

# 運用智慧型流程自動化：1300% 的投資報酬率、客戶滿意度提升 及 700 萬美元的新收益流

**Bancolombia**

**AUTOMATION  
ANYWHERE**  
Go be great.

## 組織概況

Bancolombia 是一間榮獲大獎肯定的全方位服務金融機構，為 12 個不同國家/地區的客戶提供銀行服務。目前為拉丁美洲前十大金融集團之一。

## 挑戰

Bancolombia 需打造出結合人力、機器人、認知和分析功能的虛擬勞動力，以強化銀行客戶體驗、自動化重複性工作並全面提升效率。Bancolombia 面臨的最大挑戰是工作方法的轉變，以及員工和機器人的協調配合。

## 解決方案

有了 Automation Anywhere 的機器人，Bancolombia 就能篩選結構化、半結構化及非結構化的客戶資料，進而改變其業務流程管理方式 (BPM)。機器人可以自動執行數百個流程，同時大幅提升後端辦公室效率，省去 Bancolombia 服務客戶的大量時間。導入機器人不僅提升了客戶滿意度，更創造出額外的收益流。

## 效益

### 流程自動化

- 信用審核
- 託收
- 清算及結算
- 資本市場
- 國際業務

### 產業

銀行及金融服務業

「在前端辦公室已實施自動化的分行中，我們的客戶服務效率提高了 50%。」

— Jorge Ivan Otalvaro

服務交付及營運副總裁

12.7萬

分行每年省下的小時數

1.1萬

後端辦公室自動化節省的天數

51%

服務時間效率的提高比例

1,900萬美元

佈建成本減少金額

700萬美元

從新收益流獲得的收入

1300%

投資報酬率

## 案例詳情

Bancolombia 能在概念驗證過程中，評估機器人的潛力。業務及 IT 團隊探索不同的工具，並充分發揮其所能。因此，實作策略就這樣定義完成。Bancolombia 根據這些結果建立一個商業案例，藉此辨別預期的投資報酬並提出實作的要求，包含：

- 機器人流程自動化 (RPA) 工具定義
- 治理模式，外加業務與 IT 領域之間的均衡職責
- 營運模式
- 實作卓越中心 (CoE)
- 安全性計畫
- 技術架構
- 流程優先順序計畫

智慧型自動化讓 Bancolombia 改善了前端和後端辦公室的工作能力。整體銀行業務流程變得以往更加順暢快速。Bancolombia 擁有超過 1,400 萬名客戶及 32,000 名員工，每天接收及運用大量的客戶資料。自從導入數位勞動力之後，Bancolombia 在分行中省下超過 127,000 小時，不僅客戶滿意度提高，更開闢了新的收益流。

對 Bancolombia 來說，RPA 不是單一的策略，而是在智慧型流程自動化框架下，活用組織策略目標之成就的一種能力。

## 展望未來

Bancolombia 在第一年便已實作數百個機器人，未來將持續擴大其數位勞動力。Bancolombia 計劃結合人類能力、RPA、認知以及分析，為銀行客戶提供世界一流的體驗。

「銀行領導階層都很高興，因為我們在第一年內就達到 1300% 的投資報酬率。」


— Jorge Ivan Otalvaro  
服務交付及營運副總裁

### 關於 Automation Anywhere

Automation Anywhere 傾注全力，幫助您透過創意、思考與專注力，為公司實現卓越成就。我們提供世界最優質的數位勞動力平台，透過自動化業務流程與釋放勞動力的方式，讓工作更加人性化。

Automation Anywhere  [www.automationanywhere.com](http://www.automationanywhere.com)

☎ 北美地區：1-888-484-3535 x1 | 國際：1-408-834-7676 x1

 @AutomationAnywh  [www.linkedin.com/company/automation-anywhere](https://www.linkedin.com/company/automation-anywhere)  [sales@automationanywhere.com](mailto:sales@automationanywhere.com)

Copyright © 2018 Automation Anywhere, Inc. 版權所有。Automation Anywhere、Automation Anywhere 標誌、Go Be Great、BotFarm、Bot Insight 以及 IQ Bot 等是 Automation Anywhere, Inc. 在美國和/或其他國家/地區的註冊商標或商標。本出版品所使用的其他產品名稱僅供識別之用，且可能是其各自所有者的商標。