

**#DE GROTE ICT-VRAAG**

Geen last meer van
administratieve 'rompslomp'
en meer tijd voor klanten.

Softwarerobots als hulpmiddel om onze doelen sneller te bereiken

IN NO TIME 'UP-AND-RUNNING'

In 2020 zag Marcel Mennen (Specialist Optimalisatie & Innovatie, Schouten Zekerheid) de eerste webinars over robotsoftware voorbijkomen binnen zijn netwerk. Dit trok direct zijn aandacht, wetende dat Schouten Zekerheid een jaarlijkse administratieve verwerking van zo'n 10.000 verzekeringspolissen kent, ook wel de 'naverrekening' genoemd. Een behoorlijke klus waarbij de polissen geactualiseerd worden en al betaalde premie wordt verrekend. Marcel: "Ik dacht: dit moet toch op een betere manier kunnen? Robotisering leek mij een zeer interessante oplossing!"

Talitha: "Waar je 2 jaar geleden tijdens de week- of dagstart nog vaak te horen kreeg dat er nog een paar honderd naverrekeningen open stonden, blijft het nu heel stil."

Marcel: "Ik weet nog heel goed de positieve verbazing op het gezicht van onze teamleider Schade toen Wouter de Wit [BCE] zei: 'over 2 weken is de robot up-and-running.' Hij had op 6 maanden gerekend."

BCE leverde in de assurantiebranche ondertussen meerdere robots, die ook samenwerkten met het administratiesysteem CCS Level-7 wat in gebruik is bij Schouten Zekerheid. Thomas van der Knijff (Adviseur, BCE) en Marcel kwamen hierover met elkaar in gesprek. En zo ontstond al binnen een paar weken de eerste naverrekeningsrobot, gebouwd door Wouter de Wit (RPA Adviseur BCE). De robot neemt nagenoeg alle administratieve handelingen over van de specialisten, waardoor alleen nog de bijzondere gevallen en uitval door de acceptant wordt bekeken. Dit is niet alleen het naverrekenen zelf, maar ook de aanpassing van de voorschotnota en de communicatie naar de klant.

Het enthousiasme om te kijken welke processen nog meer geschikt zijn voor robotisering groeide hierdoor alleen maar. Met als doel om niet alleen de werkprocessen efficiënter in te richten, maar ook om medewerkers zich (nog) meer te kunnen laten richten op de inhoud en werk dat waarde toevoegt. Nick en Talitha van de afdeling Transport & Logistiek zijn het afgelopen jaar voor het eerst ondersteund door een robot in een deel van hun werkzaamheden. Ze geven ons een kijkje in de keuken. Want wat betekent het eigenlijk om een robot als collega te hebben? Wat pakt hij op en verandert je eigen werk hierdoor?

RAZENDSNELLE & FLEXIBELE 'COLLEGA'

Op de afdeling Transport & Logistiek is vorig jaar besloten om de pakketpolissen voor werk- en landmaterieel (heftruck, stapelaars, etc.) op te delen in monopolissen. Op deze manier wordt de klant beter bediend in de online klantportal van Schouten Zekerheid en ontstaat er een duidelijker overzicht van de verschillende objecten. Dit is een behoorlijke klus: uit 1 verzamel polis ontstaan soms wel 50 individuele polissen. Nick: "Een ideale klus voor een robot! Dus daar zijn we mee aan de slag gegaan. Het eerste idee dat we hadden was om de robot alle objecten uit de verzamel polissen individueel over te laten zetten naar mono-polissen. Dit leek een goed plan, maar liep in eerste instantie niet helemaal zoals we wilden." Talitha: "Maar dat kwam niet door de robot." Nick: "Dat klopt. Het proces bleek gewoon wat complexer dan we van tevoren hadden bedacht. Dit had vooral te maken met het inleesbestand. Dit document, dat de robot nodig heeft om zijn werk goed uit te kunnen voeren, werd te groot en complex waardoor we te veel tijd kwijt waren aan de voorbereiding. Daarom hebben we de robot nu beperkter gemaakt, zodat het voor iedereen efficiënter werkt." Marcel: "De basis van deze robot komt van een al bestaand model, die

Nick: "Wat mij echt verbaasd heeft is de snelheid van de robot. Zowel de bouw en hoe snel hij taken verwerkt. Hij was (met een goede inregeling) iedere keer zo klaar, met heel weinig uitval." Talitha: "De robot verzette binnen 1 dag het werk waar wij met 4 collega's lange tijd voor nodig hadden."

nieuwe polissen invoert. Hoe we het nu hebben opgelost is dat de robot alle informatie die hij tot zijn beschikking heeft invoert. Zodra de robot informatie mist, of niet kan uitlezen, dan breekt hij het proces af. Deze afgebroken polissen worden 'wachtpolissen' genoemd en handmatig aangevuld door een medewerker. Uiteindelijk zijn er 3.000 polissen door de robot als wachtpolis ingevoerd en die zijn volledig gemaakt door Nick en Talitha. Daarnaast heeft de robot 400 polissen zelfstandig volledig gemaakt. Uiteindelijk heeft de robot 72 uur op dit project gedraaid en een grote hoeveelheid werk verzet."

