



Rabobank

Efficiënter werken in alle lagen van de organisatie

Bedrijfsprocessen slimmer inrichten, met robotisering

Over Rabobank

Financieel dienstverlener Rabobank telt ruim 103 lokale vestigingen in Nederland en is ook internationaal actief. Zowel particulieren als ondernemers en bedrijven kunnen er terecht voor onder meer bankieren, vermogensbeheer, leasing, verzekeren, hypotheek en vastgoed. Met de missie 'Growing a better world together' zet Rabobank zich in voor een leefbare wereld voor iedereen.

De uitdaging van Rabobank

Van HR Services tot financiën, verzekeren en betalen. Als financieel dienstverlener heeft Rabobank verschillende businessunits met elk geheel eigen bedrijfsprocessen. Om deze processen nog efficiënter in te richten, zet Rabobank in op robotisering. Zo werd het 'Robotics Centre of Excellence' opgericht: een inhouse kweekvijver voor slimme robotiseringsoplossingen. Hier werken dagelijks tal van robotica-experts aan procesoptimalisatie, waaronder ook de Robotic Process Automation (RPA) Consultants van Ricoh. De uitdaging: structurele efficiency realiseren, in alle lagen van de organisatie.

Een voorbeeld van zo'n proces is de voorbereiding van verzekeringsadviesgesprekken. Steven van Uffelen is Lead Product Owner Process Automation van het Robotics Centre of Excellence en licht toe: "Dit kostte voorheen relatief veel tijd. Kwam er een aanvraag binnen voor een verzekering? Dan zocht een medewerker binnendienst handmatig alle benodigde informatie op voor het adviesgesprek, zoals KvK-gegevens en personalia." Een mooie robotiseringskans lag voor het grijpen.



Rabobank

Adviesgesprekken voorbereiden:

van **41 minuten**
naar **6 minuten**

"Rabobank wil via robotisering structureel efficiency realiseren in alle lagen van de organisatie."

Steven van Uffelen

Lead Product Owner Process
Automation Rabobank

RICOH
imagine. change.

De oplossing

Rabobank wil met robotisering structureel efficiency realiseren, in alle lagen van de organisatie. Om o.a. de voorbereidingstijd van verzekeringsadviesgesprekken te verminderen, koos Rabobank voor een robotica-oplossing waarbij de benodigde gegevens via geavanceerde software automatisch bijeengezocht worden. De robot scant de informatie razendsnel in verschillende databases en plaatst deze automatisch in een map. De medewerker kan nu in één keer bij alle informatie voor het adviesgesprek.

Rabobank configureert de robots zelf. Steven: "In de praktijk blijkt dat onze robotic engineers altijd nog wel vragen hebben. Dan biedt het Centre of Excellence ondersteuning. Ons team bestaat uit 12 robotica-specialisten, waaronder 2 consultants van Ricoh. Met hun ruime expertise in robotics fungeren zij als supervisor. Zij coachen en geven onze engineers waardevol advies gedurende het gehele realisatieproces: bij de voorbereiding, bij issues maar ook bij het verantwoord in productie nemen van de robots volgens specifieke standaarden. Zo vormt Ricoh een belangrijke verbinding tussen de dagelijkse lijn en het Robotics Centre of Excellence, van waaruit de centrale sturing plaatsvindt."

Het resultaat

De ondersteuning van Ricoh is erg waardevol, vertelt Steven. "Inmiddels zijn er al zo'n 50 robots in gebruik. In het geval van de verzekeringsadviesgesprekken werd de voorbereidingstijd teruggebracht van 41 minuten naar slechts 6 minuten. Werd alles voorheen met de hand opgezocht, nu doet de robot dit. Een stuk efficiënter, en de betrokken binnendienstmedewerker houdt meer tijd over voor andere zaken."

"Met haar ruime expertise in robotisering, fungeert Ricoh als supervisor in ons Robotics Centre of Excellence."

Steven van Uffelen
Lead Product Owner Process
Automation Rabobank

Rob Hermans,
één van de Robotic Engineers
van het Centre of Excellence,
configureert een robot

