总部位于欧盟的养老金管理公司 PGGM 通过自动化大幅提升了效率

公司概况

作为一家荷兰的合作养老金管理公司，PGGM 服务于各大机构客户，内容涵盖资产管理、养老金管理、政策建议和管理支持。截至 2019 年 6 月，该公司管理的养老金资产达到 2380 亿欧元。PGGM 的目标是通过为 280 万医护人员、他们的雇主和退休人员提供卓越的养老金服务，并依托其专业知识和网络来进一步加强至关重要的医疗保健行业，从而给荷兰医疗保健行业创造价值。

挑战

PGGM 为超过 200 万人管理养老金。这意味着在日常的养老金运营中，需要进行大量的行政管理活动，例如政策变更和资金转移请求。每个请求都有特定的流程，许多流程仍然是手工完成的。

该企业一直在寻找自动化，以求节省成本兼顾提高效率的机会。由于 PGGM 的专有养老金管理系统是由其 IT 团队内部开发的，因此引入新解决方案并非一蹴而就。与许多 IT 部门一样，有大量工作积压，且没有足够的余力来探索流程自动化的潜力，以帮助企业及时实现其目标。PGGM 需要一个简单易用、易于上手的解决方案。

解决方案

为了支持自动化工作，PGGM 几个业务部门的成员接到了新的工作任务，专门研究自动化。他们与各个部门的同事一起确定自动化用例，并在流程挖掘团队的帮助下，从基于养老金管理中结构化数据的简单流程开始，这些流程可以轻松实现自动化。至此，他们建立了以节省成本为优先的流程。这些案例包括：针对每个月领取养老金的客户和仍在工作并累积退休养老金的人士的流程自动化，以及帮助客户将一项养老金转入另一项养老金的流程。

好处

19,466	119,956	27
10 个月节省的时数	总共处理的任务数	实现自动化的流程数

流程自动化
- 养老金管理
- 养老金变更
- 资金转移请求

行业
金融服务

“这是一款非常灵活的工具，能夠轻松地在不断变化的环境中实现自动化。我们能夠非常迅速地为业务部门提供服务”

- Sander Van Romondt,
RPA 开发人员

自动化历程

PGGM 养老金团队于 2015 年就自动化与外部供应商展开合作。但是，他们发现自己无法让自动化的商业案例适用于众多流程，因为每个机器人的自动化成本和上市时间都无法在一年之内满足其期望的投资回报率 (ROI)。在 2017 年，他们开始寻找能够实现内部自动化的供应商，随后基于他们从 Automation Anywhere 以及活跃的大型客户社区获得的支持标准而选择了该公司。自动化工具的设置，特别是 Bot Creator 和 Bot Runner 之间的分离，是他们在解决方案中寻找所需内容以及与软件供应商直接沟通的关键。

该技术的初步验证是在无财务风险的简单流程中完成的。团队发现该软件非常易于使用，只需简单培训即可实现自动化。尽管一些团队成员起初对自动化心存疑虑，但当他们看到机器人能够出色完成任务，也就很高兴拥有一位“数字化同事”，这样他们能够专注于更高回报的工作。

PGGM 向使用 RPA 的新手分享了他们的主要经验。这包括打造一支专注于该项目的专门团队。他们建议不要尝试预先记录和研究所有内容，而应该通过构建机器人来学习。通过从一开始就获得关键部门的支持（例如，架构、风险、审计和创新），他们就获得了指导自动化项目的有用信息。他们还建议利用其他自动化程度更高的组织的知识和见解。

展望未来

PGGM 的养老金团队希望继续实现整个业务运营中更多流程的自动化以及对其进行维护。同时，他们有意向了解 AI 等新技术的潜力。他们正在密切关注资产管理分部的 IQ Bot 的概念证明，并希望让团队学习一些新的专业知识来提供新的解决方案。

“对我们而言，事实证明，RPA 能够可持续地提高效率，并且促使我们转型到更具创新性的数字流程。除此之外，这一旅程还充满乐趣！”

- Harold Valkenburg、Herman de Greef、Sander van Romondt、Lisanne van Denderen,
PGGM 的 RPA 开发人员

关于 Automation Anywhere
Automation Anywhere 服务于用创意、思想和专注助公司成就辉煌的工作者。我们提供完善成熟的数字化劳动力平台，以提供更加接近人类水平的业务流程自动化操作，让人类摆脱机械的劳动。

Automation Anywhere www.automationanywhere.com/cn/

北美：1-888-484-3535 x1 | 国际：1-408-834-7676 x1

@AutomationAnywh www.linkedin.com/company/automation-anywhere sales@automationanywhere.com

Automation Anywhere ©2019

2019 年 10 月，版次 1