Marcel: "De robot heeft vooral in de nacht gedraaid en heeft net zoveel uren in het project gestoken als Talitha en Nick, 72 uur. Hij heeft in die tijd 3.000 polissen deels en 400 volledig overgezet. Veel meer dan wat een collega had kunnen doen."

Marcel: "Het handige van de techniek achter de robot is dat deze modulair is opgebouwd en gemakkelijk geconfigureerd kan worden voor andere projecten. Er is met deze oplossing, waar Wouter de Wit (RPA Adviseur, BCE) een mooie bijdrage aan heeft geleverd, echt rekening gehouden met de behoefte voor Schouten Zekerheid breed. Zo liggen er voor de komende kwartalen de nodige polissen klaar die nog ingevoerd moeten worden waar de robot gemakkelijk op ingezet kan worden met een kleine aanpassing."



Ondanks dat het geen operationele processen zijn waar de robot momenteel voor wordt ingezet, zijn het wel 'projecten' die continu gaande zijn op verschillende portefeuilles. Heel handig dus om hier zo'n goede hulp bij te hebben! De robot kan vaak al snel in werking treden omdat we eerst de basis van wat een robot echt moet kunnen voor een proces, inregelen. Daarna bouwen we de robot verder uit in overleg met de collega's van de afdeling. Zo heb je snel veel resultaat van de investering en kan je de robot along-the-way samen verbeteren."

Nick: "De communicatie met Wouter verliep heel gemakkelijk, we hadden weinig woorden nodig om duidelijk te maken wat we wilden. En binnen twee weken was er al een werkend prototype."

DE ROBOT HEEFT ZICH BEWEZEN - HIJ NEEMT ONS FLINK WERK UIT HANDEN

Nick: "In het begin waren we wel een beetje gereserveerd over het feit dat een robot ons werk zou gaan overnemen. Het voelde wat onwennig. Wat betekent dit dan? En hoe zal dit er in de praktijk uit zien? Maar, de robot heeft zich inmiddels bewezen. Hij heeft laten zien dat hij het hele proces van begin tot eind af kan maken en ons werk uit handen neemt." Talitha: "Toen Marcel aangaf dat we voor dit proces met een robot zouden gaan werken vond ik dit wel spannend, je moet toch ook een stukje controle uit handen geven."

SCHOUTEN ZEKERHEID

Met ruim 200 collega's werkt Schouten Zekerheid elke dag aan échte zekerheid voor iedereen. Het familiebedrijf is sinds 1953 als onafhankelijk verzekeringsmakelaar specialist in het beheersbaar maken én houden van risico's en het bemiddelen in verzekeringen voor bedrijven, instellingen en brancheverenigingen.



MARCEL MENNEN

Marcel werkt sinds 1995 in de verzekeringswereld en houdt zich de afgelopen 6 jaar bezig met procesverbetering binnen de branche. Hij werkt sinds twee jaar als Specialist Optimalisatie & Innovatie / Blackbelt bij Schouten Zekerheid.



TALITHA DE JONG

Talitha is Specialist Transport- & Logistieke verzekeringen met inmiddels 11 jaar ervaring binnen de verzekeringswereld. Zij heeft hiervoor meerdere rollen gehad binnen Schouten Zekerheid en daarvoor bij Boelaars & Lambert, de organisatie die een aantal jaar geleden is overgenomen door Schouten Zekerheid.



NICK JONKMAN

Nick is Teamleider en Acceptant Transport & Logistiek en inmiddels 13 jaar aan de slag binnen de verzekeringsbranche. Ook hij heeft hiervoor meerdere rollen gehad binnen Boelaars & Lambert, de organisatie die een aantal jaar geleden is overgenomen door Schouten Zekerheid.



Nick: "Ik kan me wel voorstellen dat mensen bang kunnen zijn dat een robot hun werk uit handen neemt. Wat als hij het nou zo goed doet dat hij het werk van een paar collega's overneemt? Omdat de robot op onze afdeling wordt ingezet als projectmedewerker, en ook omdat wij veel inhoudelijke kennis hebben die de robot niet kan overnemen, speelt dit gelukkig niet. Maar voor sommige meer licht administratieve functies is dat bijvoorbeeld wel een ander verhaal." Marcel: "Als leidinggevende heb je de taak om goed in gesprek te blijven met de medewerkers over dit soort ontwikkelingen. Automatisering speelt natuurlijk al langere tijd een grote rol binnen organisaties. Binnen Schouten Zekerheid is er op de schadeafdeling een collega die een hele mooie stap heeft kunnen maken naar schadebehandelaar dankzij de robot."

