

Genworth Financial ist begeistert über die Arbeitsqualität mit RPA



PROFIL DES UNTERNEHMENS

Genworth Financial bietet eine Reihe von Produkten und Dienstleistungen an, einschließlich Langzeitpflege- und Hypothekenversicherungen. Seit mehr als 145 Jahren konzentriert sich das Unternehmen darauf, seinen Kunden bei der Navigation durch die Pflegemöglichkeiten zu helfen, ihr Alterseinkommen zu schützen und zu steigern und sich auf die finanziellen Herausforderungen des Alterns vorzubereiten.

HERAUSFORDERUNG

Genworth wollte RPA für Prozesse in seiner Finanzabteilung implementieren, die noch manuell durchgeführt wurden. Um die arbeitsintensiven Prozesse zu automatisieren, musste das Unternehmen seine Sichtweise ändern und über die traditionelle Automatisierung hinausblicken. Genworth wollte nicht nur die manuelle Arbeit reduzieren, sondern auch die Produktivität steigern, Fehler reduzieren, die Geschwindigkeit erhöhen und Kosten sparen.

LÖSUNG

Genworth Financial begann seine RPA-Reise mit einem Pilotprogramm und einem 6-wöchigen Onboarding-Programm. Die ersten Wochen wurden genutzt, um das Bot-Training mit praktischem Design und Setup zu meistern, gefolgt von weiteren externen Schulungen, die bis zum Ende der sechsten Woche zur Erstellung einiger Bots führten. 10 Pilotprozesse wurden in den Bereichen Finanzen, Shared Services, Unternehmenssysteme und Steuern identifiziert. Nachdem das Pilotprojekt alle Erwartungen übertroffen hatte, wurde das Programm auf Investitionen, Audit, Datensicherheit und den Kundendienst ausgedehnt. Derzeit sind 110 Bots im Einsatz, und das RPA-Programm wächst weiterhin schnell.

VORTEILE

10.000

jährlich eingesparte
Arbeitsstunden

110

implementierte Bots

40

geschulte Nutzer

Automatisierte Prozesse

- Berichterstattung
- Abstimmungen
- SOX/Auditierung
- Datenverarbeitung

Branche

Versicherungen

„Ich habe an dem RPA-Prozess von Strategie, Abläufen, Entwicklung bis hin zur Schulung gearbeitet. Ich freue mich jeden Morgen darauf, zur Arbeit zu gehen und loszulegen.“

— **Natinder Kaur**

Application
Development
Manager

HINTERGRUND

Nachdem die Mitarbeiter des Unternehmens mit den ersten Automatisierungen bei Genworth erfolgreich waren, wandten sie sich an das RPA-Team, weil sie gute Dinge darüber gehört hatten und Potenzial für ihren eigenen Bereich sahen. Das Unternehmen begann „Lunch & Learn“-Sessions durchzuführen und erhielt eine überwältigende positive Resonanz. Eine Liste für 100 Teilnehmer war in weniger als 10 Minuten komplett voll, nachdem die Anmeldung freigegeben wurde. Das Unternehmen bot seinen Mitarbeitern auch andere Möglichkeiten, sich über RPA zu informieren, darunter ein Forum namens „Women in Technology“.

Mit den ersten Bots konnten vier Stunden manueller Arbeit pro Tag eingespart werden. So wurde den Mitarbeitern die Vorteile von RPA nähergebracht. Das Automatisierungsteam implementierte ein erfolgreiches RPA-Modell, indem es einen schmalen Grat zwischen Standards, deren Aufrechterhaltung, Durchsetzung und der Flexibilität der Teams schuf, um das zu tun, was für sie funktionierte. Das RPA-Team half dem Unternehmen, Automatisierungen zu spezifizieren, zu priorisieren, zu schätzen, zu planen und zu entwerfen, während es nach Möglichkeiten suchte, etwas zu schaffen, was auch andere interne Teams wiederverwenden konnten.

Mit anhaltendem Support von Führungskräften auf den höchsten Ebenen des Unternehmens besteht die größte Herausforderung für Genworth darin, wie schnell das Programm wächst. Derzeit sind mehr als die Hälfte der Personen, die RPA einsetzen, Nicht-IT-Mitarbeiter, die ihre Bots weiterhin pflegen.

DIE ZUKUNFT

Genworth erstellt weiterhin Bots und Automatisierungen von Grund auf selbst. 40 Mitarbeiter in verschiedenen Teams wurden in RPA geschult und verbreiten die Automatisierung nicht nur innerhalb ihrer Teams, sondern im gesamten Unternehmen.

Bis Ende 2019 rechnet das Unternehmen mit einer Einsparung von rund 15.000 Stunden für das Jahr, mit 250 Bots in der Produktion und 50 Mitarbeitern beim Erstellen von Bots. Ein Pilotprojekt mit IQ Bot ist ebenfalls geplant.

Bis Ende 2020 sollen jährlich 50.000 Stunden mit 1.000 Bots in der Produktion eingespart werden.

„Jeder Mitarbeiter, der geschult wurde, erledigt seine Arbeit großartig. Am besten gefällt mir, dass es Spaß macht und die Arbeitsqualität mit RPA sehr hoch ist.“

— **Natinder Kaur**,
Application
Development
Manager

Über Automation Anywhere

Automation Anywhere unterstützt die Mitarbeiter seiner Kunden bei der Umsetzung ihrer Ideen, Vorstellungen und Interessen in großartige Lösungen. Wir bieten die weltweit fortschrittlichste Digital-Workforce-Plattform zur Automatisierung von Geschäftsprozessen und Unterstützung von Mitarbeitern.

Automation Anywhere Deutschland  www.automationanywhere.com/de

+49 69 95932 5016

Frankfurt The Square, Flughafen 12, 60549 Frankfurt am Main, Deutschland

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

Automation Anywhere © 2019

Oktober 2019, Ver. 1

