

利用智能流程自动化：1300% 投资回报率，提高客户满意度，新增收入流 700 万美元

Bancolombia

AUTOMATION ANYWHERE
Go be great.®

公司概况

Bancolombia 是一家获得嘉奖的全方位服务金融机构，在 12 个国家/地区为客户提供银行业务服务，是拉丁美洲十大金融集团之一。

挑战

Bancolombia 需要发展集成人力、机器人、认知和分析能力于一体的虚拟劳动力，以提高银行业务客户体验，自动执行重复性任务，提高整个公司的效率。Bancolombia 面临的最大挑战是工作方法的转型和人机工作者的协调。

解决方案

Bancolombia 采用 Automation Anywhere 的机器人，筛查结构化、半结构化和非结构化客户数据，实现 BPM 的转型。机器人自动执行上百个流程，极大地提高了后台效率，为 Bancolombia 节省了大量客户服务时间。最终提高了客户满意度，创造了额外的收入流。

效益

12.7万

分行每年节约的小时数

1.1万

后台自动化节约的天数

51%

服务时间效率的提高

\$1.9千万
(美元)

预配置成本节约

\$7百万
(美元)

新收入流产生的收入

1300%

投资回报

流程自动化

- 信用评估
- 收款
- 清算和结算
- 资本市场
- 国际业务

行业

银行业务和金融服务

“在实现了前台自动化的分行，我们的客户服务效率提高了 50%。”

— Jorge Ivan Otalvaro
服务交付和运营副总裁

详述

Bancolombia 在概念验证阶段评估了机器人的潜力。业务和 IT 团队探索了不同的工具，其中重点关注这些工具的功能。并因此而确定了实现策略。他们基于分析结果建立了商业案例，以确定预期投资回报，并提出实现要求，包括：

- RPA 工具界定
- 维持业务领域和 IT 领域职责平衡的管理模式
- 运营模式
- CoE 实现
- 安全方案
- 技术架构
- 流程优先化方案

智能自动化帮助他们提高了前台和后台能力。总体银行业务流程比以前更加流畅、快速。Bancolombia 拥有 1,400 多万客户和 32,000 多名员工，每天都要吸收和使用大量的客户数据。自从引入数字化劳动力功能后，他们的分行节约了 127,000 以上小时数，提高了客户满意度，创造了新的收入流。

对于 Bancolombia 而言，RPA 不是一项孤立的策略，而是在我们的智能自动化流程框架中利用组织战略目标成果的能力。

展望

Bancolombia 在第一年实现了上百个机器人，并且未来还将继续扩大其数字化劳动力。他们计划融合功能、RPA、认知和分析能力，为银行业务客户提供世界一流的体验。

“银行领导层非常高兴，因为我们在第一年便以 1300% 的投资回报率收回了投资。”

— Jorge Ivan Otalvaro
服务交付和运营副总裁

关于 Automation Anywhere

Automation Anywhere 服务于那些凭借创意、理念和专注领域来成就公司辉煌的工作者。我们提供完善成熟的数字化劳动力平台，以提供更加接近人类水平的业务流程自动化操作，让人类摆脱机械的劳动。

Automation Anywhere  www.automationanywhere.com

☎ 北美: 1-888-484-3535 x1 | 国际: 1-408-834-7676 x1

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

版权所有 © 2018 Automation Anywhere, Inc. 保留所有权利。Automation Anywhere、Automation Anywhere 徽标、Go Be Great、BotFarm、Bot Insight 和 IQ Bot 等是 Automation Anywhere, Inc. 在美国和/或其他国家/地区的注册商标或商标。本出版物中使用的其他产品名称仅用于鉴别目的，可能是其各自所有者的商标。