

Schnellere Abschlüsse, zufriedenere neue Hausbesitzer: Eine führende Bank automatisiert Hypothekenbewertungen



VORGESTELLTE ORGANISATION

Eine der 25 größten US-Geschäftsbanken, gemessen am Marktanteil der Einlagen.

HERAUSFORDERUNG

Die Hypothekbearbeitung bei der Bank umfasst viele Teams in den USA und Indien. Da Hypotheken staatlich reguliert sind, ändern sich die Richtlinien ständig. Daher müssen die Teams neue Standards, Verfahren und Richtlinien schnell umsetzen – oft bevor die IT-Systeme an diese Änderungen angepasst wurden. Die Teams waren gezwungen, manuelle Übergangslösungen zu nutzen. Diese führten zu Ineffizienzen und Verzögerungen. Die Bearbeitungszeiten waren hoch, die Mitarbeiter waren frustriert, und es wurden zu viele Fehler gemacht.

LÖSUNG

Die Bank nutzt die RPA-Plattform von Automation Anywhere, um Bots für die Automatisierung verschiedener Aufgaben zu erstellen: Berechnung der Gebühren für Gutachten, Beauftragung von Gutachten, Aktualisierung von GAAR-Arbeitsblättern (Generally Accepted Appraisal Rules), Folgebearbeitungen für Gutachten und Beauftragen von Zweitgutachten. Letztendlich wurde der gesamte Hypothekenbewertungsprozess automatisiert. Die zuvor mit dieser Aktivität befassten Mitarbeiter wurden mit anspruchsvolleren, höherwertigen Aufgaben betraut.

VORTEILE

100%

weniger Fehler

2,6 Tage

weniger Bearbeitungszeit für Hypotheken

6,3 Tage

schnellere Planung von Gutachten

84%

Hypothekenanfragen innerhalb von 2 Stunden abgeschlossen

Automatisierte Prozesse

- Aktualisierung von GAAR- Arbeitsblättern
- Beauftragung von Gutachten
- E-Mail-Benachrichtigungen
- Hunderte von Prozessen aus verschiedenen Geschäftsbereichen

Branche

Bankwesen

„Wir waren erstaunt, wie schnell die Vorteile realisiert werden konnten. Unsere Bots haben die Bearbeitungszeit verkürzt und nach nur vier Tagen im Einsatz den manuellen Prozess um 32% übertroffen.“

— Director of Risk Technology and Execution

DIE SCHULUNG WAR FÜR DEN ERFOLG ENTSCHEIDEND

Als die Bank ihre Automatisierungsinitiative startete, hatte sie nur einen begrenzten Proof of Concept durchgeführt. Niemand in der Bank hatte Erfahrung mit dem Einsatz von Bots in einer Produktionsumgebung. Die Bank wandte sich an Automation Anywhere, um Unterstützung bei der Schulung, Planung und Entwicklung für die RPA-Lösung zu erhalten. Da so viele verschiedene Teams aus kaufmännischen und technischen Bereichen involviert waren, widmete die Bank der Benutzerschulung zu den Bot-Grundlagen viel Zeit. Diese Schulungen zahlten sich am Ende aus.

Die Automatisierung brachte die Teams der Bank näher zusammen. Die Mitarbeiter arbeiteten nun funktions- und regionsübergreifend zusammen, was die Effizienz und Produktivität steigerte. So sorgte die Automatisierung für eine Veränderung der Unternehmenskultur – mit einer deutlich engeren Zusammenarbeit.

ERGEBNISSE

Die Hypotheken wurden 2,6 Tage schneller bearbeitet und Gutachten 6,3 Tage schneller geplant. Die Fehlerraten sanken auf Null. Wenn neue Vorschriften erlassen wurden, konnten sich die Bots direkt darauf einstellen. Den Mitarbeitern, die zuvor für die traditionelle Hypothekbearbeitung zuständig waren, wurden interessanteren Aufgaben zugewiesen. Bei diesen konnten sie ihr Urteilsvermögen, ihre Kreativität und ihren Einfallsreichtum einsetzen.

WEITERE ENTWICKLUNG

Da jeder Aspekt der Bereitstellung iterativ und mit einem regelmäßigen Feedback- und Verbesserungskreislauf durchgeführt wurde, erreichte die Bank mit ihren Bots eine kontinuierliche Qualitätsverbesserung. Diese Verbesserung wird sich in den kommenden Monaten und Jahren fortsetzen. Die Teams nutzten eine agile Entwicklungsmethodik, die bei den einzelnen kleinen oder großen Verbesserungen mit Sprints arbeitete. Alle automatisierten Komponenten wurden parallel zum manuellen Prozess als Pilotprojekt bereitgestellt. So konnten die Teams die Bots mit minimalem Risiko testen und Daten für den Vergleich zwischen den Ergebnissen manueller und automatisierter Prozesse und entsprechende kontinuierliche Verbesserungen sammeln. Die Bank wird auch in Zukunft daran arbeiten, durch die Automatisierung weiterer wichtiger Prozesse noch mehr Effizienz, Kosteneinsparungen und Fehlerreduzierung im gesamten Betrieb zu erreichen.

„Unsere Erfahrungen zum Thema RPA stehen im Gegensatz zu den vielen Geschichten über den Abbau von Arbeitsplätzen und das Scheitern von Unternehmen. Die Bots von Automation Anywhere begeistern unsere Teams und unterstützen unsere Kunden.“

— Director of Risk Technology and Execution

Über Automation Anywhere

Automation Anywhere entwickelt dank der Ideen, Vorstellungen und Interessen seiner Mitarbeiter großartige Lösungen. Wir bieten die weltweit fortschrittlichste Digital-Workforce-Plattform zur Automatisierung von Geschäftsprozessen und Unterstützung von Mitarbeitern.

Rufen Sie uns unter +1-888-484-3535 an, oder besuchen Sie www.AutomationAnywhere.com, um eine Live-Demo zu vereinbaren.

Automation Anywhere  www.automationanywhere.com

 Nordamerika: +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. Alle Rechte vorbehalten. Automation Anywhere, das Automation Anywhere-Logo, Go Be Great, BotFarm, Bot Insight und IQ Bot sowie weitere sind entweder eingetragene Marken oder Marken von Automation Anywhere, Inc. in den USA und/oder anderen Ländern. Andere in dieser Publikation verwendete Produktnamen dienen nur zu Identifikationszwecken und können Marken ihrer jeweiligen Eigentümer sein.

Juli 2018, Version 1

