


ROBOTSOFTWARE [RPA] **voor verzekeraars en intermediairs**



Hans Velvis
Adviseur bij BCE

Januari 2020

Inhoudsopgave

INLEIDING

SITUATIE 1	Je werkt in verschillende systemen tegelijk
SITUATIE 2	Je moet (periodiek) een grote set gegevens verwerken
SITUATIE 3	Je wilt innovatief zijn in je operationele processen
SITUATIE 4	Je krijgt informatie die handmatig verwerkt moet worden
SITUATIE 5	Er zijn beperkingen aan het backofficepakket om je workflow te automatiseren

HERKENBAAR? Komen de situaties je bekend voor?

FASES Welke fases moet je doorlopen als je nu aan de slag wilt met RPA?

MISVERSTANDEN

UITGAVEN

INTRODUCTIE BCE

INLEIDING

Wanneer kan robotsoftware iets voor jou als verzekeraar of intermediair betekenen?

Bij veel afdelingen binnen verzekeraars en tussenpersonen wordt regelmatig een groot aantal herhaalde handelingen uitgevoerd. Niet alleen bij finance, maar ook bij acceptatie en schadeafdelingen zien we dit terug, bijvoorbeeld het handmatig overzetten van gegevens van het back-office systeem naar een andere (online) applicatie. Ondanks dat robotsoftware veel van deze handelingen kan automatiseren is het nog niet echt een grote bekende binnen de branche. En dat terwijl robotsoftware werkprocessen kan versnellen, foutkans verlaagt, kostenbesparend werkt én ook nog eens een hoge mate van klant- en medewerkerstevredenheid oplevert. Robotsoftware is bovendien snel te implementeren en heel betaalbaar.

Maar waarom wordt "Robotic Process Automation" of "RPA" dan nog maar beperkt ingezet? Is het de onbekendheid met deze nieuwe technologie? Is het niet volwassen genoeg? Of zijn de kansen niet eenvoudig genoeg inzichtelijk te maken?

VERVOLG »

A black and white photograph of a man in a suit sitting at a desk with two laptops. He is gesturing with his right hand towards the screen of the laptop in front of him. The image is partially obscured by an orange diagonal overlay at the bottom right.

“Robotsoftware versnelt het werkproces, is kostenbesparend en levert ook nog eens een hoge mate van klant- en medewerkers-tevredenheid op.”

» VERVOLG INLEIDING

Wat is robotsoftware eigenlijk?

Robotsoftware ofwel RPA (Robotic Process Automation) is een technologie die menselijke handelingen kan overnemen bij het bedienen van software-applicaties. Binnen RPA is een robot een stukje software dat de functie van een virtuele medewerker heeft. Net als een echte medewerker kan deze robot zelfstandig inloggen op systemen, teksten invoeren, informatie van schermen lezen en deze informatie vervolgens in andere applicaties invoeren. De robot kan ook de voordelen benutten van koppelingen met systemen en kunstmatige intelligentie toepassen. Vaak met spectaculaire resultaten: een robot voert deze taken niet alleen sneller uit dan de mens, hij werkt bovendien altijd volgens instructie en kan dag en nacht doorwerken. Hierdoor krijgt de medewerker meer tijd om te doen waar hij goed in is: toegevoegde waarde leveren in het beoordelen van schades, analyseren van risico's, adviseren, besluiten nemen en communiceren.

Wanneer kan je robotsoftware inzetten? Een aantal voorbeelden.

In deze whitepaper worden vijf situaties behandeld waarmee jij kunt beoordelen of jouw organisatie gebaat zou zijn bij een robot.

