

케이스 스터디

효율성과 정확도를 개선하며 수백만 달러를 절감한 Texas Bank

기업 소개

텍사스주 샌안토니오에 위치한 미국 은행으로, 총 자산 규모 기준 미국 내 50위 안에 드는 은행으로 인정 받고 있습니다.

결과

\$350만+

총 절감액

\$100만+

EFT 분쟁에서 확보한 가치

\$40만+

PPP 자동화를 통해 실현한 가치

\$15만+

KYC 자동화를 통해 실현한 가치

75,000

총 절약 시간



이제 막 시작하는 단계라면 자동화 파트너를 알아보세요. 자동화 파트너와 함께하면 프로그램 속도를 높일 수 있습니다.

RPA(로보틱 프로세스 자동화)
프로덕트 오너



도전 과제

고객 기반이 급증하고 규제 요구가 강화됨에 따라 지속적인 관계 구축을 위한 금융 기관의 노력은 중대한 도전에 직면했습니다. 특히 세 가지 중요한 프로세스에 있어서 효율성에 병목 현상이 발생했고 규정 준수 표준 역시 위태롭게 되었습니다. 이러한 중추적인 영역에는 거래 분쟁 관리, PPP 대출 처리, 신규 고객에 대한 실사 점검 실행 등이 있습니다.

솔루션

Texas Bank는 Automation Anywhere의 안정적인 솔루션을 활용하여 병목 현상이 심한 3개 프로세스에 대해 새로운 자동화 프로그램을 배포한 후 여러 부서 전반에서 30개의 다른 프로세스에도 이를 적용했습니다. 이후 시스템을 Automation Anywhere로 전환했고 더 나아가 자동화 접수 요청을 위한 티켓팅 서비스인 ServiceNow를 통해 자동화 프로덕션 프로세스를 개선했습니다.

이러한 혁신적인 이니셔티브로 고품질 지능형 자동화 요청 증가, 350만 달러의 비용 절감, 워크플로 간소화, 데이터 정확성 및 무결성 향상, 위험 감소 등의 성과를 거두었습니다. 가장 큰 성과는 75,000시간에 달하는 소중한 인적 자원을 확보함으로써 직원들이 탁월한 고객 경험을 제공하고 고객층과 장기적인 관계를 구축할 수 있게 되었다는 점입니다.

자동화된 프로세스

- 전자 자금 이체 분쟁
- PPP 대출 탕감
- 실사 요청 양식(신규 고객)



Pathfinder Workshop에서 우선순위를 매기고 시행 계획을 실습할 수 있어 좋았습니다. 우리 은행의 현주소를 알 수 있어 기분이 좋았죠.

RPA(로보틱 프로세스 자동화)
프로덕트 오퍼

전체 스토리

텍사스에 본사를 둔 이 은행은 신규 고객 및 PPP 대출 신청이 갑자기 급증하고 컴플라이언스 규정이 변화함에 따라 성장 추세를 유지하면서 신규 및 기존 고객 모두에게 일관성 있는 고객 경험을 제공하고자 했습니다. 혁신을 경험한 후 자동화가 경쟁력으로 작용할 수 있다는 점을 인지한 이 은행은 Automation Anywhere와 파트너십을 맺고 자동화 여정을 시작했습니다.

Texas Bank는 텍사스주에서만 운영되는데도 불구하고 여러 곳에 지점이 있어 자동화 구현에 잠재적인 어려움이 있었습니다. Automation Anywhere는 CoE(Center of Excellence)를 구성하여 자동화 계획을 중앙화하고 이끌 것을 제안했습니다. 종합적으로 이들은 세 가지 주요 영역인 बैं킹 거래 분쟁, PPP 대출 프로세스, 신규 고객 접수 양식(KYC 양식)에서 프로세스 효율성 강화와 위험 완화에 중점을 두고 기회를 파악했습니다. 그리고 모든 자동화 프로세스에서 컴플라이언스, 일관성, 모범 사례를 확보하기 위해 실현 가능성에 대한 기준을 세웠습니다.

Texas Bank는 자동화 시스템을 Automation Anywhere의 클라우드 네이티브 플랫폼으로 마이그레이션하기로 결정하고, Pathfinder Program을 활용하여 자동화 생산을 더욱 간소화했습니다. 프로덕션팀은 구두 프로세스에서 전사적인 발권 시스템으로 전환하여 비즈니스 정당성 지표를 사전에 파악했습니다. 이 이니셔티브는 30개의 자동화를 통해 빠르게 확장되어 2백만 달러를 절감하고 7만 5천 시간을 절약하였으며, 이를 통해 직원들은 Texas Bank에서 추구하는 서비스 수준을 유지할 수 있게 되었습니다.

향후 계획

은행의 자동화 시스템을 클라우드로 마이그레이션하는 과정에서 Texas Bank는 자사의 지능형 자동화 프로덕션을 재평가할 수 있었습니다. 이 은행은 접수 티켓팅 시스템인 ServiceNow를 이미 사용하고 있으며 자동화 절차를 간소화하는 과정에 있습니다. 또한 문서 작업을 개선하고 지표 기록을 강화하는 방법을 적극적으로 살피고 있습니다. Pathfinder Program에 참여하며 자사 자동화 프로세스를 평가할 안정적인 ROI 지표가 부족하다는 명확한 차이점도 확인했습니다. 새로운 ROI 보고서에서는 비용 절감에 중점을 둘 뿐만 아니라 보안 조치 및 과태료도 강조할 예정입니다.

Automation Anywhere 소개

Automation Anywhere는 아이디어와 생각, 집중력이 있는 사람들에게 힘을 실어주며, 그들의 회사를 위대하게 만듭니다. 당사는 세계에서 가장 정교한 디지털워크포스 플랫폼을 제공하여 비즈니스 프로세스를 자동화하고 사람들을 보다 자유롭게 하여 더 창의적인 일을 할 수 있게 합니다.

영업 문의나 실시간 데모를 신청하려면 02-558-9565로 전화 주세요.

Automation Anywhere  www.automationanywhere.com/kr

오토메이션애니웨어 코리아
서울 강남구 영동대로 517 아셈타워 30FL

 www.facebook.com/AutomationAnywhereKorea  blog.naver.com/automationanywhere  questions-korea@automationanywhere.com

