

St. James's Place vê potencial para benefícios "exponenciais" com RPA



ORGANIZAÇÃO ANALISADA

Fundada em 1992, a St. James's Place é uma empresa FTSE 100 que gerencia US\$ 113 bilhões em fundos de clientes. Ela fornece uma variedade de soluções de gerenciamento de patrimônio, desde investimentos a pensões para indivíduos, famílias e proprietários de negócios nos mercados afluentes e de alto patrimônio líquido no Reino Unido e na Ásia.

DESAFIO

Mesmo com o crescimento ano após ano, a RPA apresentou uma oportunidade para a St. James's Place de ajudar várias partes de seu negócio a aumentar o volume de casos, ajudando a melhorar ainda mais a eficiência organizacional e operacional. A solução para as metas e desafios do negócio inclui o aumento de bots ao lado da força de trabalho humana, sendo os bots gerenciados pela empresa para lidar efetivamente com o aumento da carga de trabalho.

SOLUÇÃO

Um dos casos de uso testados na fase inicial de automação foi no escopo da garantia de negócios, em que a empresa automatizou alguns processos importantes necessários para gerenciar pensões. Os parceiros que trabalham com a St. James's Place para gestão de pensões de clientes precisam produzir um cálculo crítico do ano ao transferir fundos para garantir que as pensões sejam iguais ou melhores após a mudança. Com a ajuda da automação, consultores treinados da St. James's Place podem fazer uma segunda verificação de mais casos enviados por parceiros. A previsão é de que isso aumente para 100% em vez dos 20% que fazem hoje.

BENEFÍCIOS

63

Minutos economizados por caso

85 a 90%

Casos verificados com bot

Processos automatizados

- Garantia de negócios
- Relatórios de investimento
- Atendimento a parceiros

Setor

Serviços financeiros

"As pessoas adotaram a automação e podem ver que agrega valor. Quando replicamos os casos de sucesso do piloto, prevemos que os benefícios sejam exponenciais."

— Sam Yates,
consultor de RPA

DETALHES

A St. James's Place automatizou vários processos em seu negócio principal. A prova de conceito foi realizada no processo de cálculo do ano crítico, trabalhando com os cinco principais fornecedores em um único plano de pensão. O objetivo era colocar todos os cinco parceiros no teste concluído em um mês; no entanto, o processo se revelou mais complexo na prática, e dois parceiros foram incluídos no mês.

A St. James's Place aprendeu muitas coisas durante a fase do POC, incluindo a necessidade de envolver a equipe de TI o mais cedo possível no projeto para considerar os impactos na infraestrutura de TI e potencializar as habilidades já existentes nos negócios. A empresa também descobriu que era melhor dividir os processos em partes gerenciáveis. Agora, uma calculadora de complexidade e viabilidade foi criada para ajudar a avaliar processos de automação. Ela também está buscando o melhor lugar para começar a automatizar, alojando os processos fáceis primeiro e demonstrando a rapidez com que as coisas podem ser automatizadas. Isso fornece blocos de construção para expandir em diferentes partes da organização e com diferentes tipos de automação.

No momento, a empresa tem três processos em funcionamento e um quarto quase completo dentro da divisão de investimentos. O atendimento a parceiros e a divisão de TI também estão integrados, com um bot funcionando e outro a caminho.

O FUTURO

A St. James's Place já criou uma equipe centralizada de automação robótica dentro da empresa para trabalhar, desenvolver e cuidar dos bots. Ela reconhece que o software oferece liberdade e flexibilidade para capacitar equipes de negócios em cinco áreas principais: Investimentos, Tecnologia, Serviços ao cliente, Finanças e Garantia de negócios, para identificar e automatizar os próprios processos de negócios. A divisão de investimentos já levou isso para o próximo nível, com um pipeline de atividades para conclusão este ano e em 2020. Isso consiste em uma série de táticas de automação, muitas das quais envolvem o uso de RPA. A função do Centro de Excelência vai garantir que a automação ocorra da maneira correta e com a estrutura de governança correta. Além disso, a empresa vê oportunidades para trazer bots cognitivos para o avanço da solução.

"A Automation Anywhere realmente amplia os horizontes. Isso nos proporciona um nível aprimorado de capacidade para automatizar aquilo que não conseguimos fazer com outros. A facilidade de uso e finalidade são de nível superior."

— Sam Yates,
consultor de RPA

Sobre a Automation Anywhere

A Automation Anywhere possibilita que as pessoas agreguem excelência às empresas onde trabalham com suas ideias, pensamentos e foco. Nós oferecemos a plataforma de Força de Trabalho Digital mais sofisticada do mundo, humanizando o trabalho por meio da automatização de processos de negócios e da liberação de pessoas das atividades repetitivas.

Automation Anywhere  www.automationanywhere.com

☎ América do Norte: 1-888-484-3535 x1 | Internacional: 1-408-834-7676 x1

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

Automation Anywhere ©2019

Setembro de 2019, Ver. 1

