

ACH na nuvem: bots revolucionários simplificam operações e proporcionam escalonamento sob demanda



ORGANIZAÇÃO ANALISADA

O banco diversificado oferece uma ampla gama de produtos e serviços financeiros a consumidores, pequenas empresas e clientes comerciais. Uma empresa da Fortune 100, o banco é um dos 10 maiores bancos do país com base em depósitos e uma das marcas mais conhecidas nos Estados Unidos.

DESAFIO

Historicamente, o processamento de pagamentos de câmara de compensação automatizada (ACH) tem sido um esforço extremamente minucioso, com vários pontos de contato para os funcionários realizarem tarefas pequenas, mas fundamentais. Ele era repleto de erros potenciais e muito lento. Os clientes, sempre uma preocupação principal do banco, queriam que seus pagamentos fossem processados com precisão e rapidez. O próprio banco precisava cortar custos, eliminar erros e liberar seus funcionários de tarefas manuais e tediosas para realizarem trabalhos mais adequados a suas habilidades e engenhosidade humanas.

SOLUÇÃO

O banco usa a plataforma do Automation Anywhere Enterprise para automatizar seu processamento de ACH. Devido ao alto volume de transações processadas pelo banco todos os dias, a tecnologia precisava ser escalonável. O banco decidiu que a RPA em execução no seu ambiente de nuvem altamente seguro escalonaria conforme necessário para atender à demanda crescente de negócios e garantir a privacidade dos dados de seus clientes.

BENEFÍCIOS

100 mil

Horas de tempo de funcionários poupadas anualmente

50

Funcionários em tempo integral redesignados a tarefas de maior valor

100%

Redução nos erros

2,5 meses

Para completar a automação

> 100%

ROI em um ano

Processos automatizados

- Câmara de compensação automatizada (ACH)
- Atualizações do sistema de TI

Setor

Bancário

“O sucesso da nossa história tem a ver com este fato: se você tiver uma empresa inovadora como a nossa, adicionar uma tecnologia revolucionária e, por cima, adicionar a nuvem, seus resultados serão impressionantes”.

— Líder técnico

Equipe de tecnologia e operações comerciais

OPERAR NA NUVEM: COMPLICADO, MAS NECESSÁRIO PARA ESCALONAR

O ambiente de nuvem do banco é altamente seguro e tem acesso rigorosamente controlado. O banco superou vários desafios fornecendo o mesmo acesso a bots apreciado pelos seus equivalentes humanos, incluindo conectividade com a Internet, acesso ao Microsoft Office e uma série de outros aplicativos internos.

Além disso, devido à operação na nuvem, o banco precisava manter todos os patches de seus aplicativos da área de trabalho completamente atualizados o tempo todo. Essa atividade é considerada comum em um ambiente de computador local, no qual todos os computadores e notebooks recebem correções continuamente. O banco teve que agir de forma criativa, mas a robustez e a facilidade de integração da plataforma do Automation Anywhere tornaram isso possível.

RESULTADOS

Primeiramente, o banco automatizou seu processamento de ACH. Ele tinha 20 bots executando o processo de ponta a ponta e funcionando em menos de 90 dias, eliminando imediatamente todos os erros que haviam ocorrido com o processo manual. Os clientes ficaram satisfeitos com o aprimoramento da oportunidade e da qualidade de suas transações. O banco calculou que cada um de seus 20 bots poupou 5.000 horas de tempo dos funcionários por ano, e estimou que isso economizou 2,5 posições de equivalente de tempo integral (FTE) por ano, por bot, somando um total de 50 FTEs anualmente. Os funcionários que antes eram responsáveis pelo processamento manual de pagamentos de ACH foram liberados para se concentrarem em trabalhos mais compensadores que exigem juízo e engenhosidade humana.

PENSANDO NO FUTURO

Hoje, o banco está centralizando seus esforços de RPA com um Centro de Excelência (CoE) em RPA que oferece suporte a todas as iniciativas de automação de linhas de negócios de seu banco comercial. O CoE tem uma obrigação diferente da criação e manutenção dos robôs de software (bots) em si. Em vez disso, ele é responsável pela disseminação de seu conhecimento e suas habilidades em RPA por toda a organização, treinando outras equipes de tecnologia das operações comerciais do banco para oferecer suporte aos seus próprios trabalhadores em suas jornadas de automação, para projetar, criar e manter seus próprios bots.

“Recriar o ecossistema da área de trabalho na nuvem e executar um bot que interage com aplicativos normais da área de trabalho não foi fácil. Passamos a ser muito criativos e inovadores na atualização e na manutenção do funcionamento de vários ambientes. Faz parte do ônus da inovação, mas realmente vale a pena”.

— Líder técnico,
equipe de tecnologia e operações comerciais

Sobre o Automation Anywhere

O Automation Anywhere capacita pessoas cujas ideias, pensamentos e foco engrandecem as empresas para as quais trabalham. Nós oferecemos a plataforma de Força de Trabalho Digital mais sofisticada do mundo, tornando o trabalho mais humano ao automatizar os processos de negócios e liberar as pessoas.

Ligue para 1-888-484-3535 ou visite www.AutomationAnywhere.com para agendar uma demonstração ao vivo.

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

Copyright © 2018 Automation Anywhere, Inc. Todos os direitos reservados. Automation Anywhere, o logotipo do Automation Anywhere, Go Be Great, BotFarm, Bot Insight e IQ Bot, entre outros, são marcas registradas ou marcas comerciais da Automation Anywhere, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países. Outros nomes de produtos usados nesta publicação são apenas para fins de identificação e podem ser marcas comerciais de seus respectivos proprietários.