



IT auditorsdag 2019

Digital Transformation & Control

17 september 2019



Introductie: Deelnemers

- ▶ Jan-Willem de Jong
 - Afdelingsmanager Besturing en RPA projectleider
 - Zorg en Zekerheid
- ▶ Wouter Tordoir
 - RPA implementatie specialist
 - EY

Introductie: Zorg en Zekerheid

- ▶ Kleine zorgverzekeraar
- ▶ 485.000 verzekerden (marktaandeel = 3%)
- ▶ Regio Leiden en Groene Hart (marktaandeel = 23%)
- ▶ Schadeomzet 1,3 miljard
- ▶ 482 medewerkers
- ▶ Focus op positieve gezondheid

Ons verhaal

- ▶ Aanleiding: Robotic Process Automation
- ▶ Proof of concept
 - Handmatig verrekenen
 - Resultaten
- ▶ Aanpak
 - Gezamenlijke methode
 - Operating model
- ▶ Waar staan we nu?
- ▶ Uitdagingen
- ▶ Wat hebben we geleerd?



Aanleiding: Robotic Process Automation

- ▶ Efficiency slag Administratie
 - Veel handmatig werk
 - Veel repeterende werkzaamheden
 - Veel kopiëren en plakken
 - Veel op regels gebaseerd
 - Volume is hoog
- ▶ Organisatie ontwikkeltraject
- ▶ Zeer geslaagde POC

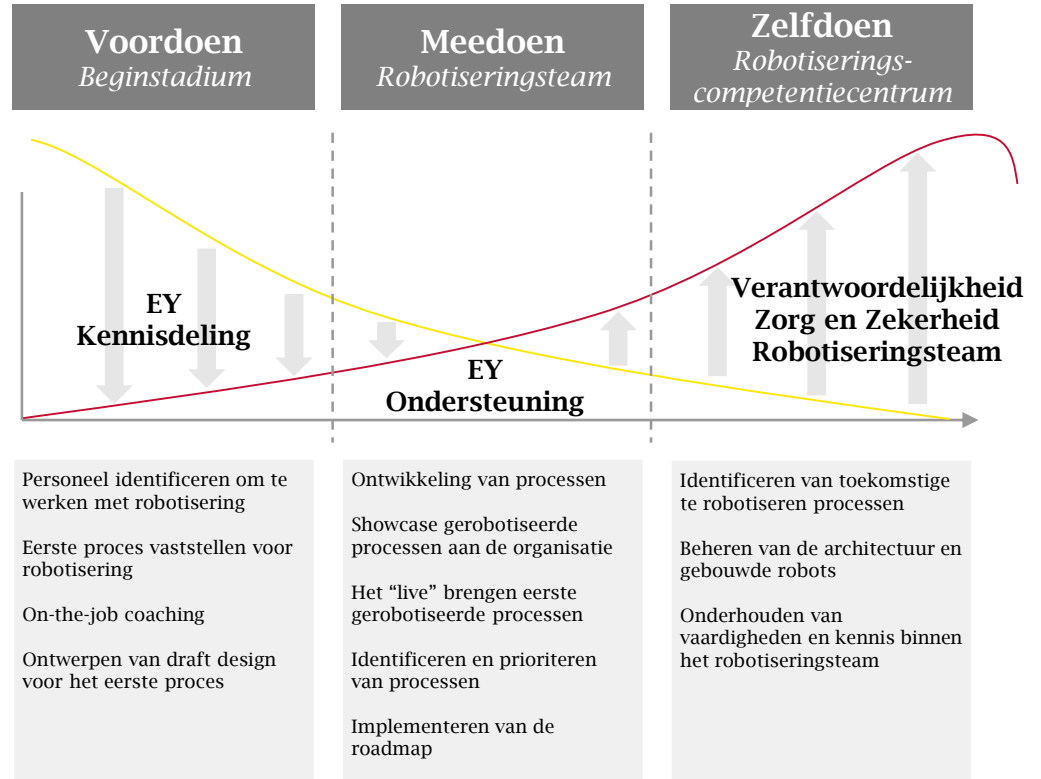
Proof of Concept: Handmatig Verrekenen

- ▶ Capaciteit, er kunnen andere werkzaamheden worden opgepakt
- ▶ Logische en consistente manier van verwerken
- ▶ Digitale output via e-mail
- ▶ Verbeterde ervaring zorgverlener door minder fouten
- ▶ Minder financieel risico (gunstig voor solvabiliteit)
- ▶ Betere beheersing door logging en audittrail

Proof of Concept: Resultaten

- ▶ Op 'draaidagen' ongeveer 50 zorgaanbieders per dag verwerkt
- ▶ Openstaande negatieve verplichtingen i.v.m. crediteringen teruggebracht van 7,4 miljoen naar 2,5 miljoen
- ▶ Duidelijke e-mails gestuurd: slechts 6 mails met vragen (1000+ verwerkt)
- ▶ Eén incident: Verlies van focus door traag systeem
- ▶ Goed herstel mede mogelijk door adequate logging

