

PGGM: “Robots helpen bij onze besparingsdoelstellingen”

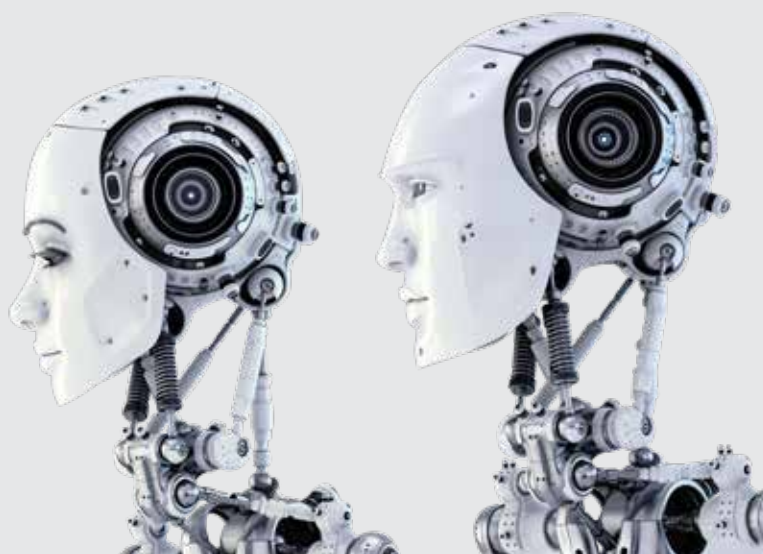
Robots kunnen bij pensioenuitvoeringsorganisatie PGGM veel standaardhandelingen overnemen. Dan gaat het sneller, de (invoer)kwaliteit gaat omhoog, het scheelt saai werk en de robots helpen de kosten per pensioendeelnemer te verlagen.

“ We krijgen steeds meer suggesties voor robotisering. Niet zo gek, want alle afdelingen binnen PGGM Pensioenbeheer hebben een besparingsdoelstelling en zoeken naar manieren om efficiënter en tegen lagere kosten te werken.

”

Henri Martens

teamlead bij PGGM Business Analytics



PGGM is de tweede grootste pensioenuitvoeringsorganisatie van Nederland. In het hoofdkantoor in Zeist werken ongeveer 1600 medewerkers voor het uitvoeren van de pensioenregelingen van meer dan 4 miljoen werknemers in de sector zorg en welzijn en enkele andere bedrijfstakken. Dat zijn (1) gepensioneerden die pensioen ontvangen, (2) werknemers die pensioen opbouwen, en (3) werknemers die ooit in de regeling van een PGGM-klant hebben gezeten maar inmiddels elders werken (zgn. slapers). PGGM verzorgt het hele proces van beheer en uitvoering van diverse bedrijfstak-, ondernemings- en beroepspensioenfondsen, zoals pensioenfondsen Zorg en Welzijn, pensioenfondsen Architectenbureaus, bedrijfstakpensioenfondsen voor het Schilders-, Afwerkings- en Glaszetbedrijf en Philips Pensioenfondsen.

Situatie

PGGM werkt met 1600 medewerkers aan de pensioenen van ruim 4 miljoen mensen. “Het gaat om hun pensioen, om hun belang”, benadrukt Henri Martens, teamlead bij PGGM Business Analytics. “Onze opdracht is te zorgen dat dit zo goed mogelijk gebeurt en zo efficiënt en goedkoop mogelijk. Ofwel: tegen zo laag mogelijke kosten per deelnemer.”

Het optimaliseren van processen is dan ook de voornaamste opdracht van PGGM Business Analytics. “We werken met vele tientallen datagedreven processen: wijzigingen in de persoonlijke gegevens van deelnemers, bij hun werkgevers, in de wet- en regelgeving. Veel standaard handelingen dus. En soms is het lastig om bijvoorbeeld nieuwe handelingen snel in onze automatiseringssystemen te verwerken. Dan kan een robot een oplossing zijn. Dan gaat het sneller, het is het prettiger voor mijn collega’s die geen saai werk meer hoeven te doen, en we verlagen de kosten voor de deelnemer.”

