

دراسة حالة

بنك Texas Bank يوفر الملايين مع تحسين الكفاءة والدقة

لمحة عن المؤسسة

بنك أمريكي يقع مقره في سان أنطونيو، تكساس، ومُعترف به كواحد من أكبر 50 بنك في البلاد من حيث إجمالي الأصول.

النتائج

أكثر من 3.5 ملايين

دولار

تم توفيرها إجمالاً



لكل الذين بدأوا العمل للتو، تعرّفوا على
شركائكم في التشغيل الآلي. اعملوا معهم
لأنهم يستطيعون تسريع برنامجكم.

مالك المنتج، التشغيل الروبوتي للعمليات (RPA)

أكثر من 1 مليون

دولار

قيمة محققة من نزاعات تحويل الأموال إلكترونياً (EFT)

أكثر من 400 ألف

دولار

قيمة محققة من تشغيل برنامج حماية الرواتب آلياً

أكثر من 150 ألف

دولار

قيمة محققة من أتمتة عملية اعرف عميلك

75 ألف

ساعة تم توفيرها إجمالاً

التحديات

واجه الالتزام الأساسي لمؤسسة مالية في تعزيز العلاقات المستدامة تحديًا كبيرًا عندما واجهت زيادة في قاعدة عملائها وارتفاعًا في المتطلبات التنظيمية. بشكل محدد، أصبحت ثلاث عمليات حاسمة نقاط تركيز، ما أدى إلى وجود عوائق في الكفاءة وتعرض معايير الامتثال الصارمة للخطر. تشمل هذه المجالات المحورية إدارة نزاعات المعاملات، ومعالجة قروض الشراكة بين القطاعين العام والخاص، وتنفيذ فحوصات العناية الواجبة للعملاء الجدد.

الحل

باستخدام الحلول القائمة لشركة Automation Anywhere، نفذ هذا البنك برنامج الجديد المرتكز على الأتمتة في ثلاث عمليات كبيرة الحجم وشديدة الصعوبة قبل التوسع إلى 30 عملية إضافية عبر مختلف الأقسام. ثم نقلت المؤسسة الأنظمة إلى Automation Anywhere، ما زاد من تحسين عملية إنتاج الأتمتة من خلال ServiceNow، وهي خدمة حجز تذاكر لطلبات إدخال الأتمتة.



أحببت تمرين تحديد الأولويات
وخطة العمل في ورشة عمل
.Pathfinder
كان من الجيد معرفة مكانتنا.

مالك المنتج، التشغيل الروبوتي للعمليات (RPA)

أدت هذه المبادرة التحولية إلى زيادة طلبات الأتمتة الذكية عالية الجودة، وتوفير تكاليف قدرها 3.5 مليون دولار، وتبسيط سير العمل، وتحسين دقة البيانات وسلامتها، وتقليل المخاطر. الأهم من ذلك، أنها أتاحت 75,000 ساعة من الموارد البشرية القيمة، ما مكن الموظفين من تقديم تجربة عملاء استثنائية وتعزيز علاقات طويلة الأمد مع قاعدة العملاء.

عملية تم تشغيلها آليًا

- نزاعات تحويل الأموال إلكترونيًا
- الإعفاء من سداد قرض برنامج حماية الرواتب
- نموذج طلب العناية اللازمة (العملاء الجدد)

القصة الكاملة

سعى بنك يقع مقره في تكساس إلى الحفاظ على زخم نموه مع توفير تجربة عملاء متسقة للعملاء الجدد والحاليين على حد سواء، وذلك بعد مواجهته زيادة غير متوقعة في العملاء الجدد وفي طلبات الحصول على قروض برنامج حماية الرواتب، إلى جانب تطور لوائح الامتثال. وبعد إدراك قدرات التشغيل الآلي بصفتها ميزة تنافسية، عقد هذا البنك المتخصص في مجال الابتكار شراكة مع Automation Anywhere لترافقه خلال رحلته في عالم التشغيل الآلي.

على الرغم من أن البنك يعمل في ولاية واحدة، إلا أن فروعه العديدة شكّلت تحديًا محتملاً في جهود الأتمتة. فاقترحت Automation Anywhere إنشاء مركز للتميز (CoE) من أجل توحيد مبادرات التشغيل الآلي وقيادتها. حدد الفريق الفرص بعد اعتماد رؤية شاملة، مركزًا على تعزيز كفاءة العمليات والحد من المخاطر في ثلاثة مجالات رئيسية: نزاعات المعاملات المصرفية ومعالجة قروض برنامج حماية الرواتب ونماذج قبول العملاء الجدد (نماذج اعرف عميلك KYC). وقد وضع معيارًا لإمكانية التسليم بهدف ضمان الامتثال والاتساق وتطبيق أفضل الممارسات في كل عمليات التشغيل الآلي.

اختر البنك نقل نظام الأتمتة الخاص به إلى منصة Automation Anywhere السحابية، واستفاد من برنامج Pathfinder لتبسيط إنتاج الأتمتة بشكل أكبر. انتقل فريق الإنتاج من عملية تعتمد على الكلام الشفهي إلى نظام تذاكر على مستوى الشركة، ما يؤدي إلى النقاط مقاييس تبرير الأعمال بشكل استباقي. من خلال التوسع بسرعة إلى 30 عملية أتمتة، أسفرت هذه المبادرة عن توفير كبير قدره 2 مليون دولار و75 ألف ساعة تم توفيرها، ما يمكّن الموظفين من الحفاظ على مستوى الخدمة التي يفخر البنك بتقديمها.

المستقبل

خلال عملية نقل نظام التشغيل الآلي إلى السحابة، استغل البنك الفرصة لإعادة تقييم إنتاج التشغيل الآلي الذكي. فلقد سبق أن طبّق نظام ServiceNow، وهو نظام لإصدار التذاكر، وهو بصدد تبسيط إجراءات التشغيل الآلي لديه. يبحث البنك بفعالية عن طرق لتحسين التوثيق وتعزيز اختيار المقاييس. ومن خلال المشاركة في برنامج Pathfinder، حدد فجوة ملحوظة وهي عدم توفر مقياس عائد استثمار قوي لتقييم عمليات التشغيل الآلي. لذلك، لن تركز تقارير عائد الاستثمار الجديدة على توفير التكاليف فحسب، بل ستسلط الضوء أيضًا على التدابير والعقوبات الأمنية.

حول Automation Anywhere
تمكن شركة Automation Anywhere الأشخاص الذين لديهم أفكار وتركيز كبير من جعل الشركات التي يعملون بها مكانًا رائعًا. ونقدم منصة مقومات العمل الرقمية الأكثر تطورًا على مستوى العالم، مما يجعل العمل أكثر اتساقًا بالطابع البشري من خلال التشغيل الآلي لعمليات الأعمال وتقليل الأعباء الواقعة على الأفراد.

www.automationanywhere.com/ae Automation Anywhere

1-408-834-7676 x1 | دولي: 1-888-484-3535 x1

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

https://www.automationanywhere.com/ae/contact-us

لدي

مكتب 903، برج أوروبا، مدينة دبي للإعلام، دبي، الإمارات العربية المتحدة

صندوق بريد 500572

(4) 554-9141

حقوق النشر لعام 2024 لشركة Automation Anywhere