



Procesverbetering 2.0 met Robotic Process Automation

INTERVIEW STEPHAN HULSEBOSCH - MEIJERS ASSURADEUREN

UIT DE STARTBLOKKEN

Als ik Stephan vraag waarom er binnen Meijers met Robotic Process Automation (RPA) gestart is, dan begint hij direct enthousiast te vertellen over de RPA-plannen waar hij al enige tijd mee rondliep. Hij kende de techniek en de mogelijkheden en was ervan overtuigd dat een robot prima het grootste deel van de ruim 20.000 binnenkomende e-mails op de afdeling verkeersschades kon oppakken door ze in de juiste klantdossiers te zetten. Voordat RPA werd gebruikt was hier een medewerker fulltime mee bezig. Circa 1.5 jaar geleden is Meijers actiever aan de slag gegaan met procesverbetering en is Stephan samen met een aantal andere collega's gevraagd om een Green Belt opleiding te doen en organisatiebreed te kijken naar de verbetering van werkprocessen. Met de digitale e-mailverwerker in gedachten heeft hij de opleiding gevolgd en is hij direct de eerste stappen gaan zetten voor de bouw van de robot.

Inmiddels had Thomas van der Knijff (adviseur bij BCE en oud-medewerker van Meijers) al contacten gelegd met Meijers voor het bouwen van een robot voor de afdeling Employee Benefits. Stephan kreeg hier lucht van in de wandelgangen en legde contact met hem. In de zomer van 2020 zijn Thomas en BCE-collega Wouter de Wit met Stephan in gesprek gegaan over de bouw en implementatie van de e-mailverwerker. Binnen een maand, in juli 2020, was de eerste versie draaiend.

N.B.

Stephan Hulsebosch en Thomas van der Knijff (destijds ICT & operations manager bij Meijers) hebben het online schademeldingen voor autoschades en fietsschades geïntroduceerd binnen Meijers.

DE E-MAILVERWERKER

Maar wat doet die e-mailverwerker eigenlijk precies? Deze digitale medewerker -want zo wordt hij inmiddels wel gezien op de afdeling verkeersschades- zet circa 70% van de binnengekomen e-mails in de juiste klantdossiers. Ook zet deze een relevante actie klaar, of vult bestaande actie aan voor de desbetreffende behandelaar. Normaal gesproken een handmatige klus die maar liefst 40 uur per week in beslag neemt. De 30% van de e-mails die nog niet kunnen worden opgepakt door de e-mailverwerker zetten de medewerkers zelf in de juiste dossiers.

“De e-mailverwerker verwerkt nu 70% van de 28.000 e-mails die binnenkomen op de afdeling verkeersschades en dat percentage groeit nog.”

Op de afdeling verkeersschades zijn collega's unaniem enthousiast over de nieuwe digitale medewerker. Stephan: “Er is veel minder werkdruk en de werkzaamheden kunnen op een andere manier verdeeld worden, waardoor het werk afwisselend en leuk blijft.” De e-mailverwerker bleek een goed recept voor Meijers: hij is in korte tijd uitgerold over 12 mailboxen op 8 afdelingen en pakt nu zo'n 50.000 mails per jaar op.

EEN KIJKJE IN DE KEUKEN

Stephan: “Tijdens het eerste gesprek met BCE hebben we de technische haalbaarheid van de e-mailverwerker besproken. Ik wilde liever zelf nog wat extra werk verrichten en de robot snel aan het werk zien. Dat leek me beter dan een robot te bouwen die meer kon, maar die meer tijd in beslag zou nemen om te bouwen. Om de robot goed te kunnen inzetten hebben we er bij de bouw voor gezorgd dat de uitgaande e-mails een referentie mee krijgen, gerelateerd aan de administratie in de backoffice (CCS). Hierdoor herkent de robot heel gemakkelijk bij welk dossier en

welke behandelaar de e-mail hoort. Dit proces heeft BCE in een Excel-sheet uitgeschreven, op basis waarvan de robot geconfigureerd is. Op deze manier konden we de robot eenvoudig uitbreiden naar 11 andere e-mailboxen binnen Meijers, zonder de hulp van BCE.”

“De samenwerking was een wisselwerking tussen mijn suggesties en de input van BCE waardoor we tot een simpele oplossing zijn gekomen die heel effectief bleek en binnen 1 maand werkend was.”

“De robot ‘leest’ de Excel sheet van boven naar beneden, van links naar rechts. Met het recept in handen is deze vrij gemakkelijk aan te passen naar en te koppelen aan andere mailboxen. Daarnaast houden we regelmatig contact met BCE over de robots en zijn we continu aan het finetunen om de robot meer en meer te kunnen laten oppakken”, aldus Stephan.



