwandlung Ihres BPMs durchsucht Bancolombia strukturierte, halbstrukturierte und unstrukturierte Kundendaten über Bots von Automation Anywhere. Die Bots automatisieren Hunderte von Prozessen und steigern die Effizienz des Backoffice deutlich – wodurch Bancolombia eine erhebliche Zeitersparnis bei der Kundenbetreuung realisiert. Dies hat zu einem Anstieg der CSAT-Zahlen geführt und zusätzliche Einnahmequellen geschaffen.

## VORTEILE

127.000

freigesetzte Stunden pro Jahr in den Filialen

11.000

eingesparte Arbeitstage durch Backoffice-Automatisierung

51%

mehr Effizienz bei der Servicewartezeit

19 Mio. \$

weniger Bereitstellungskosten

7 Mio. \$

Ertrag aus neuen Einnahmequellen

1300%

Return On Investment

Automatisierte Prozesse

- Kreditprüfung
- Inkasso
- Clearing und Settlement
- Kapitalmarkt
- Internationales Geschäft

Branche

**Bankwesen und  
Finanzdienstleistungen**

„Wir haben in den Filialen, in denen die Frontoffice-Automatisierung implementiert wurde, beim Kundenservice eine Effizienzsteigerung von 50% erreicht.“

– **Jorge Ivan Otalvaro**

VP Service Delivery and Operations

## HINTERGRUND

Im Rahmen eines Proof-of-Concept hatte Bancolombia die Gelegenheit, das Potenzial von Bots zu bewerten. Die Business- und IT-Teams prüften verschiedene Tools und deren Funktionalitäten. Daraufhin wurden Umsetzungsstrategien definiert. Basierend auf den Ergebnissen wurde ein Business-Case erstellt, über den die Ermittlung der zu erwartenden Investitionsrendite und die Definition der folgenden Implementierungsanforderungen möglich war:

- Definition der RPA-Tools
- Governance-Modell mit Verantwortungsverteilung zwischen Business- und IT-Bereich
- Betriebsmodell
- CoE-Implementierung
- Sicherheitssysteme
- Technologische Architektur
- Prozesspriorisierungssysteme

Durch intelligente Automatisierung konnte das Unternehmen seine Front- und Backoffice-Prozesse verbessern. Die gesamten Bankprozesse sind heute reibungsloser und schneller als je zuvor. Bancolombia betreut über 14 Millionen Kunden und hat mehr als 32.000 Mitarbeiter. Das Unternehmen arbeitet jeden Tag mit einer großen Menge an Kundendaten. Seit der Einführung der Funktionen für digitale Bots hat Bancolombia in den Filialen mehr als 127.000 Stunden Arbeitszeit eingespart, die Kundenzufriedenheit erhöht und neue Umsatzquellen erschlossen.

Bancolombia sieht RPA nicht als isolierte Strategie, sondern als Funktionalität zur Umsetzung der strategischen Ziele des Unternehmens innerhalb des eigenen Frameworks zur intelligenten Prozessautomatisierung.

## WEITERE ENTWICKLUNG

Bancolombia hat im ersten Jahr Hunderte von Bots implementiert und wird diese weiter ausbauen. Das Unternehmen möchte seine Kunden über eine Kombination aus menschlichen Fähigkeiten, RPA, Kognition und Analytik optimal betreuen.

„Die Leitung der Bank ist begeistert, weil wir unsere Investition mit einem ROI von 1300 % innerhalb des ersten Jahres amortisiert haben.“

– **Jorge Ivan Otalvaro**  
VP Service Delivery and Operations

### Über Automation Anywhere

Automation Anywhere entwickelt dank der Ideen, Vorstellungen und Interessen seiner Mitarbeiter großartige Lösungen. Wir bieten die weltweit fortschrittlichste Digital-Workforce-Plattform zur Automatisierung von Geschäftsprozessen und Unterstützung von Mitarbeitern.

**Automation Anywhere**  [www.automationanywhere.com](http://www.automationanywhere.com)

 Nordamerika: +1-888-484-3535 x1 | International: +1-408-834-7676 x1

 @AutomationAnywh  [www.linkedin.com/company/automation-anywhere](https://www.linkedin.com/company/automation-anywhere)  [sales@automationanywhere.com](mailto:sales@automationanywhere.com)

Copyright © 2018 Automation Anywhere, Inc. Alle Rechte vorbehalten. Automation Anywhere, das Automation Anywhere-Logo, Go Be Great, BotFarm, Bot Insight und IQ Bot sowie weitere sind entweder eingetragene Marken oder Marken von Automation Anywhere, Inc. in den USA und/oder anderen Ländern. Andere, in dieser Publikation verwendete Produktnamen dienen nur zu Identifikationszwecken und können Marken ihrer jeweiligen Eigentümer sein.