

歐盟退休金供應商 PGGM 運用 自動化實現大幅效率提升



組織概況

PGGM 是一間合作社形式的荷蘭退休基金服務供應商。PGGM 提供組織客戶資產管理、退休金管理、政策建議和管理支援等服務。截至 2019 年 6 月，該公司所管理的退休金資產價值達 2,380 億歐元。PGGM 旨在為 280 萬名醫護人員、其雇主及退休人員提供卓越的退休金服務，藉此提升荷蘭醫療照護產業的價值。PGGM 同時也提供其專業知識和網路，進一步強化極為重要的醫療照護產業。

挑戰

PGGM 管理超過 200 萬人的退休金。這意味著日常退休金作業涉及大量的行政活動，例如：政策變更和資金轉帳申請。每種申請都有特定的流程，且許多流程仍是透過人工完成。

PGGM 一直有意採用自動化技術以提高效率，同時也在尋求節省成本的機會。由於 PGGM 的專利退休金管理系統是由其內部 IT 團隊開發，要導入新的解決方案並不容易。就如同許多 IT 部門，PGGM 的 IT 團隊也累積了龐大的待處理工作，且沒有足夠資源探索流程自動化的潛力，以協助企業及時實現目標。PGGM 需要一個易於使用的解決方案。

解決方案

為了支援 PGGM 的自動化工作，該公司為旗下幾個業務部門的成員指派了新職務，請他們專門研究自動化。他們與各部門同事合作，識別自動化使用案例，並在流程探勘團隊協助下，決定從簡單的流程著手。由於針對退休金管理流程中的結構化資料導入自動化技術相對容易，因此選定此流程進行實作。從那時開始，他們便確立了以節省成本為首要目標的策略。這些案例包含針對每月領取退休金客戶的流程、仍在職且持續累積退休金者的流程實施自動化，同時也為協助客戶在不同退休金之間轉出/轉入資金的流程導入自動化技術。

效益

19,466

10 個月內省下的小時數

119,956

已處理的任務總數

27

已完成自動化的流程
數目

已完成自動化的流程

- 退休金管理
- 退休金變動
- 資金轉帳申請

產業

金融服務業

「這是一個非常靈活的工具，可以輕鬆地在不斷變化的環境中實現自動化。我們因此可以為我們的業務部門迅速提供服務。」

— Sander Van Romondt，
RPA 開發人員

案例詳情

PGGM 退休金團隊於 2015 年與外部供應商合作，導入自動化技術。然而，因為每個機器人的自動化成本和上市時間，在一年內無法達到預期的投資報酬率，PGGM 發現他們無法為許多流程的自動化工作建立業務案例。2017 年，他們開始尋找可以從企業內部實現自動化的廠商，看中 Automation Anywhere 提供的支援標準以及龐大且活躍的客戶社群，PGGM 選擇與該公司合作。設定自動化工具時的容易程度，特別是獨立執行的 Bot Creator 和 Bot Runner 系統，以及與軟體廠商的直接溝通管道，都是他們期望解決方案具備的關鍵要素。

PGGM 在沒有財務風險的簡單流程中，完成自動化技術的初步證明。其團隊發現軟體非常易於使用，幾乎不需要培訓，即可實現自動化。儘管有些團隊成員起初對自動化技術表示懷疑，但當他們看到機器人成功地完成任務時，便轉而歡迎數位同事的加入，如此一來，他們也能專注於更有意義的工作。

PGGM 向著手採用 RPA 技術的企業分享自身經驗與實作要點。建立專門的專案團隊便是其中一點。他們建議不要嘗試預先記錄和研究所有內容，而是透過建置機器人來學習。PGGM 從一開始就邀請關鍵部門 (例如：架構、風險、稽核和創新團隊) 加入，提供支援與實用資訊，引導自動化專案的進程。他們同時建議企業要善加利用其他自動化程度較高組織的經驗和洞見。

展望未來

PGGM 的退休金團隊希望持續在整體業務營運中自動化和維護更多流程。同時，他們有意了解 AI 等新技術的潛力。他們正密切關注資產管理部門的 IQ Bot 概念驗證，並希望為團隊注入新血，運用具備新專業知識的人才，開發全新解決方案。

「對我們而言，RPA 已證明可持續為企業帶來效率，同時也激發我們開發更創新的數位流程，此外，這趟自動化旅程十分有趣！」


— Harold Valkenburg、
Herman de Greef、
Sander van Romondt、
Lisanne van Denderen、
PGGM RPA 開發人員

關於 Automation Anywhere

Automation Anywhere 傾注全力，幫助您透過創意、思考與專注力，為公司實現卓越成就。我們提供全球最完備的數位勞動力平台，透過自動化業務流程與釋放勞動力的方式，讓工作更加人性化。

Automation Anywhere  www.automationanywhere.com/tw/

☎ 北美地區：1-888-484-3535 x1 | 其他地區：1-408-834-7676 x1

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

Automation Anywhere ©2019

2019 年 10 月 · 第 1 版