

Cierres más rápidos, nuevos propietarios más felices: un banco líder automatiza las valoraciones hipotecarias



PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

Uno de los 25 bancos comerciales más grandes de los Estados Unidos especializado en depósitos.

DESAFÍO

El procesamiento de hipotecas en el banco requiere la participación de muchos equipos ubicados en diferentes partes de los Estados Unidos y la India. Debido a que el gobierno federal regula las hipotecas, las políticas cambian constantemente, por lo que los equipos deben aplicar rápidamente los nuevos estándares, prácticas, políticas y procedimientos, a veces incluso antes de que los sistemas de IT se hayan adaptado a estos cambios. Los equipos debían utilizar alternativas manuales, lo que generaba ineficacias y retrasos. Los ciclos duraban mucho, los empleados estaban frustrados y se producían demasiados errores.

SOLUCIÓN

El banco utiliza la plataforma de RPA de Automation Anywhere para crear robots automatizados (bots) que recopilan cuotas de valoraciones, realizan solicitudes de valoraciones, completan las actualizaciones de las hojas de trabajo de reglas de valoraciones generalmente aceptadas (GAAR), envían notificaciones de seguimiento de valoraciones y solicitan segundas valoraciones. En última instancia, se ha automatizado todo el proceso de valoración de hipotecas de extremo a extremo, y los trabajadores humanos que anteriormente tenían esa responsabilidad se han asignado a tareas más desafiantes y de mayor valor.

BENEFICIOS

100%

Disminución de errores

2,6 días

Reducción del tiempo de los ciclos de hipotecas

6,3 días

Valoraciones más rápidas

84%

Solicitudes de hipotecas colocadas en un plazo de 2 horas después de la finalización del contrato

Procesos automatizados

- Actualizaciones de hojas de trabajo de GAAR
- Solicitudes de valoraciones
- Notificaciones por correo electrónico
- Cientos de procesos en varias unidades de negocio

Sector

Bancario

"Quedamos sorprendidos por la velocidad con la que se acumularon los beneficios. Nuestros bots redujeron la cantidad de días necesarios para hacer una solicitud y superaron al proceso manual en un 32 % después de solo cuatro días de operación".

- **Director de riesgo, tecnología y ejecución**

LA CAPACITACIÓN FUE ESENCIAL PARA EL ÉXITO

Cuando el banco comenzó su iniciativa de automatización, solo había realizado una prueba de concepto limitada. Ningún empleado del banco tenía experiencia con la implementación de bots en un entorno de producción. El banco solicitó ayuda a Automation Anywhere para la capacitación, planeación e implementación de RPA. Debido a que había tantos equipos diferentes involucrados, tanto comerciales como técnicos, el banco dedicó una gran cantidad de tiempo a educar a los usuarios sobre los conceptos básicos de robótica antes de ponerlos a trabajar y, al final, toda esta capacitación y educación generó grandes beneficios.

La automatización generó una mayor cercanía entre los equipos del banco, lo que impulsó la eficacia y la productividad conforme los empleados comenzaron a salir de sus zonas individuales y trabajar en diferentes funciones y ubicaciones geográficas. Como resultado, la automatización transformó la cultura corporativa en una de mucho mayor colaboración.

RESULTADOS

Las hipotecas se procesaron 2,6 días más rápido y las valoraciones se programaron 6,3 días antes de lo normal. Los índices de errores bajaron hasta cero. Cuando se impusieron nuevas regulaciones, los bots inmediatamente se ajustaron a ellas. Y los empleados que antes eran responsables del procesamiento tradicional de hipotecas se reasignaron a trabajos más interesantes que les permitían utilizar su juicio, creatividad e ingenio.

PANORAMA FUTURO

Debido a que todos los aspectos de la implementación eran repetitivos e incluían un ciclo continuo de comentarios y mejoras, el banco alcanzó un aumento constante de la calidad con sus bots. Además, estas mejoras se mantendrán con el paso de los meses y los años. Los equipos aprovecharon una metodología de desarrollo de Agile al trabajar en tramos cortos para cada mejora pequeña o grande. Cada componente automatizado se probaba como piloto al mismo tiempo que el proceso manual. Esto les permitió a los equipos probar los bots con el menor riesgo posible y recopilar datos para comparar los resultados entre los procesos manuales y automatizados, a fin de mejorarlos continuamente. El banco seguirá trabajando de esta forma en el futuro para impulsar cada vez más eficacias, ahorros de costos y reducciones de errores en todas sus operaciones al automatizar cada vez más procesos comerciales esenciales.

"Aunque una gran parte de la narrativa sobre la RPA se centra en la eliminación de empleos y la destrucción de organizaciones, nuestra experiencia contrasta con estas afirmaciones. La robótica de Automation Anywhere emocionó a nuestros equipos y generó buenos resultados para nuestros clientes".

- Director de riesgo,
tecnología y ejecución

Acerca de Automation Anywhere

Automation Anywhere apoya a las personas cuyas ideas, sus pensamientos y su enfoque hacen grandes a las empresas para las que trabajan. Ofrecemos la plataforma de fuerza de trabajo digital más sofisticada del mundo y hacemos que el trabajo sea más humano al automatizar los procesos comerciales y liberar a las personas.

Llame al 1-888-484-3535 o visite www.AutomationAnywhere.com para programar una demostración en vivo.

Automation Anywhere  www.automationanywhere.com

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

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

Copyright © 2018 Automation Anywhere, Inc. Todos los derechos reservados. Automation Anywhere, el logotipo de Automation Anywhere, Go Be Great, BotFarm, Bot Insight e IQ Bot, entre otros, 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 que aparecen en esta publicación se utilizan únicamente con fines de identificación y pueden ser marcas comerciales de sus respectivos propietarios.

Julio de 2018, ver. 1

