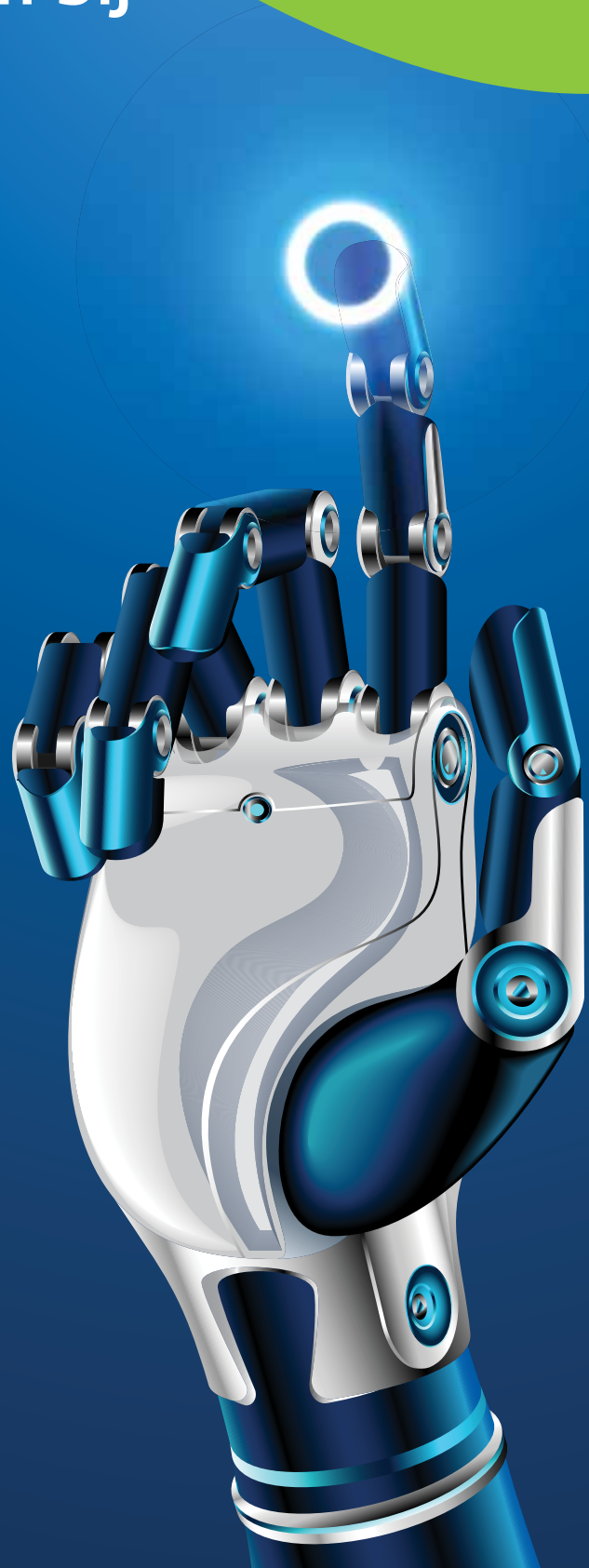


Robots slim ingezet in polis- en schadeprocessen bij Univé

Een gezamenlijk Univé/Capgemini-team robotiseert steeds meer handelingen binnen het polis- en schadeproces. Over selecteren van processen, succesvolle business cases, ervaringen en lessons learned.



“Neem de collega’s direct mee in het proces. Communicatie en inzichtelijk maken waar je mee bezig bent, zijn absoluut succesfactoren voor robotisering.”

Suzanne Meijer

Senior adviseur Strategie & Bedrijfsvoering en Product Owner van het Robotic Process Automation (RPA) project

Situatie

Univé wil verzekeren voor haar klanten vooral gemakkelijk maken, stelt Suzanne Meijer, senior adviseur Strategie & Bedrijfsvoering. “Persoonlijk advies op maat, vragen direct, correct en volledig beantwoorden en bij schades gemakkelijk melden en snel afhandelen. Dat doen we goed, volgens onafhankelijke klanttevredenheidmetingen. Toch blijven we zoeken naar manieren om de klant nog meer waarde te bieden, bijvoorbeeld door verdere verbetering van processen door automatisering. Daarbij denken we ook aan robots: hoe kunnen die standaard handelingen in werkprocessen overnemen, zodat onze collega’s meer tijd hebben voor onze klanten?”

Uitdaging

Met robotisering had Univé al positieve ervaringen in het schadeproces. Voldoende aanleiding daarom om een robotica-partner te zoeken die Univé Schade kon begeleiden bij een bredere toepassing. Na pitches van verschillende leveranciers koos Univé voor Capgemini. Henk Kouwen, Scrummaster van het Robotic Process Automation (RPA) project bij Univé: “Blue Prism als tool en Capgemini’s model voor de aanpak van robotica-projecten scoorden als hoogste in ons selectieproces. Daarnaast liet Capgemini ons interessante voorbeelden zien van elders gerealiseerde toepassingen, o.a. met de RPA-software van Blue Prism. Met Capgemini als partner zijn we aan de slag gegaan met het robotiseren van (deel)processen.”

