

Exploitation de la structure Intelligent Process Automation : un retour sur investissement de 1 300% pour un meilleur score de satisfaction client et 7^M de dollars de nouveaux revenus générés

Bancolombia

AUTOMATION ANYWHERE
Go be great.®

PROFIL DE L'ORGANISATION

Bancolombia est une institution financière multiservices primée qui fournit des services bancaires à des clients issus de 12 pays différents et est établie parmi les 10 plus grands groupes financiers d'Amérique latine.

DÉFI

Bancolombia avait besoin de développer une force de travail virtuelle combinant des capacités humaines, robotiques, cognitives et analytiques pour améliorer l'expérience des clients du secteur bancaire, automatiser les tâches répétitives et accroître l'efficacité à tous les niveaux. Pour Bancolombia, la plus grande partie de ce défi résidait dans la transformation de la méthodologie de travail et la coordination entre les humains et les travailleurs robotiques.

SOLUTION

Avec les robots d'Automation Anywhere, Bancolombia examine des données client structurées, semi-structurées et non structurées pour transformer sa gestion des processus métier. Les robots permettent d'automatiser plusieurs centaines de processus et de considérablement accroître l'efficacité du back-office, permettant ainsi à Bancolombia de gagner un temps précieux au service des clients. Ainsi, ils ont permis d'améliorer le taux de satisfaction des clients et de générer des sources de revenus supplémentaires.

BÉNÉFICES

127K

heures libérées par année dans les succursales

11K

journées gagnées avec l'automatisation en back-office

51 %

d'augmentation de l'efficacité du temps de service

19M\$

de réduction des coûts de provisionnement

7M\$

de revenus issus de nouvelles sources

1300 %

de retour sur investissement

Processus automatisés

- Révision du crédit
- Collections
- Liquidation et règlement
- Marchés de capitaux
- Commerce international

Secteur

Services bancaires et financiers

« Nous avons réussi à augmenter de moitié l'efficacité du service client dans les succursales où l'automatisation du front-office a été mise en œuvre »

— **Jorge Ivan Otalvaro**

Vice-président, chargé de la fourniture de services et des opérations

DÉTAILS DE L'ÉTUDE DE CAS

Bancolombia a pu évaluer le potentiel de la robotique lors d'une validation de concept. Les équipes commerciales et informatiques ont exploré différents outils et se sont concentrées sur leurs capacités. Ainsi, elles ont pu définir des stratégies d'implémentation. À partir de ces résultats, une analyse de rentabilisation a été établie, leur permettant d'identifier le retour sur investissement attendu et de proposer les exigences liées à la mise en œuvre, notamment :

- Définition des outils RPA
- Modèle de gouvernance avec responsabilités équilibrées entre les départements commerciaux et informatiques
- Modèle opérationnel
- Mise en œuvre du CdE
- Schémas de sécurité
- Architecture technologique
- Schémas de priorisation des processus

L'automatisation intelligente leur a permis d'améliorer leurs capacités de front et de back office. Les processus bancaires globaux sont devenus plus fluides et plus rapides que jamais. En charge de plus de 14 millions de clients et de 32 000 employés, Bancolombia ingère et exploite chaque jour un volume élevé de données clients. Depuis l'introduction des capacités de force de travail numérique, elle a économisé plus de 127 000 heures de temps dans ses succursales, accru la satisfaction de ses clients et généré de nouvelles sources de revenus.

Pour Bancolombia, la RPA n'est pas une stratégie isolée ; au contraire, il s'agit d'une capacité qui exploite la réussite des objectifs stratégiques de l'organisation au sein de notre structure Intelligent Automation Process.

PERSPECTIVES D'AVENIR

Bancolombia a introduit plusieurs centaines de robots au cours de cette première année et continue de développer sa force de travail numérique. Elle prévoit de combiner les capacités humaines, la RPA, les aptitudes cognitives et les analyses pour offrir une expérience haut de gamme à ses clients issus des services bancaires.

« Les dirigeants de la banque sont enthousiastes car nous avons récupéré notre mise de départ avec un retour sur investissement de 1 300 % au cours de la première année. »

— **Jorge Ivan Otalvaro**


Vice-président,
chargé de la
fourniture de services
et des opérations

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 ✉ sales@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.