

Europäischer Pensionsanbieter PGGM realisiert deutliche Effizienzsteigerungen durch Automatisierung



PROFIL DES UNTERNEHMENS

PGGM ist ein genossenschaftlicher Pensionsfonds-Dienstleister in den Niederlanden. Zu den Dienstleistungen zählen: Vermögensverwaltung, Pensionskassenmanagement, Richtlinienberatung und Managementunterstützung. Im Juni 2019 verwaltete das Unternehmen ein Pensionsvermögen in Höhe von 238 Milliarden Euro. PGGM zielt darauf ab, für den niederländischen Gesundheitssektor einen Mehrwert zu schaffen, indem es 2,8 Millionen Beschäftigten im Gesundheitswesen, ihren Arbeitgebern und Rentnern ausgezeichnete Rentenleistungen bietet und Fachwissen und Netzwerke zur Verfügung stellt, um den wichtigen Gesundheitssektor weiter zu stärken.

HERAUSFORDERUNG

PGGM verwaltet die Renten von mehr als 2 Millionen Menschen. Dies bedeutet, dass ein hohes Volumen an administrativen Tätigkeiten im alltäglichen Betrieb anfällt, wie z. B. Vertragsänderungen und Anträge auf Kapitaltransfer. Jede Anforderung geht mit spezifischen Prozessen einher, und viele werden immer noch von Hand erledigt.

Das Unternehmen befasste sich mit Automatisierung, um effizienter zu werden, und suchte nach Möglichkeiten zur Kosteneinsparung. Die Einführung einer neuen Lösung war nicht ganz so einfach, da die internen Rentenverwaltungssysteme von PGGM von den hauseigenen IT-Teams entwickelt wurden. Wie bei vielen IT-Abteilungen gab es einen erheblichen Rückstand an Arbeit und wenig Spielraum, um das Potenzial der Prozessautomatisierung zu erkunden, um dem Unternehmen zu helfen, seine Ziele rechtzeitig zu erreichen. PGGM benötigte eine benutzerfreundliche Lösung.

LÖSUNG

Um ihre Automatisierungsbemühungen zu unterstützen, wurden den Mitgliedern aus mehreren Geschäftsbereichen von PGGM neue Rollen zugewiesen, um sich gezielt mit Automatisierung auseinanderzusetzen. Sie arbeiteten mit Kollegen aus allen Abteilungen zusammen, um Anwendungsfälle der Automatisierung zu identifizieren, und mit Hilfe des Process Mining-Teams begannen sie simple Prozesse zu automatisieren, die auf strukturierten Daten in der Rentenverwaltung basieren. Dann erstellten Sie eine Pipeline, die zu Kosteneinsparungen führen sollte. Dazu gehörten die Automatisierung der Prozesse für Kunden, die jeden Monat ihre Renten erhalten, und für Kunden, die noch arbeiten und Rentenbeiträge zahlen, sowie Prozesse, die den Kunden helfen, Gelder von einer Pensionskasse in die andere zu transferieren.

VORTEILE

19.466

eingesparte Stunden in
10 Monaten

119.956

insgesamt verarbeitete
Aufgaben

27

automatisierte
Prozesse

Automatisierte Prozesse

- Rentenverwaltung
- Änderungen bzgl. der Renten
- Rententransferanforderungen

Branche

Finanzdienstleistungen

„Es ist ein sehr flexibles Tool, das es einfach macht, Automatisierung in einer sich ständig ändernden Umgebung anzuwenden. Wir können unsere Fachabteilungen sehr schnell bedienen.“

– Sander Van Romondt,
RPA-Entwickler

HINTERGRUND

Das PGGM-Pensionsteam arbeitete 2015 mit einem externen Lieferanten an der Automatisierung. Es stellte sich jedoch heraus, dass sie den Business Case für die Automatisierung nicht für andere Prozesse umsetzen konnten, da die Kosten für Automatisierung und Markteinführungszeiten für die einzelnen Bots nicht zum gewünschten ROI innerhalb eines Jahres führten. Im Jahr 2017 begannen sie mit der Suche nach Anbietern, die die Automatisierung im eigenen Haus ermöglichen konnten, und wählten Automation Anywhere aufgrund des Support-Niveaus, das sie vom Unternehmen und der großen und aktiven Kunden-Community erhielten. Die Einrichtung des Automatisierungs-Tools, insbesondere die Trennung zwischen Bot Creator und Bot Runner, war für das Unternehmen ausschlaggebend, ebenso wie die direkte Kommunikation mit dem Softwarehersteller.

Der erste Bewährungsprobe für die Technologie erfolgte in einem einfachen Prozess, der kein finanzielles Risiko mit sich brachte. Das Team stellte fest, dass die Software so einfach zu bedienen war, dass Automatisierungen mit minimalem Schulungsaufwand vorgenommen werden konnten. Obwohl einige der Teammitglieder der Automatisierung anfangs skeptisch gegenüberstanden, waren sie froh über ihre digitalen Kollegen, als sie sahen, wie gut die Aufgaben vom Bot erledigt wurden. Dadurch hatten sie mehr Zeit sich auf lohnendere Arbeiten zu konzentrieren.

PGGM teilte seine wichtigsten Erkenntnisse mit denjenigen, die mit RPA beginnen möchten. Dazu gehört auch die Bildung eines Teams, das sich auf das Projekt konzentriert. Sie rieten, nicht zu versuchen, alles im Voraus zu dokumentieren und zu recherchieren, sondern durch das Erstellen von Bots zu lernen. Indem sie von Anfang an den Support wichtiger Abteilungen (z. B. Architektur, Risiko, Audit und Innovation) in Anspruch nahmen, erhielten sie nützliche Informationen zur Steuerung der Automatisierungsprojekte. Sie empfahlen auch, die Erfahrungen und Erkenntnisse anderer Unternehmen zu nutzen, die Automatisierung schon länger nutzen.

DIE ZUKUNFT

Das Pensionsteam von PGGM ist bestrebt, Automatisierung für weitere Prozesse in allen Geschäftsbereichen zu nutzen und aufrechtzuerhalten. Gleichzeitig sind sie daran interessiert, das Potenzial neuer Technologien, wie z. B. KI, zu verstehen. Sie sind stark am Proof of Concept mit IQ Bot im Bereich Asset Management interessiert und wollen das Team um neue Kompetenzen erweitern, um neue Lösungen bereitstellen zu können.

„RPA bietet uns einen nachhaltigen Effizienzgewinn, wodurch sich unser Denken auf innovativere digitale Prozesse ausgerichtet hat. Außerdem macht der ganze Prozess an sich viel Spaß!“

– Harold Valkenburg, Herman de Greef, Sander van Romondt, Lianne van Denderen, RPA-Entwickler bei PGGM

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 Germany

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

Automation Anywhere ©2019

Oktober 2019, Ver. 1

