

# 계약 체결이 빠를수록 새 주택소유자의 만족도 상승: 모기지 감정평가를 자동화한 대형 은행



## 회사 소개

예치금 시장 점유율 기준 미국 상위 25대 대형 은행 중 한 곳입니다.

## 과제

은행의 모기지 처리에 미국과 인도에 걸쳐 많은 팀이 참여합니다. 모기지는 연방의 규제를 받고, 정책은 계속 바뀌기 때문에 팀들은 새로운 표준, 관행, 정책, 절차를 빠르게 적용해야 했으며, 그 이후에는 IT 시스템이 그러한 변화를 지원할 수 있도록 조정하곤 했습니다. 팀들은 어쩔 수 없이 직접 해결책을 적용해야 했으며 이로 인해 효율성이 떨어지고 지연 시간이 발생하게 되었습니다. 주기 시간은 길고, 직원들은 지치고, 너무 많은 오류가 발생했습니다.

## 솔루션

이 은행은 Automation Anywhere의 RPA 플랫폼을 사용하여 자동 로봇(봇)을 생성한 후 감정평가 수수료를 징수하고, 일반적으로 인정된 감정평가 규칙(GAAR) 워크시트 업데이트를 완성하고, 감정평가 후속 알림을 보내고, 2차 감정평가를 주문합니다. 결과적으로 전체 모기지 감정평가 프로세스가 자동화되었고, 이전에 이 작업을 담당했던 인간 근로자는 보다 보람 있는 고부가 가치 작업을 맡고 있습니다.

## 이점

100%

오류 감소

2.6일

모기지 주기 시간 단축

6.3일

보다 신속한 감정평가

84%

계약 체결 후 2시간 이내에 모기지 주문

프로세스 자동화

- GAAR 워크시트 업데이트
- 감정평가 주문
- 이메일 알림
- 여러 사업부에서 100개의 프로세스 처리

업종  
은행

"저희는 이점을 이렇게 빠르게 누리게 되어 매우 놀랐습니다. 봇을 작동한지 단 4일만에 주문 작업까지 수일이 단축되었고 수동 프로세스가 32% 향상되었습니다."

— 위험 기술 및 실행 부문 이사

## 성공에 필수적인 교육

이 은행이 자동화 계획을 시작할 당시에는 제한적인 개념 증명만을 수행했습니다. 이 은행의 어느 누구도 프로덕션 환경에 봇을 배포하지 않았습니다. RPA 교육, 계획, 개발을 지원하기 위해 Automation Anywhere을 이용했습니다. 사업부와 기술팀 등 매우 다양한 팀이 관여했기 때문에 은행은 로봇 공학에 대한 기본 사항에 대해 사용자를 교육하는 데 많은 시간을 할애한 후 사용자에게 지원을 요청했고, 결국 모든 훈련과 교육은 성공을 거두었습니다.

자동화 덕분에 은행 팀들이 더욱 가까워지면서 직원들이 자체 업무에서 벗어나 여러 직무와 지역에서 일하면서부터 효율성과 생산성이 높아졌습니다. 결국 자동화는 기업 문화를 더 큰 하나의 협력체로 변화시켰습니다.

## 성과

모기지는 2.6일 더 빨리 처리되었고 감정평가는 6.3일 더 빠르게 예정되었습니다. 오류율은 0으로 떨어졌습니다. 새로운 규정이 적용되면 봇은 즉시 그에 맞게 조정할 수 있습니다. 또한 이전에 기존 모기지 처리를 담당했던 직원들은 개인의 판단력, 독창성, 재량을 발휘할 수 있는 더 흥미로운 작업에 다시 배정되었습니다.

## 그 이후

배포의 모든 측면이 반복적이었고 지속적인 피드백과 개선 루프가 포함되었기 때문에 이 은행은 봇을 통해 지속적으로 품질을 개선할 수 있었습니다. 이러한 개선은 수개월, 수년이 지나도 계속될 것입니다. 팀들은 민첩한 개발 방법을 활용하여 모든 부분에서 크고 작은 개선이 이뤄지도록 전력을 다하고 있습니다. 자동화된 각 구성 요소는 수동 프로세스와 동시에 시범적으로 작동되었습니다. 이를 통해 팀들은 위험을 최소화하면서 봇을 테스트하고, 데이터를 수집하여 수동 프로세스와 자동 프로세스 결과를 비교하여 계속 개선해 나갈 수 있었습니다. 이 은행은 앞으로도 계속 이런 방식으로 작업하여 업무에 필수적인 프로세스 자동화를 늘려 나가면서 운영 전반에서 효율성 개선, 비용 절감, 오류 감소 효과를 강화해 나갈 것입니다.

"RPA를 도입하면서 일자리 감소와 조직 해체에 대한 이야기가 많이 나오고 있지만, 제 경험으로는 그 반대입니다. Automation Anywhere의 로봇 공학은 저희 팀의 만족도를 높여 주고 고객을 위한 약속을 지키도록 해주었습니다."

— 위험 기술 및 실행 부문 이사

### Automation Anywhere 소개

Automation Anywhere는 아이디어, 생각 및 집중을 통해 자신이 근무하는 회사를 위대하게 성장시키는 사람에게 힘을 실어 줍니다. Automation Anywhere에서 제공하는 세계 최고 수준의 정교한 디지털 인력 플랫폼은 업무 프로세스를 자동화하고 직원의 부담을 덜어줌으로써 인간 중심의 업무 환경을 만듭니다.

실시간 데모 일정을 확인하려면 1-888-484-3535로 전화하거나 [www.AutomationAnywhere.com](http://www.AutomationAnywhere.com)을 방문해 주십시오.

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

☎ 북미: 1-888-484-3535 x1 | 해외: 1-408-834-7676 x1

🐦 @AutomationAnywh  [www.linkedin.com/company/automation-anywhere](http://www.linkedin.com/company/automation-anywhere)

✉ [sales@automationanywhere.com](mailto:sales@automationanywhere.com)

### Automation Anywhere Korea

오토메이션애니웨어 코리아

서울 강남구 테헤란로 302

 [www.facebook.com/AutomationAnywhereKorea](http://www.facebook.com/AutomationAnywhereKorea)

✉ [questions-korea@automationanywhere.com](mailto:questions-korea@automationanywhere.com)

Copyright © 2018 Automation Anywhere, Inc. All rights reserved. Automation Anywhere, Automation Anywhere 로고, Go Be Great, BotFarm, Bot Insight 및 IQ Bot은 미국 및/또는 기타 국가에서 Automation Anywhere, Inc.의 등록 상표 또는 상표입니다. 본 간행물에 수록된 다른 제품 이름은 식별 목적으로만 사용되었으며 해당 소유주의 상표일 수 있습니다.

2018년 7월, 버전 1

