

# PGGM, fornecedora de serviços de pagamento de pensão sediada na UE, aumenta consideravelmente eficiência com a automação



## PERFIL DA ORGANIZAÇÃO

A PGGM é uma fornecedora de serviços de pagamento de pensão cooperativada holandesa de serviços relacionados a fundos de pensão. Os clientes institucionais têm acesso a estes benefícios: administração de ativos e de fundo de pensão, consultoria sobre políticas e suporte de administração. Em junho de 2019, a empresa administrava ativos de pensão no valor de 238 bilhões de euros. O objetivo da PGGM é agregar valor ao setor de saúde na Holanda, oferecendo excelentes serviços de pagamento de pensão para 2,8 milhões de funcionários da área de saúde, seus funcionários e profissionais aposentados, e disponibilizar sua experiência e suas redes para melhorar ainda mais o importante setor de saúde.

## DESAFIO

A PGGM administra as pensões de mais de 2 milhões de pessoas. Isso significa que há grandes volumes de atividades administrativas nas operações cotidianas de pagamento de pensão, como alterações em apólices e solicitações de transferência de fundos. Cada solicitação tem processos específicos, e muitos ainda são realizados manualmente.

A empresa via a automação como uma forma de aumentar a eficiência e economizar dinheiro. Introduzir uma nova solução não era tão objetivo porque os sistemas próprios de administração de serviços de pagamento de pensão da PGGM eram desenvolvidos internamente por suas equipes de TI. Assim como acontece em vários departamentos de TI, havia uma grande pendência de tarefas e poucas chances de aproveitar o potencial da automação de processos para ajudar a empresa a atingir seus objetivos com agilidade. A PGGM precisava de uma solução fácil.

## SOLUÇÃO

Para apoiar suas iniciativas de automação, os membros de vários departamentos comerciais da PGGM receberam novas funções para investigar especificamente a automação. Eles trabalharam com pessoas de outros departamentos para descobrir onde a automação seria útil e, com a ajuda da equipe de mineração de processos, começaram com processos simples baseados em dados estruturados na administração de serviços de pagamento de pensão que poderiam ser facilmente automatizados. A partir daí, eles criaram um pipeline que era priorizado com base na economia de custos. Isso incluía a automação de processos para clientes que recebiam pensões mensalmente e pessoas que ainda trabalham e estão incrementando seus fundos de pensão para a aposentadoria, além de processos que ajudam os clientes a transferir fundos de uma pensão para outra.

## BENEFÍCIOS

19.466

Horas economizadas em 10 meses

119.956

Total de tarefas processadas

27

Processos automatizados

### Processos automatizados

- Administração de pensão
- Mudanças nas pensões
- Solicitações de transferência de fundos

### Setor

Serviços financeiros

"É uma ferramenta muito flexível que facilita a automação nesse mercado em constante mudança. Podemos atender nossos departamentos comerciais com muita rapidez"

— Sander Van Romondt, desenvolvedor de RPA

## DETALHES DA HISTÓRIA

A equipe do serviço de pagamentos de pensão da PGGM trabalhou com um fornecedor externo na automação em 2015. No entanto, a empresa descobriu que não poderia usar o caso de negócios de automação em vários processos porque o custo da automação e o preço de comercialização não atendiam ao ROI desejado em um ano de cada bot. Em 2017, eles começaram a buscar fornecedores para utilizar a automação internamente e escolheram a Automation Anywhere devido ao padrão de suporte oferecido pela empresa e ao tamanho e à atividade da comunidade de clientes. A configuração da ferramenta de automação, especialmente a separação entre o Bot Creator e o Bot Runner, foi essencial para o que eles procuravam, além da comunicação direta com o fornecedor do software.

A primeira avaliação da tecnologia foi realizada em um processo simples sem risco financeiro. A empresa percebeu que o software era muito fácil de usar e a automação poderia ser aplicada com pouco treinamento. Embora alguns membros da equipe duvidassem da automação no começo, quando eles viram a qualidade das tarefas concluídas pelo bot, ficaram felizes em ter um colega de trabalho digital para se concentrarem nas atividades mais recompensadoras.

A PGGM compartilhou seus aprendizados importantes com quem está começando com a RPA. Isso inclui a criação de uma equipe dedicada para o projeto. A empresa sugeriu não documentar nem pesquisar tudo logo de início, mas sim aprender criando bots. Para conseguir o suporte de departamentos importantes (por exemplo: arquitetura, riscos, auditoria e inovação) desde o início, a PGGM tinha informações úteis para orientar os projetos de automação. Eles também recomendaram considerar os aprendizados e insights de outras organizações que usavam a automação há mais tempo.

## O FUTURO

A equipe de serviços de pagamento de pensão da PGGM quer continuar automatizando e manter mais processos nas operações de negócios. Eles também querem entender o potencial das novas tecnologias, como a IA. A empresa está observando atentamente a prova de conceito com o IQ Bot na divisão de administração de ativos e quer expandir a equipe para oferecer novas soluções.

"Para nós, a RPA provou ser uma fonte sustentável de eficiência e nos faz pensar em processos mais inovadores e digitais. Além disso, a jornada tem sido divertida!"

— **Harold Valkenburg,**  
**Herman de Greef,**  
**Sander van Romondt,**  
**Lisanne van Denderen,**  
desenvolvedores de  
RPA da PGGM

### Sobre a Automation Anywhere

A Automation Anywhere possibilita que as pessoas agreguem excelência às empresas onde trabalham com suas ideias, pensamentos e foco. Oferecemos a plataforma de Força de trabalho digital mais sofisticada do mundo, humanizando o trabalho por meio da automatização de processos de negócios e da liberação de pessoas das atividades repetitivas.

Automation Anywhere  [www.automationanywhere.com/br](http://www.automationanywhere.com/br)

☎ América do Norte: 1-888-484-3535 x1 | Internacional: 1-408-834-7676 x1

🐦 @AutomationAnywh  [www.linkedin.com/company/automation-anywhere](https://www.linkedin.com/company/automation-anywhere) ✉ [sales@automationanywhere.com](mailto:sales@automationanywhere.com)

Automation Anywhere ©2019

Outubro de 2019, Versão 1

