



ESTUDIO DE CASO

Osaic, un corredor de bolsa líder, transforma los negocios a través de la automatización inteligente

Perfil de la organización

Osaic, anteriormente Advisor Group, es un corredor de bolsa líder que presta servicios a 11 000 profesionales financieros con más de 500 mil millones de dólares en activos bajo administración.

Resultados

186%

del ROI alcanzado el primero año

93%

de precisión con Document Automation para la incorporación

88 000

transacciones de clientes automatizadas por año

66%

de los casos cerrados al menos un día antes

**Más de
25 000**

horas ahorradas al año



Se ahorran 127 horas semanales, lo que permite que tres personas puedan realizar actividades de mayor valor con nuestros asesores.

Matt Ham, vicepresidente de Automatización Digital





Desafío

En los últimos años, Osaic observó que sus clasificaciones descendían en la estimada Encuesta de Satisfacción de Planificadores Financieros de J. D. Power, y los profesionales financieros (FP) insatisfechos tienen tres veces más probabilidades de cambiar de empresa. La organización reexaminó los objetivos y priorizó las iniciativas de automatización para ofrecer soluciones intuitivas a los FP que facilitaran hacer negocios con Osaic, lo que permitió que los FP dispongan de más tiempo para interactuar con los clientes. Además, Osaic pretendía proporcionar las mejores herramientas internas para retener a los talentos e impulsar nuevas fuentes de ingresos.

Solución

Osaic formó un centro de excelencia (CoE) para establecer disciplina y control sobre su nuevo programa de automatización inteligente. Al prepararse para realizar una prueba piloto, la empresa se centró en tareas administrativas ineficientes, priorizando específicamente las oportunidades que tuvieron un impacto positivo en sus clientes y demostraron viabilidad dentro de la empresa con un desarrollo relativamente simple y rápido. Osaic estableció un punto de referencia para estas automatizaciones para reducir los tiempos del ciclo de solicitudes de los clientes y el esfuerzo manual de los empleados entre un 15% y un 25%. También seleccionaron casos de uso que tenían el potencial de automatizarse de un extremo a otro, pero que podían abordarse de forma iterativa para evitar abrumar al equipo de operaciones.



Nuestra prueba de concepto se centró en el impacto en el cliente, y logramos una mejora del 20% en el tiempo de respuesta desde el principio.

Matt Ham, vicepresidente de Automatización Digital

Procesos automatizados

- transacciones de la Cámara de Compensación Automatizada (ACH).

La historia completa

Osaic necesitaba elevar y optimizar la experiencia del cliente con sus profesionales financieros (FP). Antes de la automatización inteligente, los FP preguntaban de forma rutinaria sobre las necesidades administrativas y daban seguimiento a los tickets de soporte en lugar de mejorar sus operaciones empresariales y relaciones con los clientes. El proceso de soporte administrativo requería no solo la optimización, sino también la modernización mediante tecnología de próxima generación, especialmente si Osaic pretendía competir con organizaciones de corredores de bolsa de primer nivel. Osaic se asoció con Automation Anywhere, formó un CoE centralizado e inició casos de uso piloto para probar si podía mejorar el tiempo del ciclo entre un 15 y un 25% con mejoras incrementales en los procesos. Los resultados fueron acertados y su programa de automatización despegó.


Osaic comenzó a automatizar procesos en todas las tareas administrativas con una mentalidad integral, pero abordando cada caso de uso de forma iterativa para evitar complicarse con el desarrollo. En solo 15 meses, la empresa pudo automatizar 59 procesos y, como resultado, observó una reducción significativa en las consultas del centro de contacto para actualizaciones del estado de los tickets, lo que permitió a Osaic estandarizar el negocio y brindar a sus empleados más tiempo para concentrarse en iniciativas de mayor valor con los FP. Con este soporte automatizado, los picos de gran volumen de actividades empresariales a fin de año y durante la temporada impositiva también son muy fáciles de gestionar.

Un proceso exitoso en particular fueron las actualizaciones automatizadas del estado de ACH, que tuvieron un impacto en 88 000 transacciones anualmente. Al automatizar solo la segunda mitad del proceso completo de ACH, Osaic mejoró el tiempo del ciclo en un 20% y eliminó dos toques sin valor agregado, lo que permitió a los empleados ahorrar 127 horas por semana.



El futuro



¡Con 15 meses de importantes victorias, Osaic ahora está acelerando su impulso! De cara al futuro, la empresa abandonará las interfaces de usuario y establecerá las API como estándar de desarrollo para nuevas compilaciones principales. Osaic está profundizando en una gama más amplia de casos de uso empresariales donde los procesadores pueden interactuar directamente con las automatizaciones. Recientemente, la empresa integró la automatización de documentos para analizar datos estructurados, lo que anticipa un aumento en el soporte del centro de contacto y la detección temprana de casos de lavado de dinero. En 2024, Osaic planea explorar intencionalmente formas adicionales en las que la IA generativa pueda acelerar aún más su floreciente programa de automatización inteligente.



Automation Anywhere  www.automationanywhere.com/la

☎ Norteamérica: 1-888-484-3535 x1 | Internacional: 1-408-834-7676 x1

 facebook.com/automationanywheresoftware  [@AutomationAnywh](https://twitter.com/AutomationAnywh)

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

Copyright © 2024 Automation Anywhere, Inc. AUTOMATION ANYWHERE, el logotipo de Automation Anywhere, Automation 360, AARI, A-People, IQ Bot y Bot Insight son marcas comerciales registradas o marcas comerciales de Automation Anywhere, Inc. en los Estados Unidos y/o en otros países. Los demás nombres de productos y marcas de terceros se utilizan únicamente con fines de identificación y pueden ser marcas comerciales de sus respectivos propietarios.

Publicado en enero de 2024