

PGGM, una empresa proveedora de pensiones establecida en la UE, logra considerables aumentos de eficacia gracias a la automatización



EL PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

PGGM es una empresa que provee servicios de fondos cooperativos de pensiones en Holanda. A los clientes institucionales se les ofrecen servicios de gestión de activos, gestión de fondos de pensiones, asesoramiento sobre políticas y asistencia técnica para la gestión. A junio de 2019, la empresa administraba activos de pensiones por un valor de 238 000 millones de euros. PGGM se centra en aportar valor al sector de atención de la salud holandés a través de excelentes servicios de pensiones que brinda a 2,8 millones de trabajadores de la industria, sus empleadores y los jubilados, y a través de sus conocimientos y redes que pone a disposición para fortalecer este sector fundamental.

EL DESAFÍO

PGGM gestiona las pensiones de más de 2 millones de personas. Esto significa que lleva a cabo altos volúmenes de actividades administrativas durante las operaciones cotidianas de pensiones, como solicitudes de transferencia de fondos y cambios de políticas. Cada solicitud tiene procesos específicos, muchos de los cuales aún se realizan manualmente.

La empresa consideraba introducir la automatización para mejorar su eficacia y, a la vez, obtener oportunidades de ahorro de costos. Incorporar una nueva solución no fue tan sencillo debido a los sistemas de administración de pensiones patentados de PGGM que sus equipos de IT habían desarrollado de forma interna. Al igual que con muchos departamentos de IT, había un significativo atraso de trabajo y poco margen para explorar el potencial de la automatización de procesos con el objetivo de que la empresa alcanzara sus metas de manera oportuna. PGGM necesitaba una solución accesible.

LA SOLUCIÓN

A fin de respaldar sus esfuerzos de automatización, se asignaron nuevos roles a los miembros de varios departamentos empresariales de PGGM para que investigaran específicamente la automatización. Trabajaron con colegas de todos los departamentos para identificar casos de uso de automatización y, con ayuda del equipo de Minería de Procesos, partieron de procesos simples de administración de pensiones basados en datos estructurados que podían automatizarse con facilidad. De allí, diseñaron un proceso y definieron prioridades en función del ahorro de costos. Estos casos incluían la automatización de procesos para clientes que reciben sus pensiones todos los meses y personas que aún están proyectando y desarrollando sus fondos de pensiones para la jubilación, así como procesos para ayudar a los clientes a transferir fondos de un plan de pensiones a otro.

BENEFICIOS

19 466

horas ahorradas en
10 meses

119 956

tareas procesadas en
total

27

procesos
automatizados

Procesos automatizados

- Administración de pensiones
- Cambios en pensiones
- Solicitudes de transferencias de fondos

Industria

Servicios financieros

“Es una herramienta muy flexible que facilita la automatización en un entorno que experimenta cambios constantes. Podemos atender las necesidades de nuestros departamentos empresariales con gran rapidez”.

— **Sander Van Romondt**,
desarrollador
de RPA

DETALLES DE LA HISTORIA

En 2015, el equipo de pensiones de PGGM trabajó con un proveedor externo para implementar la automatización. Sin embargo, observaron que no se podía justificar el caso de negocio para la automatización de muchos de los procesos debido a que el costo de la automatización y el tiempo de comercialización no eran acordes a su retorno de la inversión deseado en un plazo de un año con cada bot. En 2017, emprendió la búsqueda de proveedores que pudieran facilitar la automatización de forma interna y seleccionó a Automation Anywhere debido al estándar de asistencia técnica que recibió de la empresa y su gran y activa comunidad de clientes. La empresa se decantó por esta solución debido a un factor clave: la configuración de la herramienta de automatización, especialmente la separación entre Bot Creator y Bot Runner. Otro factor importante fue la comunicación directa con el proveedor de software.

La prueba inicial de la tecnología se llevó a cabo mediante un proceso simple que no presentó riesgos financieros. Para los miembros del equipo, el software fue tan fácil de usar que pudieron automatizar los procesos con una capacitación básica. A pesar de que, en un principio, algunos de los miembros del equipo tenían dudas sobre la automatización, cuando observaron que el bot llevaba a cabo las tareas de forma eficiente, les alegró contar con un compañero de trabajo digital que les permitiera centrarse en el trabajo más gratificante.

PGGM compartió sus aprendizajes clave para quienes se inician en la automatización robótica de procesos (RPA). Esto incluye formar un equipo dedicado que se enfoque en el proyecto. Recomendó no intentar documentar ni investigar todo de antemano, sino aprender en el momento de crear bots. Al solicitar asistencia técnica a los departamentos clave (p. ej., Arquitectura, Riesgos, Auditoría e Innovación) desde el principio, contó con información útil para guiar los proyectos de automatización. También recomendó aprovechar las enseñanzas y la información de otras organizaciones que han avanzado más en la automatización.

EL FUTURO

El equipo de pensiones de PGGM busca seguir automatizando y manteniendo más procesos de todas las operaciones empresariales. Al mismo tiempo, le interesa comprender el potencial de las nuevas tecnologías, como la inteligencia artificial (AI). Están analizando minuciosamente la prueba de concepto de IQ Bot para la división de Gestión de Activos y busca ampliar el equipo con nuevos expertos para ofrecer soluciones innovadoras.

“Para nosotros, la RPA ha demostrado ser una fuente sostenible de eficacia, así como un factor para impulsar ideas hacia procesos más digitales e innovadores. Además, nos hemos divertido durante el proceso”.




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

Acerca de Automation Anywhere

Automation Anywhere respalda a las personas cuyas ideas, pensamientos y enfoques hacen grandes a las empresas para las que trabajan. Ofrecemos la plataforma de fuerza de trabajo digital más sofisticada del mundo y hacemos que el trabajo sea más humano al automatizar los procesos empresariales y liberar a las personas.

Automation Anywhere  www.automationanywhere.es

 Norteamérica: 1-888-484-3535 x1 | Internacional: 1-408-834-7676 x1

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

Automation Anywhere ©2019

Octubre de 2019, ver. 1