VERVOLG »

7 voordelen van robotsoftware



Kostenbesparing

Tijdsbesparing van medewerkers



Inzicht om te verbeteren

Robotsoftware levert inzicht in processen t.b.v. prestatieverbeteringen



Klanttevredenheid

Robots werken snel, 7x24 uur en reageren direct



Lage investering

In verhouding tot veel automatiseringsprojecten is de investering in Robotsoftware een stuk lager



Snelle implementatie

De eerste robot kan vaak in een periode van een week tot een maand gebouwd worden



Compliance

Robotsoftware voert het proces altijd op dezelfde manier uit



Medewerkertevredenheid

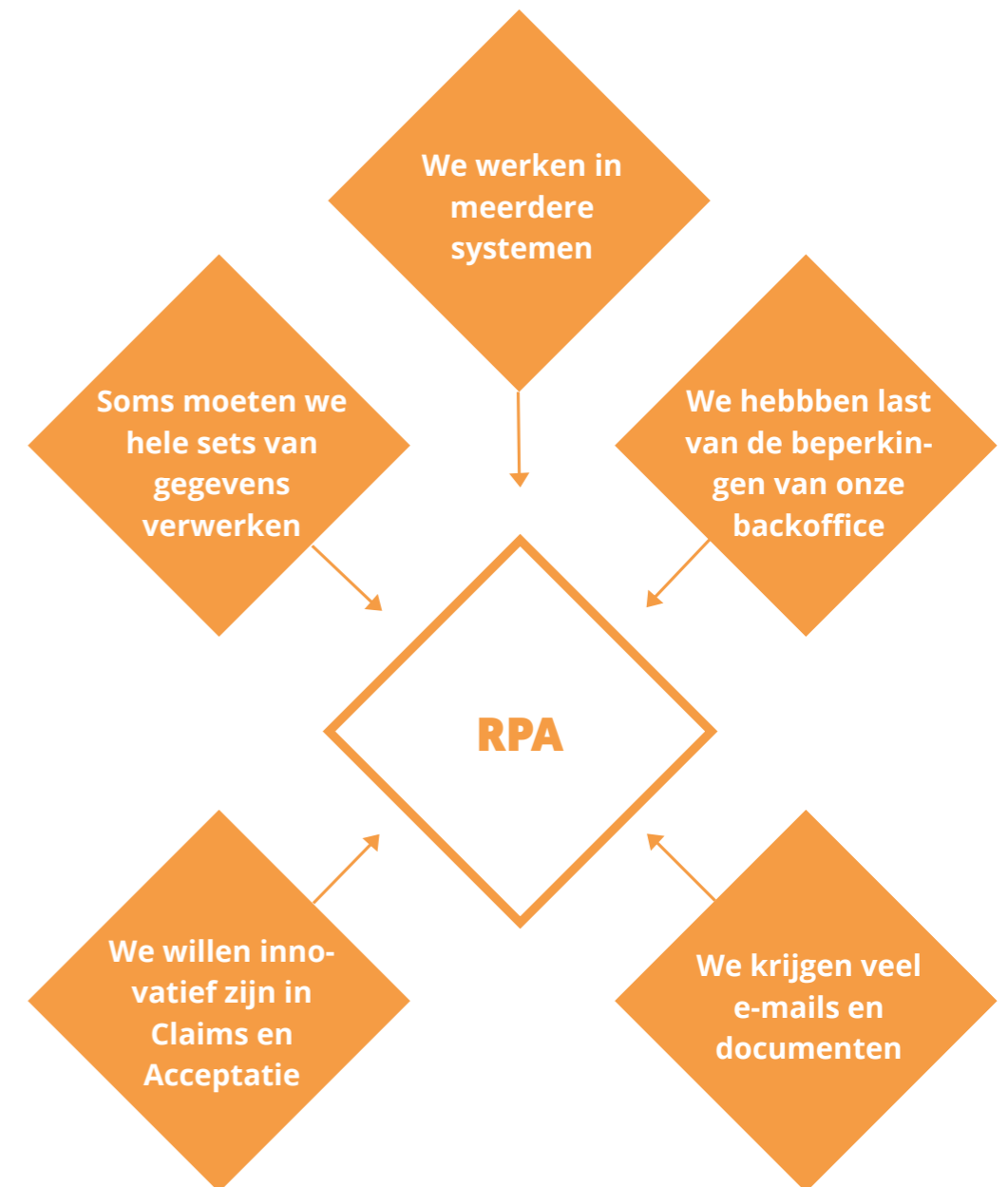
Medewerkers kunnen zich richten op taken die waarde toevoegen



“Een robot werkt altijd volgens instructie en kan dag en nacht doorwerken. Hierdoor krijgt de medewerker meer tijd om te doen waar hij goed in is.”