Uitdaging

PGGM Pensioenbeheer is in 2015 begonnen met onderzoek naar de mogelijke inzet van robots. "Met een partner hebben we de technische mogelijkheden onderzocht en twee pilots gedaan bij Pensioenbeheer en bij Vermogensbeheer. Natuurlijk onderzoek je altijd eerst of processen die nu handmatig worden gedaan, in de bestaande automatiseringssystemen zijn te verwerken. Doorgaans kan dat wel, maar niet altijd op korte termijn en dan kunnen robots een snelle, goedkope oplossing zijn. Eind 2017 trokken we twee belangrijke conclusies. Een: ja, robots kunnen een snelle, waardevolle toevoeging zijn aan onze processen. En twee: we moeten kennis van robotisering in eigen huis opbouwen om snel en direct te kunnen handelen."

Daarom heeft Pensioenbeheer medio 2018 een 4-koppig robotiseringsteam gevormd. Martens: "Daarbij hadden we direct twee vraagstukken. Hoe komen we aan extra capaciteit om snel te voldoen aan aanvragen voor robots? En hebben we onze processen rond robotisering, onze *way of work*, efficiënt ingericht? Vanwege hun expertise op dit gebied hebben we contact opgenomen met Capgemini."

Oplossing

Capgemini heeft direct een RPA-lead en een developer ingezet, die de nodige capaciteit én expertise aan het PGGM-team hebben toegevoegd. "Daarnaast heeft Capgemini ons aan de hand van hun eigen model geholpen onze *way of work* beter uit te schrijven. Zoals het definiëren van de benodigde rollen en competenties in het developmentsteam en het opstellen van efficiënte coderingsrichtlijnen. Cruciaal is natuurlijk ook te weten wanneer en hoe we robots inzetten in een proces of deelproces. De criteria daarvan hebben we met Capgemini veel nauwkeuriger en explicieter beschreven."

Resultaat

PGGM Pensioenbeheer heeft inmiddels in zo'n 20 processen robots ingezet. "Meestal op delen met veel repeterende handelingen. Die doet de robot nu; onze collega's kunnen zich richten op interessantere werkzaamheden. Dat loopt goed. Onze collega's zien de meerwaarde van de robot en kloppen bij ons aan met suggesties voor robotisering. Niet zo gek, want uiteindelijk zoeken alle afdelingen binnen PGGM Pensioenbeheer naar manieren om efficiënter en tegen lagere kosten te werken. Iedere afdeling heeft zijn besparingsdoelstelling."

Samenwerking

Martens is positief over de samenwerking met Capgemini. "We hebben nu een aanpak om snel keuzes te maken en gericht aan de slag te gaan. Daar hebben ze ons goed bij geholpen. Goed en prettig samenwerken, creatieve oplossingen bedenken waar

die nodig zijn. Verder zie ik dat de developers die zij inzetten, altijd goede professionals zijn die prima passen in het team en bij PGGM. De combi van starten met een RPA-lead en voor een langere periode RPA developers inzetten, werkt goed. Voor ons prettig vanwege de toegang tot de expertise en de extra capaciteit, terwijl we de ervaring delen met de developers. Ook dat vind ik over en weer goed samenwerken."

Ervaringen en lessons learned

Gevraagd naar zijn belangrijkste ervaringen in robotiseringsprojecten noemt Martens vier lessen:

- Als je start met robotisering, doe het in één keer goed. Wij betrokken daarvoor functies zoals Risk, Architectuur en Audit al vooraf, zodat bij live-gang aan alle voorwaarden werd voldaan en we soepel live konden.
- Wees kritisch op je business case en je robot: levert die werkelijk een besparing op? Maak goede afspraken over hoe het besparingspotentieel wordt verzilverd en wees daar transparant in. Robotisering is een investering die je snel terug wilt verdienen.
- Voorkom 'A fool with a tool'. Is een robot echt de beste oplossing of zijn andere technische oplossingen beter? Na de eerste successen kregen wij volop aanvragen met mooie business cases. Durf dan ook 'nee' te verkopen als robotisering niet de beste oplossing is.
- Last but not least: een robotiseringsteam starten met eigen mensen afkomstig uit de business is een gouden greep gebleken. Omdat onze eigen mensen goed bekend zijn met de werkzaamheden in de business en met de collega's die de werkzaamheden uitvoeren, zijn de lijntjes kort en is de drempel om het robotiseringsteam op te zoeken laag.

Capgemini Nederland B.V.
Postbus 2575 - 3500 GN Utrecht
Tel. +31 30 689 00 00
www.capgemini.com/nl-nl