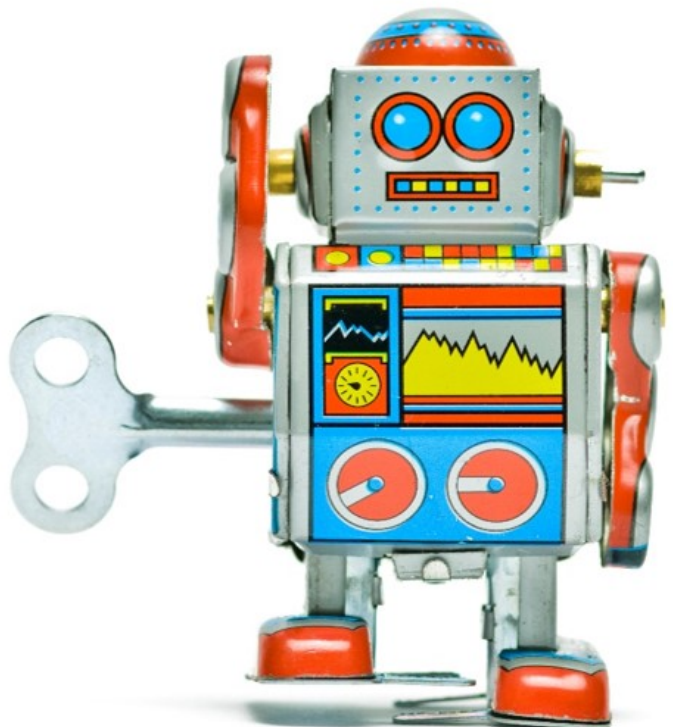


Software Robotics
Een nieuwe virtuele
operatie



Uitdagingen in de financiële sector



Financiële dienstverleners verkeren in een moeilijke situatie: hoe kunnen ze een lagere operationele kostenbasis realiseren, terwijl ze ook snel moeten inspelen op veranderende klantbehoeften en steeds verdergaande eisen vanuit regelgeving?

Financiële instellingen hebben de afgelopen jaren significante kostenbesparingen gerealiseerd, vaak door lean management toe te passen en strakker operationeel management te implementeren. Meestal gaat dit gepaard met traditionele kostenbesparingstrajecten. De maximale rek lijkt echter bereikt en het verder verhogen van efficiency en flexibiliteit gaat gepaard met grote investeringen. Door het grootschalig standaardiseren van processen, het introduceren van nieuwe of integreren van bestaande systemen, het verhogen van de selfservice voor klanten door digitale en mobiele kanalen of het uitbesteden of verplaatsen van bedrijfsprocessen of IT.

Er is echter een alternatief. Een methode die sneller kan worden geïmplementeerd en bovendien goedkoper en flexibeler is dan de gebruikelijke oplossingen van proces-, systeem- of organisatievernieuwingen. Deze oplossing heet 'Software Robotics' en kan tevens als aanvulling op gebruikelijke oplossingen worden gezien.

Complexe business en IT omgeving

De huidige operationele inefficiënties komen voort uit de complexiteit van het business en IT landschap. Die ontstaan vaak vanuit historische fusies en overnames, lancering van nieuwe producten en kanalen en de implementatie van nieuwe systemen, zonder in staat te zijn bestaande systemen uit te faseren. Volledige systeemintegratie en 'straight-through-processing' zijn vaak niet of moeilijk te realiseren zonder grote investeringen met lange implementatietijd. Het resultaat is een praktijk met veel handmatige processen en 'workarounds'.

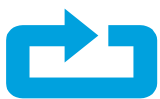
De complexiteit die is ontstaan leidt in praktijk tot herkenbare situaties voor de operationele manager van financiële instellingen:

- Front- of back-office medewerkers die vele handmatige work-arounds uitvoeren, bijvoorbeeld de invoer van nieuwe klantgegevens in verschillende systemen.
- Herstel van gemaakte 'foutjes' door onjuiste gegevensinvoer met frustratie tot gevolg bij klanten en medewerkers zelf.
- Systemen die niet aansluiten op nieuwe klantwensen in hedendaagse tijd, zoals digitale en mobiele kanalen.

De meeste financiële dienstverleners erkennen dat de kosten en risico's die gepaard gaan met deze handmatige processen steeds moeilijker zijn te verantwoorden in de toenemende transparantie in premies en kosten. Tegelijkertijd neemt complexiteit van werkzaamheden toe bij toenemende regelgeving.

Wat betekent dit voor u?

Deloitte kan u helpen in de overweging voor Software Robotics, naast een aantal andere mogelijke oplossingen voor uitdagingen in operationele efficiëntie en schaalbaarheid.



Procesverbetering en kostenbesparing



Outsourcing en offshoring van business processen en IT



Systeemimplementatie of vervanging



Systeemintegratie (BPM)



Digitaal, mobiel en self-service

Robotics als oplossing



Het innovatieve antwoord

Software Robotics is een vernieuwende oplossing, die robotisering naar de kantooromgeving brengt. Het helpt in het verlagen van de kosten en het verhogen van de flexibiliteit van de operatie. En dat zonder de hoge investering en doorlooptijd die normaliter gepaard gaat met nieuwe systeemimplementatie of integratie.

Wat is het?

Een software robot is een virtuele medewerker die ingezet kan worden voor het afhandelen van data-gedreven en voorspelbare processen. De robot vervangt hierbij de herhalende handmatige stappen die door medewerkers worden uitgevoerd, vaak tussen verschillende applicaties.