» VERVOLG INLEIDING

Wanneer kan je robotsoftware inzetten? Een aantal voorbeelden.



SITUATIE 1

Je werkt in verschillende systemen tegelijk

Veel organisaties in de assurantiebranche hebben tal van applicaties naast elkaar draaien die beperkt of helemaal niet geïntegreerd zijn. In zo'n geval switchen medewerkers tussen al die systemen om de informatie bij elkaar te krijgen en moeten vaak handmatig data of documenten van het ene naar het andere systeem kopiëren. Als een reguliere koppeling tussen die systemen om financiële of technische redenen niet haalbaar is, kunnen robots ingezet worden om data van het ene systeem naar het andere te sturen.



En wat betekent dat dan voor de organisatie?

Robotisering heeft een aantal voordelen. Door robots in te zetten wordt de kans op fouten gereduceerd. Een computer maakt namelijk geen typfouten en zet geen informatie in het verkeerde veld. Daarnaast is een robot een stuk sneller omdat hij continu op de maximale snelheid kan doorgaan en hij niet afgeleid raakt. De snelheid en vermindering van fouten werkt kostenbesparend. Door het monotone werk te automatiseren kunnen medewerkers zich storten op de 'leuke' en 'lastige' werkzaamheden. Klant tevreden. Medewerker tevreden.



Voorbeelden

De verwerking van mutaties en naverrekeningen in geval van werknemersverzekeringen is hierbij een perfect voorbeeld. Deze worden door intermediairs veelal handmatig in de portals van verzekeraars verwerkt. Met RPA kan dit proces verregaand worden geautomatiseerd: een robot haalt de mutatie uit de backoffice, een e-mail of jouw eigen klantportal, de lopende polissen worden geselecteerd en voor elke polis en verzekeraar wordt op de desbetreffende verzekeraarsportal ingelogd en de wijziging wordt doorgevoerd.

Bij veel intermediairs en verzekeraars is inkomende e-mail nog altijd een hoofdpijndossier. E-mails kunnen dan alleen als PDF handmatig aan een dossier worden gehangen. In sommige gevallen is het niet mogelijk of zeer bewerkelijk om dit in de backoffice software voor elkaar te krijgen. Dit proces kan worden uitgevoerd met een robot die alle binnenkomende e-mails scant, deze categoriseert, de relevante e-mails omzet in PDF, binnen het backoffice systeem het juiste dossier erbij zoekt en hier vervolgens de PDF aan hangt. Indien nodig kan een behandelaar hiervan een notificatie ontvangen, verzorgd door de robot.

SITUATIE 2

Je moet (periodiek) een grote set gegevens verwerken

Er zijn verschillende momenten waarop met name intermediairs te maken krijgen met de verwerking van grote hoeveelheden mutaties. Met behulp van robots kunnen de handmatige handelingen en de menselijke afwegingen voor een groot deel automatisch worden gedaan. Alleen uitzonderingen worden door medewerkers behandeld.

En wat betekent dat dan?

De verwerking van mutaties levert een grote piek in het werkaanbod op, wat uiteraard verstorend werkt. Door deze handelingen te automatiseren hoef je geen beslag meer te leggen op de bestaande capaciteit. Je hoeft daarnaast ook geen uitzendkrachten meer in te werken, aan te sturen en te controleren. De eigen medewerkers kunnen gewoon hun werk blijven doen, ook tijdens zo'n piek in het werkaanbod. Uiteraard spelen hier ook weer de voordelen mee van de verminderde foutkans, de snelheid en daarmee nog meer kostenbesparingen.

