

CASO DE ESTUDIO

Bancolombia combina Bizagi y RPA para liberar más de 51,500 horas por año en la sucursal



Bancolombia

Cliente:

Bancolombia

Industria:

Servicios financieros

Ubicación:

Colombia

Bancolombia utilizó Bizagi para ayudar a combinar sus capacidades humanas, robóticas, cognitivas y analíticas para proporcionar una experiencia superior al cliente. Al mismo tiempo, esta automatización puede liberar el talento humano de tareas repetitivas para satisfacer mejor las necesidades de los clientes y garantizar el cumplimiento.

Utilizando el estándar y los Live Processes de Bizagi, el banco creó más de 1,700 procesos y entregó automatización inteligente en toda la empresa. Actuando como orquestador, Bizagi ha ayudado a entregar información para acelerar el despliegue de RPA y garantizar que los robots funcionen completamente.

59% de aumento en eficiencia del tiempo de servicio

1,700 procesos creados

515,000 horas liberadas por año en sucursales







28% de riesgo operacional reducido

"Bizagi proporciona mucho conocimiento y soporte ... Están interesados en ayudarnos a avanzar utilizando no solo su aplicación, sino también combinarla con otras capacidades como la robótica".







Jorge Otálvaro

Vicepresidente de Prestación de Servicios y Operaciones

Objetivos

-  Mantener la posición como una institución financiera líder, estableciendo tendencias en la experiencia de clientes y empleados.
-  Usar los procesos de Bizagi y los Live Processes para automatizar los procesos centrales con diversos grados de complejidad.
-  Ofrecer automatización inteligente con Bizagi y Automation Anywhere RPA.
-  Usar Bizagi como orquestador para unir negocios e identificar oportunidades de mejora.
-  Utilizar la automatización inteligente para liberar a los empleados de tareas repetitivas y manuales.
-  Reducir el riesgo y aumentar el cumplimiento mediante la automatización de tareas basadas en datos.

Logros

-  Más de 1.700 procesos y 24 procesos complejos creados
-  Los procesos centrales, como la adquisición y el mantenimiento, se redujeron de 3 a 6 meses a aproximadamente cuatro horas mediante Live Processes.
-  La automatización en 639 sucursales ha visto un aumento del 59% en la eficiencia del tiempo de servicio
-  Más de 515,000 horas liberadas por año en sucursales con automatización de front office
-  Reducción del riesgo operativo en un 28% al automatizar tareas repetitivas y manuales
-  Eficiencia empresarial en forma de reducción de costos, mayor productividad y finalización más rápida del proceso.