

Fechamentos mais rápidos, novos proprietários mais felizes: um banco líder automatiza as avaliações de hipoteca



ORGANIZAÇÃO ANALISADA

Um dos 25 maiores bancos comerciais dos Estados Unidos com base na participação no mercado de depósitos.

DESAFIO

O processamento de hipotecas no banco envolve muitas equipes abrangendo os Estados Unidos e a Índia. Como as hipotecas são regulamentadas federalmente, as políticas mudam constantemente, exigindo que as equipes apliquem rapidamente novos padrões, práticas, políticas e procedimentos, muitas vezes, antes que os sistemas de TI sejam adaptados para oferecer suporte a essas mudanças. As equipes eram obrigadas a usar alternativas manuais que levavam a ineficiências e atrasos. Os tempos de ciclo eram altos, os funcionários estavam frustrados e muitos erros eram cometidos.

SOLUÇÃO

O banco usa a plataforma de RPA da Automation Anywhere para criar robôs automatizados (bots) para recolher taxas de avaliação, pedir avaliações, concluir atualizações da planilha de regras de avaliação geralmente aceitas (GAAR), realizar notificações de acompanhamento da avaliação e pedir segundas avaliações. Em última análise, todo o processo de avaliação de hipotecas de ponta a ponta foi automatizado, e os trabalhadores humanos que antes tinham essa responsabilidade foram designados a tarefas mais desafiadoras e de maior valor.

BENEFÍCIOS

100%

Redução nos erros

2,6 dias

Redução no tempo de ciclo das hipotecas

6,3 dias

Avaliações mais rápidas

84%

Pedidos de hipoteca feitos dentro de 2 horas da finalização do contrato

Processos automatizados

- Atualizações da planilha de GAAR
- Pedidos de avaliação
- Notificações por email
- Centenas de processos em várias unidades de negócios

Setor

Bancário

“Ficamos impressionados com a rapidez no acúmulo dos benefícios. Nossos bots reduziram a quantidade de dias para o pedido e superaram o processo manual em 32% depois de apenas quatro dias em operação”.

— Diretor de tecnologia de risco e execução

O TREINAMENTO FOI FUNDAMENTAL PARA O SUCESSO

Quando o banco começou sua iniciativa de automação, ele só tinha feito uma prova de conceito limitada. Ninguém no banco tinha experiência na implantação de bots em um ambiente de produção. O banco recorreu à Automation Anywhere para obter ajuda com o treinamento, planejamento e desenvolvimento de RPA. Como várias equipes diferentes, comerciais e técnicas, estavam envolvidas, o banco dedicou muito tempo a instruir os usuários sobre os fundamentos da robótica antes de convocá-los para ajudar e, no final das contas, todo o treinamento e a instrução valeram a pena.

A automação aproximou as equipes do banco, promovendo a eficiência e a produtividade conforme os funcionários saíam de seus cubículos e começavam a trabalhar transitando entre funções e locais. Como resultado, a automação transformou a cultura corporativa em uma com muito mais colaboração.

RESULTADOS

As hipotecas foram processadas 2,6 dias mais rápido e as avaliações foram agendadas com 6,3 dias a menos. As taxas de erro foram zeradas. Quando novos regulamentos foram impostos, os bots conseguiram se ajustar a eles imediatamente. E os funcionários, que antes eram responsáveis pelo processamento tradicional de hipotecas, foram redesignados a trabalhos mais interessantes que permitiram que eles usassem seu juízo, sua criatividade e sua engenhosidade.

PENSANDO NO FUTURO

Como todos os aspectos da implantação eram iterativos e incluíam um loop contínuo de feedback e aprimoramento, o banco obteve uma melhoria contínua na qualidade com seus bots, melhorias que continuarão com o passar dos meses e dos anos. As equipes utilizaram uma metodologia de desenvolvimento Agile, trabalhando a toda velocidade em cada aprimoramento pequeno ou grande. Cada componente automatizado foi testado em paralelo com o processo manual. Isso permitiu às equipes testar os bots com risco mínimo, coletar dados para comparar os resultados entre processos manuais e automatizados e, assim, aprimorá-los continuamente. O banco continuará trabalhando dessa maneira no futuro para promover ainda mais eficiências, redução de custos e de erros durante suas operações, automatizando cada vez mais processos críticos para os negócios.

“Com grande parte da narrativa sobre a RPA concentrada no corte de empregos e na desintegração de organizações, nossa experiência aparece em contraste. A robótica da Automation Anywhere empolgou nossas equipes e atendeu aos nossos clientes”.

— Diretor de tecnologia de risco e execução

Sobre a Automation Anywhere

A Automation Anywhere capacita pessoas cujas ideias, pensamentos e foco engrandecem as empresas para as quais trabalham. Nós oferecemos a plataforma de Força de Trabalho Digital mais sofisticada do mundo, tornando o trabalho mais humano ao automatizar os processos de negócios e liberar as pessoas.

Ligue para 1-888-484-3535 ou visite www.AutomationAnywhere.com para agendar uma demonstração ao vivo.

Automation Anywhere  www.automationanywhere.com

☎ América do Norte: 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 os direitos reservados. Automation Anywhere, o logotipo da Automation Anywhere, Go Be Great, BotFarm, Bot Insight e IQ Bot, entre outros, são marcas registradas ou marcas comerciais da Automation Anywhere, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países. Outros nomes de produtos usados nesta publicação são apenas para fins de identificação e podem ser marcas comerciais de seus respectivos proprietários.