



BBBank: Implantación y Realización de la Automatización de Procesos

Configuración técnica de la infraestructura de RPA, desarrollo de bots, así como capacitación y soporte al equipo de la BBBank para una calidad de servicio optimizada.

+ Lo más importante de un vistazo

- Tasas de automatización de hasta el 100%
- Mayor eficiencia en los procesos
- Ampliación de los tiempos de servicio

+ El Desafío

Con cerca de 500,000 miembros, la BBBank es una de las mayores cooperativas de crédito en Alemania. Fue fundada en 1921 y ahora es el banco para clientes privados y el servicio público en Alemania. Los clientes son el enfoque de la empresa, bajo el lema »Better Banking«. Con el banco directo integrado »BBDirekt«, las ofertas de banca móvil y la red de sucursales a nivel nacional, la BBBank combina la cercanía y accesibilidad personalizada para sus clientes.

El tiempo dedicado a esta clasificación puede variar dependiendo del alcance del contenido de los tickets, y en total esta tarea puede requerir cientos o miles de horas de trabajo al año.

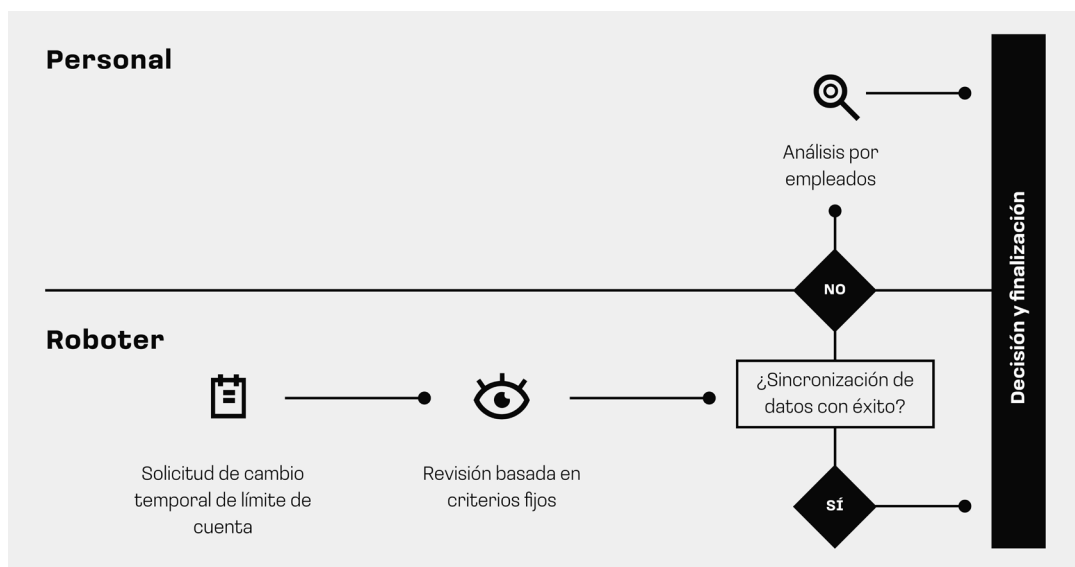
Almato apoya a la BBBank en la implementación y realización de la automatización de procesos con robots de software. El objetivo del uso de RPA es reducir las actividades de entrada manual de datos y optimizar los niveles de servicio, con un enfoque en el servicio al cliente, en términos de tiempos de respuesta y de servicio.

+ La Solución Almato

Procesos automatizados con RPA (extracto)

- Cambio del límite de transferencia en línea: procesamiento automático de los pedidos de los clientes para cambiar (temporalmente) el límite de transferencia a través del servicio en línea de BBBank.
- BBBank VR-Net Key: Procesamiento automático de los pedidos SecureGo (Tan app) y SmartTan para la banca en línea.
- Gestión de garantías según IRC: Actualización de valores de crédito para garantías de terceros.
- Préstamos al consumidor: Procesamiento de redención y cambios de inventario para préstamos de clientes con robots de software. Esto incluye la lectura de formularios, la creación de cuentas después de las verificaciones de congruencia, la creación de registros de plan de pagos para sustituciones internas y externas, así como la sustitución de préstamos y la supresión o reducción de límites de crédito.
- Distribución de primas: Procesamiento automático de las inscripciones de primas como parte de los programas de adquisición de clientes.

Ejemplo de proceso: Modificación del límite de la cuenta



+ El Éxito

Gracias a la automatización de procesos robóticos de Almato, el servicio al cliente de BBBank ahora puede ofrecerse incluso fuera del horario laboral de los empleados, como por las tardes y los fines de semana. Además, los procesos críticos en cuanto al tiempo pueden implementarse independientemente de la disponibilidad de los empleados.

*»Por regla general, las investigaciones se tratan caso por caso, es decir, la proporción externa de los procesos conducidos a través de RPA es **cercana al 100 por ciento**.«*

– Stefan Welte, Director de proyectos, BBBank eG



Testimonio del Cliente

»Los procesos se vuelven rápidos, más fáciles de escalar y más eficientes. RPA y la colaboración con Almato son, por lo tanto, pilares importantes en la transformación digital de nuestro banco.«

Gabriele Kellermann

Miembro del Consejo de Administración, BBBank eG

Almato AG – A DATAGROUP company

Theodor-Heuss-Straße 9
70174 Stuttgart
Tel. +49 711 3406 - 7810
info@almato.com

ALMATO just add
digital