Coöperatie Univé is een van de grotere verzekeraars van Nederland voor de particuliere en zakelijke markt. Vanuit de hoofdvestigingen in Assen en Zwolle en meer dan 110 winkels door heel Nederland worden circa 1,6 miljoen verzekerden bediend, die met elkaar meer dan 4 miljoen zorg-, schade en werkgeversverzekeringen hebben afgesloten. Bij Univé werken ongeveer 2700 medewerkers.



Oplossing

Een Univé/Capgemini-team heeft in februari 2018 gewerkt aan de Proof of Concept (PoC) van het robotiseren van een bepaalde handeling in het polisproces en het claimproces. Meijer: "We hebben met Capgemini een sluitende business case gemaakt en uitgevoerd. Begin maart was duidelijk dat de geselecteerde handelingen te robotiseren waren en dat Blue Prism in Univé's IT-landschap werkte. Vervolgens zijn de robots gereed gemaakt voor productie en op 16 april live gegaan. Conclusie van deze PoC: wat we willen, dat werkt."

Resultaat

Na de positieve evaluatie heeft Univé Schade meer deelprocessen geselecteerd. Meijer: "Hulpmiddel daarbij is onze processelectietool dat we hebben ontwikkeld aan de hand van een voorbeeld van Capgemini. Dit model is specifiek gemaakt voor Univé Schade en helpt ons te beslissen welk (deel)proces we als eerstvolgende robotiseren. De business levert steeds nieuwe ideeën aan waarmee het gezamenlijke Univé/Capgemini-team aan de slag gaat. Het is erg leuk om te zien dat er een vliegwieleffect is ontstaan, waarin we meer processen selecteren en ook combineren. Inmiddels gaan we naar de 15 handelingen / deelprocessen die we hebben gerobotiseerd."

Ook merkt Meijer het effect in de organisatie: "Doorlooptijden worden korter, kwaliteit van werk gaat omhoog en de robot doet het vervelende werk, waardoor de collega's andere werkzaamheden kunnen doen."

Samenwerking

Capgemini ondersteunt ons doelgericht en met kennis van zaken, kijken Meijer en Kouwen terug. "Wij willen graag veel zelf doen, vooral om kennis over robotica in huis op te bouwen. Daarin ondersteunen ze ons goed. Het gezamenlijke team functioneert uitstekend. Ook wisselingen in het team, die er onvermijdelijk altijd zijn en waarover wij ons zorgen hebben gemaakt, heeft Capgemini goed opgevangen."

“ Doorlooptijden worden korter, kwaliteit van werk gaat omhoog en de robot doet het vervelende werk, waardoor de collega's andere werkzaamheden kunnen doen. ”

Suzanne Meijer

Senior adviseur Strategie & Bedrijfsvoering en Product Owner van het Robotic Process Automation (RPA) project

Ervaringen en lessons learned

Over het selecteren van processen. Hoe bepaal je welke processen zich lenen voor robotisering? De processelectietool hanteert verschillende uitgangspunten en criteria, waaronder omvang van het proces, aantal repetitieve handelingen, tijd die medewerkers hieraan besteden, en tijd en geld voor het ontwikkelen van de robot.

Meijer: "Kost een handeling weinig tijd en is de omvang gering, dan is een robot vaak een dure oplossing. Want al is een handeling weinig inspirerend met veel repetitieve handelingen, de keuze voor een robot gaat ook over tijd en budget. We maken daarom altijd een businesscase om te beoordelen of het rendabel is om de betreffende handeling te robotiseren. Daarnaast zien wij robotisering altijd als een tijdelijke oplossing. Uiteindelijk wil je die handeling in je backoffice systeem automatiseren."

Over het ontwikkelingsproces. Kouwen: “Stap 1 is het optimaliseren van het beoogde proces. Vervolgens bekijken we of dat proces efficiënter kan, bijvoorbeeld door handelingen te automatiseren in de backoffice systemen. Kan dat niet, dan onderzoeken we welke waarde een robot kan toevoegen en wat we de robot willen laten doen. Zo bouw je stap voor stap een business case op. De ervaring leert: neem daar de tijd voor en zorg voor een nauwe samenwerking tussen de specialisten in de business, IT en de projectteamleden. En bedenk dat iedere wijziging in het proces of de backoffice systemen direct invloed heeft op de robot.”

Over de medewerkers. Meijer: “Neem de collega’s direct mee in het proces. Laat zien dat een robot het werk gemakkelijker en aantrekkelijker kan maken, omdat minder plezierige werkzaamheden wegvallen en tijd vrijkomt om aan de klant te besteden. Wij zagen dat de aanvankelijke onzekerheid en weerstand bij de meesten omsloeg naar enthousiasme. Sterker, de collega’s komen zelf ook met ideeën. Communicatie en inzichtelijk maken waar wij mee bezig zijn, is absoluut een succesfactor.”



About Capgemini

A global leader in consulting, technology services and digital transformation, Capgemini is at the forefront of innovation to address the entire breadth of clients’ opportunities in the evolving world of cloud, digital and platforms. Building on its strong 50-year heritage and deep industry-specific expertise, Capgemini enables organizations to realize their business ambitions through an array of services from strategy to operations. Capgemini is driven by the conviction that the business value of technology comes from and through people. It is a multicultural company of 200,000 team members in over 40 countries. The Group reported 2017 global revenues of EUR 12.85 billion.

Visit us at

www.capgemini.nl

Capgemini Nederland B.V.
P.O. Box 2575, 3500 GN Utrecht
Tel. + 31 30 689 00 00
www.capgemini.nl