



FALLSTUDIE

Führender Broker-Dealer Osaic transformiert sein Geschäft durch Intelligente Automatisierung

Unternehmensprofil

Osaic, ehemals Advisor Group, ist ein führender Broker-Dealer, der 11.000 Finanzexperten mit einem verwalteten Vermögen von über 500 Milliarden \$ betreut.

Ergebnisse

88.000

jährlich automatisierte ACH-Transaktionen

> 25.000

jährlich eingesparte Stunden

65 %

vorzeitig abgeschlossene Fälle

59

automatisierte Prozesse im Jahr 2023

20 %

schnellere Bearbeitung für Kunden



Wöchentlich werden 127 Stunden eingespart, in denen drei Personen stattdessen wertschöpfende Aktivitäten mit unseren Beratern durchführen können.

Matt Ham,
Vice President von
Digital Automation



Herausforderung

In den letzten Jahren hat Osaic festgestellt, dass seine Einstufung in der angesehenen J. D. Power Financial Planner Satisfaction Survey gefallen ist. Bei unzufriedenen Finanzexperten (Financial Professionals = FPs) ist die Wahrscheinlichkeit, dass sie die Firma wechseln, dreimal so hoch. Die Organisation hat Ziele neu bewertet und die Automatisierungsanstrengungen priorisiert, um intuitive Lösungen für FPs bereitzustellen, die es einfacher machen, Geschäfte mit Osaic zu tätigen, wodurch mehr Zeit für FPs geschaffen wurde, um mit Kunden zu interagieren. Darüber hinaus strebte Osaic an, die besten internen Tools bereitzustellen, um Talente zu halten und neue Einnahmequellen zu erschließen.

Lösung

Osaic gründete ein zentrales Kompetenzzentrum (Center of Excellence = CoE), um Ordnung und Kontrolle über sein neues Programm zur Intelligenten Automatisierung zu schaffen. Bei den Vorbereitungen für einen Pilotversuch konzentrierte sich das Unternehmen auf ineffiziente Verwaltungsaufgaben im Back-Office und priorisierte insbesondere Möglichkeiten, die sich positiv auf die Kunden auswirkten und sich innerhalb des Unternehmens mit einer relativ einfachen und schnellen Entwicklung umsetzen ließen. Osaic hat sich für diese Automatisierungen zum Ziel gesetzt, die Zykluszeiten für Kundenanfragen und den manuellen Aufwand der Mitarbeitenden um jeweils 15 bis 25 % zu reduzieren. Sie wählten auch Anwendungsfälle aus, die das Potenzial hatten, sich durchgängig automatisieren zu lassen, die aber iterativ angegangen werden konnten, um das Betriebsteam nicht zu überfordern.



Bei unserem Proof-of-Concept ging es um die Auswirkungen auf die Kunden, und wir konnten die Durchlaufzeit von Anfang an um 20 % verbessern.

Matt Ham,
Vice President von
Digital Automation

Automatisierte Prozesse

- KI-Anrufvolumenvorhersage
- Einstellungsbewertungen
- Registrierung des mobilen Dienstes
- Inspektion von Basisstationen

Das große Ganze

Osaic musste die Kundenerfahrung mit seinen Finanzexperten (FPs) verbessern und rationalisieren. Vor der Intelligenten Automatisierung erkundigten sich die Finanzexperten routinemäßig nach administrativen Anforderungen und bearbeiteten Support-Tickets, anstatt ihre eigenen Geschäfte und Kundenbeziehungen auszubauen. Der administrative Support-Prozess musste nicht nur optimiert, sondern auch mit Technologien der nächsten Generation modernisiert werden, insbesondere wenn Osaic mit den führenden Broker-Dealer-Organisationen konkurrieren wollte. Osaic ging eine Partnerschaft mit Automation Anywhere ein, bildete ein zentrales CoE und initiierte Pilotanwendungsfälle, um zu testen, ob die Zykluszeit durch inkrementelle Prozessverbesserungen um 15 bis 25 % verbessert werden konnte. Die Ergebnisse waren ein Treffer ins Schwarze. Das Automatisierungsprogramm nahm seinen Lauf.

Osaic begann mit der Automatisierung von Prozessen im gesamten Backoffice mit einem End-to-End-Ansatz, wobei jeder Anwendungsfall iterativ angegangen wurde, um zu vermeiden, dass die Entwicklung überhand nahm. In nur 15 Monaten konnte das Unternehmen 59 Prozesse automatisieren und infolgedessen einen deutlichen Rückgang der Anfragen an das Contact Center zur Aktualisierung des Ticketstatus feststellen. Dies ermöglichte Osaic eine Normalisierung des Geschäftsbetriebs und gab den Mitarbeitenden mehr Zeit, sich auf höherwertige Initiativen mit den Finanzexperten zu konzentrieren. Mit diesem automatisierten Support lassen sich auch hohe Geschäftsspitzen zum Jahresende und in der Steuersaison problemlos bewältigen.

Ein erfolgreicher Prozess, insbesondere automatisierte ACH-Statusaktualisierungen, der sich auf 88.000 Transaktionen jährlich auswirkt. Allein durch die Automatisierung der zweiten Hälfte des gesamten ACH-Prozesses verbesserte Osaic die Durchlaufzeit um 20 % und eliminierte zwei nicht wertschöpfende Aufgaben, wodurch die Mitarbeitenden 127 Stunden pro Woche einsparten.

Die Zukunft

Nach 15 Monaten mit beträchtlichen Erfolgen gewinnt Osaic nun an Dynamik! In Zukunft wird sich das Unternehmen von den Benutzeroberflächen verabschieden und APIs als Entwicklungsstandard für neue Core Builds etablieren. Osaic erschließt ein breiteres Spektrum von Geschäftsanwendungen, bei denen Verarbeiter direkt mit Automatisierungen interagieren können. Kürzlich hat das Unternehmen Document Automation integriert, um strukturierte Daten zu analysieren. Davon verspricht es sich einen Schub für den Contact Center-Support und die frühzeitige Erkennung von Geldwäsche. Für das Jahr 2024 plant Osaic, nach weiteren Möglichkeiten zu forschen, wie Generative KI das aufkeimende Programm für Intelligente Automatisierung weiter beschleunigen kann.



Über Automation Anywhere

Automation Anywhere unterstützt die Mitarbeiter seiner Kunden bei der Umsetzung ihrer Ideen, Vorstellungen und Interessen in großartige Lösungen. Wir bieten die weltweit fortschrittlichste Digital-Workforce-Plattform zur Automatisierung von Geschäftsprozessen und Unterstützung von Mitarbeitern.

Automation Anywhere Deutschland  www.automationanywhere.com/de

☎ Nordamerika: 1-888-484-3535 x1 | International: 1-408-834-7676 x1

Automation Anywhere GmbH, Thurn-Taxis-Platz-6, 60313 Frankfurt am Main, Deutschland

 @AutomationAnywh  www.linkedin.com/company/automation-anywhere  info_de@automationanywhere.com