Voorbeeld

Bij het oversluiten van een hele portefeuille of het verwerken van mutaties op bijvoorbeeld een wagenpark moet de data uit complete Excelbestanden overgezet worden. Aangezien lang niet alle systemen zich lenen voor automatische verwerking door middel van import of koppelingen, is dit vaak een handmatig proces. Een robot is in staat om Excelbestanden uit te lezen, de kwaliteit van de data te controleren en de data in te voeren in een systeem. Zo weet je zeker dat een veld met de juiste waarde is gevuld en kunnen fouten voorkomen worden. Normaliter is dergelijk werk heel monotoon, waardoor het lastig is om de kwaliteit op niveau te houden. Alleen de bijzondere gevallen zullen nog handmatig gedaan moeten worden.

“Een robot is in staat om Excelbestanden uit te lezen, de kwaliteit van de data te controleren en de data in te voeren in een systeem.”



Voorbeeld

In tijden van drukte lopen de reactietijden op bijvoorbeeld e-mails van klanten behoorlijk op. Gevolg is dat klanten nieuwe e-mails gaan sturen of gaan bellen. Nog meer drukte dus en nog meer vertraging. Met RPA kan bijvoorbeeld getest worden hoe klanten reageren op een update over de verwachte reactietijd. De robot scant in zo'n geval de dossiers die vertraagd zijn, selecteert één voor één dossiers, stuurt een standaardbrief met toelichting over de vertraging en plaatst een nieuwe agendering in het dossier. Pas als blijkt dat het aantal statusvragen hierdoor afneemt, hoef je te besluiten of een dergelijk proces in het backofficepakket ondergebracht moet worden.

SITUATIE 3

Je wilt innovatief zijn in je operationele processen

De afdelingen Acceptatie en Claims werken meestal in backofficepakketten met gestandaardiseerde functionaliteiten. Soms heb je ideeën of hypothesen hoe de dienstverlening of het proces flink verbeterd kan worden. Wijzigingen in het pakket aanbrengen is vaak moeilijk, soms onmogelijk en neemt bovendien veel tijd in beslag. En dan moet het aan het einde van dit traject nog maar blijken of de bedachte verandering ook echt waarde toevoegt of kosten bespaart.

Met toepassing van robots zijn veel ideeën eenvoudig en goedkoop eerst uit te proberen. Ook in productie. Vaak kan je met deze aanpak veel beter inschatten wat wel en wat niet werkt. Als blijkt dat de organisatie er echt beter van wordt kan er gekozen worden voor een definitieve oplossing in het backoffice systeem. De robot blijft dan in werking als overbrugging, totdat de definitieve functionaliteit of koppeling is gerealiseerd.



En wat betekent dat dan?

Natuurlijk zul je moeten investeren om een goed idee te kunnen verzilveren. Maar doordat je met robotisering eerst uitprobeert of een idee daadwerkelijk een procesverbetering oplevert, verklein je het risico dat er onnodig hoge kosten gemaakt worden. De kosten die je maakt voor robotisering staan immers niet in verhouding tot de kosten om wijzigingen aan te brengen in een backofficepakket. Met robotisering vergroot je bovendien het lerend vermogen van jouw organisatie. En niet te vergeten: het innovatief vermogen. Door hypothesen te testen weet je zeker dat je met de juiste dingen bezig bent.

SITUATIE 4

Je krijgt informatie die handmatig verwerkt moet worden

Gegevens uit bijvoorbeeld e-mails, webformulieren en PDF-documenten (zoals herstelnota's en polisbladen) moeten vaak handmatig worden overgetypt door behandelaren, acceptanten of administratieve krachten. Vaak is het bouwen van een datakoppeling te duur of simpelweg niet mogelijk vanwege beperkingen bij externe partijen. Wanneer zulke informatie echter goed gestructureerd is, kan het kopiëren van gegevens worden gedaan door een robot.