Talitha: "De robot was veel sneller klaar dan dat wij gereed waren hem te gebruiken :-)". Marcel: "Tot nu toe geldt dit eigenlijk voor iedere afdeling, zo'n robot is heel gemakkelijk te aan te passen."

Nick: "Als specialist wordt er best veel van je gevraagd, niet alleen op inhoud maar ook op het gebied van administratie en binnenkomende e-mails. Als dat stuk grotendeels overgenomen kan worden door softwarerobots zodat wij ons beter kunnen focussen op ons vakgebied, dan zie ik dat als heel positief." Talitha: "Zeker, ik ook." Marcel: "Een robot wordt nu vaak ingezet voor processen waar zo'n stukje software heel flexibel ingezet kan worden. Maar de lange termijn-

strategie is vaak: kunnen we dit proces ook volledig automatiseren? De kleine robot-oplossingen worden er dan tussenuit gehaald en vervangen door duurzamere oplossingen. Zo zie je maar: ook de robot kan vervangen worden en is daarmee soms ook een 'bedreigde' medewerker. :-)"

DIGITALISERING GEEFT ZEKERHEID

Marcel: "Het gebruik van RPA (Robotic Process Automation) past bij Schouten Zekerheid. Met onze visie 'Schouten Zekerheid biedt echte zekerheid voor iedereen' is het voor ons van groot belang om alles 100% in orde te hebben voor onze relaties. Dit kunnen we nog beter bieden door onder andere het gebruik van

Talitha: "Het klinkt misschien een beetje gek maar ik had gewoon niet verwacht dat een robot ons werk echt zou kunnen overnemen. Ik vond het heel gek om op het computerscherm te zien hoe alle handelingen die ik normaal zelf deed supersnel werden overgenomen."

robots. BCE heeft hierin een mooie rol kunnen spelen door in korte tijd een goedwerkende robot te bouwen voor een zeer acceptabele prijs. Digitalisering is en blijft een van de belangrijkste speerpunten op de agenda. Je ziet dat de klant dit ook steeds belangrijker vindt en hierop selecteert. Wij hebben bijvoorbeeld een sterke Mijn Omgeving die wij onze relaties bieden en waar we erg trots op zijn."

Marcel: "Wat heel prettig werkt aan hoe BCE de robots bouwt, is dat deze modulair zijn. De losse modules worden opgeslagen, zodat je hiermee snel een nieuwe robot voor een ander proces kan bouwen. Wanneer het echt interessant gaat worden is als je hier ook nog Artificial Intelligence aan gaat koppelen en de robot zelflerend maakt." Talitha: "Haha, dan hoeven we helemaal niets meer te doen!"

RPA HELPT ONS OM DOELEN SNELLER TE BEREIKEN

Marcel: "De robot zal in de komende kwartalen nog een flink aantal verzamelportefolies overzetten vanuit dezelfde portefeuille. Daarnaast zijn we inmiddels ook begonnen met het beoordelen van andere producten op de mogelijkheid tot automatisering. Binnen Schouten Zekerheid hebben we hiervoor een roadmap om te kijken wat we willen optimaliseren, automatiseren & robotiseren, in die volgorde. De vraag is vaak: gaan we binnen de bestaande producten moderniseren, of rigoureuus opnieuw beginnen?" Nick: "Het ligt een beetje aan de afdeling en het type werkzaamheden of er gemakkelijk een robot ingezet kan worden en wat de beste aanpak is voor automatisering of verbetering."

Marcel: "Als je een proces goed kan omschrijven en kaderen, dan is het al snel een geschikt proces voor een robot. RPA is voor ons een heel goed hulpmiddel om een aantal doelen sneller te kunnen bereiken!"

CONCRETE RESULTATEN

- Jaarlijks meer dan 37.000 mails verwerkt en dit aantal verhoogt nog altijd doordat er nieuwe afdelingen en mailboxen aansluiten.
- Jaarlijks meer dan 8.000 naverrekeningen administratief afgehandeld.
- In het afgelopen jaar (2021) meer dan 5.000 mutaties administratief verwerkt.
- Jaarlijks meer dan 2.000 uur tijd bespaard van collega's op de schade- en acceptatie afdelingen.
- Een dashboard geïntroduceerd waarin medewerkers de status van de robots zelf kunnen inzien.



Thomas van der Knijff
Adviseur

thomas@bce.consulting
06 271 896 92



Business Case Entrepreneurs
bce.consulting / bce.technology

info@bce.consulting / 030 274 03 28

Tekst en vormgeving: Suzan Kooij, BCE