

PGGM, prestataire de services de retraite basé dans l'UE, réalise des gains d'efficacité significatifs grâce à l'automatisation



PROFIL DE L'ORGANISATION

PGGM est un gestionnaire néerlandais de fonds de pension, qui propose les services suivants aux clients institutionnels : gestion d'actifs, gestion de fonds de pension, conseils stratégiques et aide à la gestion. Depuis juin 2019, la société a géré des actifs de retraite d'une valeur de 238 milliards d'euros. PGGM s'est donné pour mission d'apporter une valeur ajoutée au secteur des soins de santé néerlandais en fournissant des services de retraite d'excellence à 2,8 millions de travailleurs de la santé, leurs employeurs ainsi que leurs retraités. Elle veut également proposer son expertise et ses réseaux dans le but de renforcer davantage le secteur vital de la santé.

DÉFI

PGGM gère les pensions de plus de 2 millions de personnes. Cela implique un volume élevé de tâches administratives dans les opérations quotidiennes liées aux pensions, comme les changements de politique et les demandes de transfert de fonds. Chaque demande présente des processus spécifiques dont beaucoup sont encore effectués manuellement.

L'entreprise souhaitait avoir recours à l'automatisation dans l'optique de gagner en efficacité tout en cherchant des opportunités de réduction des coûts. L'adoption d'une nouvelle solution était rendue plus complexe par les systèmes exclusifs d'administration des pensions de PGGM, développés en interne. Comme pour de nombreux services informatiques, il existait un important volume de travail en attente et peu de possibilités d'explorer le potentiel d'automatisation des processus pour aider l'entreprise à atteindre ses objectifs en temps voulu. PGGM avait besoin d'une solution conviviale.

SOLUTION

Pour appuyer les efforts d'automatisation, des membres de plusieurs départements de PGGM se sont vu attribuer de nouveaux rôles pour étudier spécifiquement l'automatisation. Avec leurs collègues de différents services, ils ont identifié des cas d'utilisation de l'automatisation et, avec l'aide de l'équipe chargée de l'analyse des processus, ils ont lancé des processus simples basés sur des données structurées dans l'administration des pensions, qui pouvaient être facilement automatisés. À partir de là, ils ont conçu un pipeline dont les priorités ont été établies en fonction des économies de coûts. Les cas d'utilisation retenus comprenaient l'automatisation des processus pour les clients qui reçoivent leur pension chaque mois et pour les personnes qui travaillent encore et constituent leur fonds de pension pour la retraite, ainsi que les processus permettant aux clients de transférer des fonds d'un régime de retraite vers un autre.

RÉSULTATS

19 466

heures économisées en
10 mois

119 956

tâches traitées

27

processus automatisés

Processus automatisés

- Administration des pensions
- Évolution des pensions
- Demandes de transfert de fonds

Secteur

Services financiers

« Il s'agit d'un outil très flexible facilitant l'automatisation dans un environnement en constante évolution. Grâce à lui, nous pouvons répondre rapidement aux besoins des différents services de notre entreprise. »

– Sander Van Romondt,
Développeur RPA

ÉTUDE DE CAS DÉTAILLÉE

L'équipe des pensions de PGGM a travaillé avec un fournisseur externe sur l'automatisation en 2015. Elle n'a toutefois pas pu justifier la rentabilité des travaux d'automatisation de nombreux processus, car le coût de l'automatisation et le temps de mise en service ne produisaient pas le retour sur investissement souhaité dans un délai d'un an pour chaque robot. En 2017, l'équipe a commencé à chercher des fournisseurs qui pourraient permettre une automatisation en interne. Son choix s'est alors porté sur Automation Anywhere en raison de la qualité du support fourni par l'entreprise et de sa vaste et active communauté de clients. La mise en place de l'outil d'automatisation, en particulier la séparation entre Bot Creator et Bot Runner, répondait aux attentes de PGGM, de même que la communication directe avec le fournisseur de logiciels.

La première démonstration de faisabilité a été réalisée avec un processus simple qui ne comportait aucun risque financier. L'équipe a trouvé que le logiciel était si facile à utiliser qu'elle pouvait automatiser avec un minimum de formation. Malgré un scepticisme initial envers l'automatisation, les membres de l'équipe, en découvrant avec quelle efficacité les robots exécutaient les tâches, se sont montrés satisfaits de leur assistant numérique, qui leur permettait de se concentrer sur des activités plus gratifiantes.

Les principaux enseignements tirés de cette expérience ont été partagés avec ceux qui débutent dans le domaine de la RPA. Une équipe dédiée au projet a notamment été mise en place. Celle-ci a conseillé d'exclure toute documentation et recherche dans les premiers temps, et d'apprendre en créant des robots. En sollicitant l'aide de départements clés (architecture, risque, audit et innovation) dès le départ, elle a obtenu des informations utiles pour orienter les projets d'automatisation. Elle a également recommandé de tirer parti des enseignements et des connaissances d'autres organisations plus avancées en matière d'automatisation.

PERSPECTIVES D'AVENIR

L'équipe des régimes de retraite de PGGM souhaite poursuivre l'automatisation et la gestion d'un plus grand nombre de processus sur l'ensemble des opérations commerciales. En même temps, elle s'intéresse au potentiel des nouvelles technologies telles que l'IA. Elle surveille de près la démonstration de faisabilité d'IQ Bot dans la division de gestion des actifs et cherche à élargir ses compétences dans le but de proposer de nouvelles solutions.

« En ce qui nous concerne, la RPA a démontré son efficacité à long terme et nous a poussés à créer des processus numériques plus innovants. En plus de cela, l'expérience a été enrichissante ! »

– **Harold Valkenburg, Herman de Greef, Sander van Romondt, Lisanne van Denderen,**
Développeurs RPA chez PGGM

À propos d'Automation Anywhere

Automation Anywhere met son savoir-faire au service de tous ceux dont les idées, la réflexion et l'engagement font toute la différence. Nous proposons la plateforme de force de travail numérique la plus sophistiquée dans le monde. En automatisant les processus métier et en libérant le personnel de ces tâches, nous rendons le travail plus humain.

Automation Anywhere  www.automationanywhere.com/fr/

☎ Amérique du Nord: + 1-888-484-3535 x1 | International : + 1-408-834-7676 x1

🐦 @AutomationAnywh  www.linkedin.com/company/automation-anywhere

✉ sales@automationanywhere.com

Automation Anywhere ©2019

AUTOMATION ANYWHERE FRANCE

54-56 Avenue Hoche, 75008 Paris, France

☎ +33 6 37 38 06 14

✉ contact-france@automationanywhere.com