En wat betekent dat dan?

Normaliter moeten medewerkers handmatig alle documenten en e-mails doorlezen en de relevante gegevens overtypen. Doordat de robot alle relevante informatie bij elkaar zoekt en op de juiste plaats invoert, scheelt dit veel handwerk. De medewerker kan direct aan de slag met de inhoudelijke kant van het werk: interpreteren, beoordelen, vervolgacties. En soms is zelfs dat niet nodig en kan de robot zelf het dossier afwickelen.



Voorbeeld

Bij grotere schades wordt vaak een nota gevraagd als bewijs voor het uit te betalen schadebedrag. Na het opsturen van een nota moet deze geopend worden door een behandelaar, waarna deze de gegevens opzoekt en vergelijkt met de opgegeven declaratie. Als alles blijkt te kloppen zal hij de betaling invoeren. RPA kan in combinatie met een standaard Artificial Intelligence (AI) oplossing worden gebruikt voor het interpreteren van documenten. In dat geval wordt het opzoeken van gegevens automatisch gedaan, neemt de robot de gegevens over in het backoffice systeem en - als blijkt dat alles klopt - zal de robot de betaling invoeren.



“Doordat een robot voortdurend de dossiers in de gaten houdt kun je de vaart in het dossier houden en achterstanden voorkomen.”

SITUATIE 5

Er zijn beperkingen aan het back-officepakket om je workflow te automatiseren

Veel backoffice systemen zijn niet geschikt voor het uitvoeren van workflows, waarbij de ene stap automatisch wordt gestart als een vorige uitgevoerd is. De robot kan worden gezien als een extra administratieve medewerker, die de dossiers selecteert in de werkvoorraad en diverse standaardhandelingen op het dossier uitvoert, voordat een medewerker het dossier op zijn bordje krijgt. En in sommige gevallen hoeft dit laatste al helemaal niet meer.



En wat betekent dat dan?

Een robot kan je helpen om echt procesgestuurd te werken en niet meer bezig te zijn met herinneringen, agenda's of paniekvoetbal. Doordat een robot voortdurend de dossiers in de gaten houdt kun je de vaart in het dossier houden en achterstanden voorkomen. Doorlooptijden en foutkans gaan naar beneden en met name klanttevredenheid neemt significant toe.



Voorbeeld

Een behandelaar heeft een aantal vaste acties op een nieuw schadedossier. Die bestaan onder andere uit het sturen van een standaardbrief naar de verzekerde, het rappelleren bij het uitblijven van een reactie, het toewijzen van een dossier aan een specialist of het maken van een agendering als er in een later stadium pas naar het dossier hoeft te worden gekeken. De robotsoftware selecteert minstens eenmaal per dag alle dossiers die voldoen aan bepaalde criteria, doet op de achtergrond controles en voert de handelingen uit, zoals het sturen van een rappel naar de verzekerde via een standaardbrief.

HERKENBAAR?

Komen de situaties je bekend voor?

Herken je je in een van de geschetste situaties? Of triggert het een gedachte bij je? Dan is het absoluut de moeite waard om RPA verder te onderzoeken. Wij merken in ieder geval dat er bij elke tussenpersoon, makelaar of verzekeraar kansen zijn om met robotisering écht het verschil te maken. Gelukkig zien we ook wel dat we telkens meer assurantiebedrijven kunnen helpen om die kansen te ontdekken. Van 'a computer in every home' (Bill Gates) naar 'a robot as buddy for every employee'; laat medewerkers zich richten op het toevoegen van waarde voor de klant én het bedrijf.



“Wij merken dat er bij elke tussenpersoon, makelaar of verzekeraar kansen zijn om met robotisering écht het verschil te maken.”

FASES

Welke fases moet je doorlopen als nu de aan de slag wilt met RPA?