BEWUSTWORDING OVER WERKPROCESSEN

Naar aanleiding van het succes van de e-mailverwerker heeft Stephan aan alle afdelingen binnen Meijers gevraagd welke processen geschikt zouden kunnen zijn voor RPA. De input die hieruit kwam heeft Stephan samen met BCE geanalyseerd en er bleken 8 processen geschikt te zijn voor RPA. Een aantal van de andere werkprocessen kon worden geautomatiseerd binnen de functionaliteiten van CCS of met andere tools. Dit gaat vaak om simpele bestaande oplossingen, die soms dagen aan werk besparen (zoals het versturen van brieven of PDF's uit een Excel bestand halen).

“Eigenlijk moet je medewerkers zelf bewust laten kijken naar hun eigen werkprocessen. Als je een aantal keer achter elkaar dezelfde handeling doet, vraag je dan vooral af waarom je dat doet.”

Stephan is ondertussen een gepassioneerd procesverbeteraar en Product Owner RPA met grote ambities. In 2021 was de planning dat er elk kwartaal 2 robots opgeleverd zouden worden, maar hij heeft de plannen bijgesteld naar 4 robots in het eerste kwartaal. Aan het einde van 2021 moeten er 8 robots zijn gebouwd. Stephan: “het is mooi om te merken dat afdelingen nu ook zelf actief bezig zijn met procesverbetering. Zij geven aan waar zij tegenaan lopen en/of verbetering zien, vervolgens gaan we samen kijken naar de meest efficiënte oplossing.”



OVER STEPHAN HULSEBOSCH

Stephan werkt sinds 2011 bij Meijers als behandelaar verkeersschades en inmiddels als teamleider van de afdeling verkeersschades. Daarnaast is hij procesverbeteraar en Product Owner RPA voor Meijers breed.

OVER MEIJERS ASSURADEUREN

Meijers is een onafhankelijke makelaar in verzekeringen voor voornamelijk zakelijke relaties.



TOEKOMST

Er is inmiddels een heel aantal processen opgespoord binnen Meijers om te robotiseren.

Zo is er een robot gebouwd die er voor zorgt dat documenten die uit een portaal zijn gedownload, gearchiveerd worden in CCS. De robot herkent het polisnummer en zet het document in de juiste map met een agendapunt. De robot wordt nog verder verbeterd maar pakt inmiddels al 80% van de bestanden op. Dit is normaal handwerk en scheelt Meijers zo'n 6 manuren per week.

Ook is er een robot in ontwikkeling voor de afhandeling van de fietsschades. Er komen zo'n 3.000 schademeldingen per jaar binnen en de verwachting is dat de robot 1.300 meldingen hiervan kan afhandelen. De robot completeert het proces: na de online schademelding leest de robot het expertiserapport en keert het schadebedrag en de expertisekosten uit, om vervolgens het uitkeringsbericht naar de klant te sturen en het dossier af te sluiten.

“Er komen zo'n 3.000 fietsschades binnen per jaar en de verwachting is dat er door deze robot 1.300 schades automatisch worden afgehandeld.”

De receptie krijgt ook een digitale medewerker die e-mails gaat doorsturen naar de juiste afdeling. Door de grote verscheidenheid aan inkomende mails bij de receptie, wordt hier ook gebruik gemaakt van Artificial Intelligence om de robot beter te laten classificeren en zelflerend te maken.

Daarnaast is er een bestaande robot van BCE waarbij onderzocht wordt of Meijers die kan gebruiken op 1 of meerdere afdelingen. Dit gaat om de naverreken-robot die de administratieve verwerking voor zijn rekening neemt. Niet alleen de naverrekening zelf, maar ook eventuele aanpassing van de voorschotpremies en het versturen van de factuur en aanhangsel.

Dat zijn een hoop plannen en robots in ontwikkeling! Stephan: “Meijers groeit en alles wordt alleen maar meer, dus efficiëntie wordt belangrijker. Daarnaast neem je medewerkers de ‘stomme’ klusjes uit handen, waardoor het werk alleen maar leuker wordt!”

CONCRETE RESULTATEN

- Robots doen nu het werk van ongeveer 1,5 FTE over alle afdelingen.
- Circa 50.000 e-mails (verdeeld over 12 mailboxen) worden nu opgepakt door een robot.
- Binnengekomen e-mails worden grotendeels binnen 1 dag beantwoord, waar er eerst een achterstand van 20-30 dagen was. Let wel: er komen ongeveer 10% minder schades binnen door corona.
- Snelle implementatie en eenvoudig uit te rollen over meerdere afdelingen.
- Medewerkers zien een transitie van verhouding administratief werk vs. specialistisch werk. Eerst was dit 50% - 50% en nu 20% - 80%.



Thomas van der Knijff
Adviseur

thomas@bce.consulting
06 271 896 92



Wouter de Wit
RPA Adviseur

wouter@bce.consulting
06 155 009 17



Business Case Entrepreneurs

bce.consulting / bce.technology / robotbuddy.nl
info@bce.consulting / 030 274 03 28

Tekst en vormgeving: Suzan Kooij, BCE