Aanpak: Gezamenlijke Methode

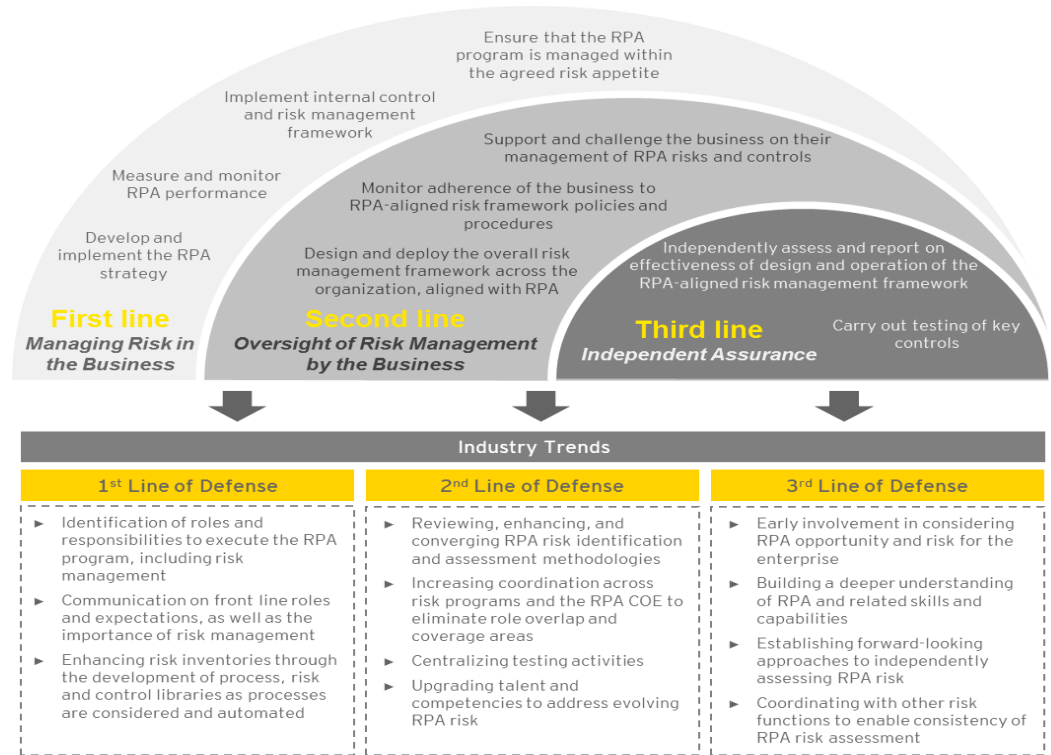


Aanpak: Operating Model

Governance <ul style="list-style-type: none">▶ Policies and Standards▶ Roles, Responsibilities and Structure▶ Program Strategy (ROI targets, funding decisions, etc.), Steer and Management▶ Risk Management	Value Measurement <ul style="list-style-type: none">▶ Program Progress Measurement▶ Operational and Performance Metrics▶ Benefits Measurement and Reporting	Process Excellence <ul style="list-style-type: none">▶ NT Process Prioritization Framework▶ Robotics Methodology and Design Authority▶ Robotics Development, Deployment and Operations▶ Robotics Asset Management
Alignment and Change <ul style="list-style-type: none">▶ Stakeholder Management▶ Skills Development - learning path▶ Organization Change Mgmt.▶ Communication	Technology <ul style="list-style-type: none">▶ Vendor Management▶ Architecture & Infrastructure▶ Innovation and Test Lab▶ Expert Network▶ Knowledge Management	Integration <ul style="list-style-type: none">▶ Business Process Mgmt.▶ Transformation Programs▶ Risk & Controls▶ Security▶ IT Processes

- ▶ Een gebrek aan governance kan leiden tot ineffectieve automatisering
- ▶ Ineffectief access management kan leiden tot problemen tussen systemen, applicaties en bijbehorende data.

Aanpak: Afstemming “three lines of defense”



Waar staan we nu?

- ▶ RPA team bestaat straks uit 4 man
- ▶ 10 robots live; 5 FTE reductie
 - Onderhoud van huidige robots bijv. systeem updates
 - Focus op verbeteren efficiëntie
 - Groei RPA team komt met afstemming van ontwikkelstandaarden
- ▶ Robots niet alleen bij Administratie, maar ook bij Control en Commercie ingezet

Uitdagingen

- ▶ Percentage aan onderhoud verminderen (Java, Windows 10, Laptops, Security Patches)
- ▶ Goede processen vinden – backlogmanagement
- ▶ Goede afstemming met IT
- ▶ RPA is second-best, liever via kernapplicatie
- ▶ Pilot naar Artificial Intelligence? (Rekeningnummers)
- ▶ Samenwerken met andere zorgverzekeraars?

Wat hebben we geleerd?

1	PRA niet beschouwen als door de business geleid maar door IT	6	Traditionele werkwijze blijven toepassen (niet agile)
2	Geen business case hebben, planning uitstellen tot na PoCs of pilots	7	Inefficiënt solution design; te veel 1 op 1 overnemen van handmatige proces en niet optimaliseren voor RPA
3	Vaak wordt onderschat wat er moet gebeuren nadat processen geautomatiseerd zijn	8	Vergeeten van IT component vooral infrastructuur
4	RPA behandelen als een reeks onafhankelijke, niet-gerelateerde automatiseringsacties versus een end-to-end uitgebreid programma inclusief changemanagement	9	Er van uit gaan dat alleen RPA nodig is om een geweldige ROI te bereiken
5	RPA gebruiken voor de verkeerde processen	10	Er van uit gaan dat vaardigheden die nodig zijn voor een pilot, goed genoeg zijn voor geschaalde automatisering

Zijn er vragen?



IT auditorsdag 2019

Digital Transformation & Control

17 september 2019