Ontdekken

Identificeer het proces of de processen die je zou willen automatiseren en stel prioriteiten vast. Heb je hier nog geen beeld bij? Dan is een RPA-scan vaak een goede start. Je weet binnen een paar dagen waar de kansen liggen.

Definiëren

Omschrijf hoe het proces op dit moment uitgevoerd wordt.

Ontwerpen

Vertaal het geselecteerde proces in een ontwerp voor de robotsoftware. Zorg daarnaast voor de technische randvoorwaarden: voor welke robotsoftware kies je? Hoe past de software in de architectuur? Welke andere randvoorwaarden moeten worden ingevuld?

Ontwikkelen

Bouw een prototype waarmee je kunt ervaren hoe RPA werkt en wat RPA oplevert voor je organisatie.

Implementeren

Realiseer de productie-waardige omgeving en vergeet niet dat er ook beheer nodig is! Heb je eenmaal een werkend platform, dan kun je continu op zoek gaan naar nieuwe mogelijkheden. En ook die zullen bovengenoemde cyclus van ontwerp en prototyping doorlopen



“Heb je nog geen beeld bij de processen die je wilt automatiseren? Dan is een RPA scan vaak een goede start. Je weet binnen een paar dagen waar de kansen liggen.”



MISVERSTANDEN

4 misvattingen rondom robotsoftware

1. Het is software, geen robot die rond kan lopen, rijden of die aan de lopende band staat.
2. De robot maakt werknemers niet overbodig, maar ondersteunt ze door repetitief werk over te nemen.
3. Ook bij een verouderd applicatielandschap kan een robot zijn werk doen. Daar ligt juist een extra grote kans.
4. Robotsoftware is niet ingewikkeld of duur. Het tegenovergestelde is waar: de investering is meestal veel lager dan het wijzigen van bestaande systemen en er is geen programmeur voor nodig om de software te laten werken of beheren.

(geïnspireerd door <https://www.rpatraining.nl/blog-post/7-mythes-random-rpa/>)

UITGAVEN

En wat kost dat nu?

Wij weten uit ervaring dat een eerste robot-implementatie tussen de 5 en de 15 mandagen kost, met een doorlooptijd van max. een maand. Afhankelijk van je eigen situatie kan dit korter of langer duren. Je zal dus moeten investeren, maar het mooie is: in de regel verdien je die investering binnen een half jaar terug. Bovendien is een volgende robot vaak veel sneller te maken, omdat de basis inmiddels is gelegd. En daarnaast levert het tevreden medewerkers en tevreden klanten op. En dat is heel wat waard.



**“Digitale transformatie van A tot Z.
Wij zorgen dat het geregeld wordt.”**

EEN KORTE INTRODUCTIE

BCE helpt middelgrote organisaties succesvol digitaal te transformeren

Onze missie

Middelgrote organisaties helpen om echt het verschil te maken. Met behulp van moderne technologie, bedrijfskundige kennis en gewoon gezond boerenverstand. Digitale transformatie die medewerkers efficiënter en effectiever laat werken. Waar de klant op zit te wachten. En waardoor de prestaties van de organisatie significant verbeteren: niet '10% beter' maar '50% anders'.

Onze mensen

Gedreven en breed geïnteresseerde professionals met een achtergrond in bedrijfskunde, innovatiemanagement en informatica.

Onze rol

Al sinds 2002 zorgen wij dat digitale innovatie bij onze klanten echt werkt. Van conceptontwikkeling tot en met realisatie. Als architect, product owner, programmamanager, projectleider, analist, consultant, strategisch sparringpartner, interim CIO... we zijn niet makkelijk in een 'hokje' te stoppen. Altijd in nauwe verbinding met organisatie en medewerkers, want succesvolle innovatie is mensenwerk. Zeker is: jouw digitale transformatie is bij ons in goede handen.



WE HOREN GRAAG VAN JE

Meer informatie over robotsoftware?



Hans Velvis

Adviseur BCE

hans@bce.consulting

06 27 10 99 84

www.bce.consulting