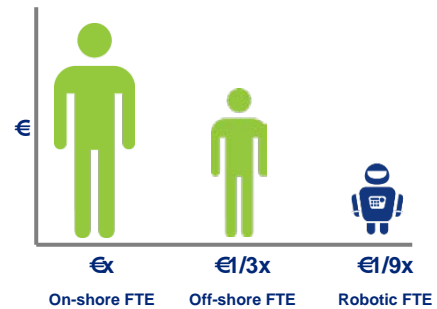
Robots kunnen eenvoudig worden 'getraind' en 'ingezet' door geautoriseerde gebruikers in de business, om snel, zeker en flexibel processen uit te voeren over verschillende bestaande applicaties in het systeemlandschap. In een agile team bestaande uit proces specialisten, informatie analisten en lean management experts kunnen robots worden getraind zonder uitvoerige programmeer kennis. Zie hiervoor ook het voorbeeld in het kader hiernaast. Processen zoals deze zijn – inclusief vooranalyse – eenvoudig en binnen enkele weken te automatiseren.

Wat zijn de voordelen?

Het gebruik van Software Robotics biedt vele voordelen:

- Robots kunnen in principe 24/7 worden ingezet, mits systemen 'up' zijn;
- De kosten voor een robot zijn ongeveer 1/9 van een fte, of 1/3 van een offshore fte;
- Het aantal fouten wordt fors gereduceerd, waardoor de klantbeleving verbetert;
- Robots kunnen eenvoudig worden 'getraind' door business gebruikers zonder specialistische technische kennis;
- Er is een complete audit-trail van de processen, omdat iedere actie wordt gelogd;
- Deze logging is bovendien een grote bron voor data-analyse op de feitelijke afhandeling van processen, waardoor legio mogelijkheden voor procesanalyse en –verbetering ontstaan.

Robotics onderscheidt zich daarbij van (BPM) software omdat het goedkoper is en sneller te implementeren. Daarnaast is het ook veel eenvoudiger en robuuster dan het werken met



macro's. We zien zelfs steeds vaker dat Robotics wordt toegepast als alternatief van offshoring, omdat repetitieve handelingen op eenvoudige wijze kunnen worden geautomatiseerd.

Waar liggen toepassingen?

Software robots kunnen onder meer worden ingezet voor:

- Het geautomatiseerd uitvoeren van manuele processen met een hoge intensiteit van gegevensinvoer, welke volgens gestandaardiseerde business regels worden afgehandeld. Hierdoor blijft het interessante werk over voor uw medewerkers, en kan meer tijd aan de klant-interacties worden besteed.
- Het mogelijk maken van snelle en goedkopere integratie van verschillende IT applicaties (via de user-interface), om een flexibelere en klant-gefocuste architectuur te creëren.
- Automatiseren van onderzoek naar data-kwaliteit of zelfs geautomatiseerde data-schoning. Een voorbeeld hiervan is controle op juiste en complete postcoderegistratie in een klantendatabase, gevolgd door een correctie vanuit de database van het kadaster.
- Het ondersteunen van een data-migratie door het verzamelen, sorteren, transformeren en wederom invoeren van data in het doelsysteem.

Een wondermiddel?

Software Robotics dient te worden gezien als nieuwe tooling in de hedendaagse financiële instelling om handmatige routine werkzaamheden in de front & back-office te automatiseren. Het introduceert een nieuwe, strategische competentie die kan worden toegepast voor een brede set aan operationele uitdagingen en verhoging van de organisatorische flexibiliteit.

Case: Afkopen van een beleggingsverzekering

Een verzekeraar beoogt een consolidatie uit te voeren van meerdere verzekeringstechnische administraties. De uitvoering van de migratie blijkt echter complexer dan aanvankelijk beoogd. De vraag is hoe, vooruitlopend op de migratie, verdere efficiency kan worden gerealiseerd zonder inzet van grote kritische IT capaciteit. Gezien de krimp van de portefeuille wordt overwogen delen van de portefeuille überhaupt niet langer te migreren. Een alternatief wordt gezocht via robotics.

Uit analyse blijkt dat de handmatige stappen en validaties eenvoudig kunnen worden gerobotiseerd. Verwachting is dat binnen 3 maanden proces-automatisering kan worden bereikt tegen een positieve business case.

Meer informatie



Contactgegevens

Wanneer u geïnteresseerd bent in Software Robotics of mogelijke toepassingen binnen uw organisatie wilt doorspreken, neem dan contact op met ons op.



Arjen Beers
Senior Manager
Operational Excellence in
Financial Services
abeers@deloitte.nl
+316 8201 9343



Kees Wim van den Herik
Director
Operational Excellence in
Financial Services
kvandenherik@deloitte.nl
+316 8333 9562



Pieter Hofman
Partner
Insurance segment lead /
Technology
phofman@deloitte.nl
+316 8333 9562

Deloitte refers to one or more of Deloitte Touche Tohmatsu Limited, a UK private company limited by guarantee ("DTTL"), its network of member firms, and their related entities. DTTL and each of its member firms are legally separate and independent entities. DTTL (also referred to as "Deloitte Global") does not provide services to clients. Please see www.deloitte.nl/about for a more detailed description of DTTL and its member firms.

Deloitte provides audit, tax, consulting, and financial advisory services to public and private clients spanning multiple industries. With a globally connected network of member firms in more than 150 countries and territories, Deloitte brings world-class capabilities and high-quality service to clients, delivering the insights they need to address their most complex business challenges. Deloitte's more than 200,000 professionals are committed to becoming the standard of excellence.

This communication contains general information only, and none of Deloitte Touche Tohmatsu Limited, its member firms, or their related entities (collectively, the "Deloitte network") is, by means of this communication, rendering professional advice or services. No entity in the Deloitte network shall be responsible for any loss whatsoever sustained by any person who relies on this communication.