

Interview

Slim automatiseren met databots

“Laat het saaie heavy lifting werk door de machine doen en laat het creatieve bij de mens. We pleiten voor een nieuw evenwicht tussen mens en machine.” Johan Van den Bulck (TeRoCo) en Kristof Vanuytrecht (Oxygen) vertellen over processhygiëne en slimme databots.

nistratief werk uitvoert en op die manier repetitief routinematig werk kan overnemen. Onze databots kunnen dat sneller, nauwkeuriger – zonder fouten – en onvermoeibaar doen. Daardoor krijgt de mens tijd terug.”

Databots?

applicaties. Ze bootsen de menselijke taak in het digitale proces na, door simpelweg gebruik te maken van de bestaande userinterface.”

Kristof Vanuytrecht: “De verzekeringssector kent veel administratieve processen met repetitief routinematige taken, waar data ingeput wordt of nog manueel van de ene toepassing naar een andere wordt overgezet. Als we repetitief standaardwerk en tijd-consumerende processen uitbesteden aan een databot, krijgt de medewerker tijd terug om het verschil te maken voor de klant.”

“Het gevoel mag nooit zijn dat de bot het werk komt afpakken”

De technologie die TeRoCo ontwikkelt, luistert naar de naam Robotic Process Automation. Dat klinkt gedreven, waarover gaat het?

Johan Van den Bulck: “Robotic Process Automation of RPA is technologie die repetitief, op regels gebaseerd admi-

Johan Van den Bulck: “We gebruiken liever het woord databots dan robot. ‘Robot’ schrikt een beetje af. We hebben het over een tool die het saaie repetitieve administratieve werk overneemt en niet over een robot die de mens overbodig maakt. Onze databots leggen een bijkomende laag bovenop de bestaande

Oxygen en TeRoCo werken sinds kort samen. Wat is de bedoeling?

Kristof Vanuytrecht: “Bij Oxygen willen we de klassieke consultancy overstijgen en echt aan oplossingen bouwen voor de sector, gebruikmakend van onze



Johan Van den Bulck (links) is medeoprichter van TeRoCo en was binnen de HR-afdeling van Belfius Insurance een pionier in de toepassing van ‘Robotic Process Automation’-technologie. De Belgische databotpionier TeRoCo werd opgestart in 2017 door twee vennoten met meer dan 20 jaar ervaring in logistiek, finance, HR en marketing. Met behulp van databots helpt deze startup bedrijven om de volgende stap te nemen in de digitale transitie.

Kristof Vanuytrecht (rechts) is lead digital & innovation bij Oxygen en overkoepelt de automatiseringsprojecten van Oxygen bij zowel verzekeraars als makelaars. Oxygen is een jong consultancy bedrijf met exclusieve focus op de verzekeringssector in België. Hun missie is om deze sector te helpen transformeren naar meer klantgerichtheid en efficiëntie door middel van nieuwe technologie.

expertise in processen van nu en hoe ze moeten evolueren naar de toekomst toe. RPA is een van de technologieën die we als oplossing inzetten en TeRoCo is gespecialiseerd in het ontwikkelen van die technologie.”

Johan Van den Bulck: “We zijn heel complementair. Bij TeRoCo kijken we naar technologie. Oxygen kijkt naar het gebruik, de mens en de processen. Je hebt goede mensen, goede processen en goede technologie nodig om een goed resultaat te bereiken.”

Waar kun je databots toepassen? Ook bij makelaars? Bij experts?

Kristof Vanuytrecht: “Zeker. Concrete cases zijn bijvoorbeeld het opvolgen van strafdossiers bij auto-ongevallen, het opvolgen van domiciliëringen, portefeuillesynchronisaties ... Het doorsturen van een dossier voor een nieuwe wagen van bij de makelaar naar de verzekeraar.”

Johan Van den Bulck: “Zo hebben we een proces met griffiebons geautomatiseerd. De informatie op die bon wordt ingelezen, de bot herkent van welke griffie die afkomstig is. Dat is een klein proces waarvoor toch mooie efficiëntiewinsten te behalen zijn.”

“Op een paar weken tijd kunnen we al een verschil maken”

Welke concrete efficiëntiewinsten zijn mogelijk?

Kristof Vanuytrecht: “Het vrijmaken van tijd. Zeker richting tijd van dossierbeheerders. Er is ook winst richting foutenlast en vergetelheden, waardoor kosten en interessen kunnen uitgespaard worden, en verder alle wrijvingen die daar het gevolg van zijn. Een andere winst situeert zich in de klantenbeleving die normaal ook een sprong vooruitmaakt. We kunnen immers de doorlooptijd van de processen sterk verkorten en minder fouten maken. De verzekeraars

en makelaars krijgen ook meer inzicht in hun processen.”

De databot geeft je inzicht?

Kristof Vanuytrecht: “De processen die we automatiseren zijn niet nieuw. Maar als we aan een makelaar of verze-

bots zit een zelflerend mechanisme. Maar dat gaat nooit de wereld overnemen. Een databot werkt als een extra gebruiker binnen de organisatie. De regels qua compliance, veiligheid en privacy gelden evengoed voor die 24/7 robot. Er zitten geen geheimen achter verscholen en ook geen achterpoortjes.”

“We geven tijd terug voor de klant”

keer vragen hoeveel tijd aan een bepaald proces opgaat of hoe vaak een bepaalde situatie voorkomt, volgt zelden een becijferd antwoord. De databot onthoudt wat die doet. Dus weten we perfect hoeveel keer die klanten om een bepaalde reden iets naar beheerder X doorsturen, of hoe dikwijls situatie Y voorkomt in het schadebeheer ... Met dergelijke informatie kunnen we geobjectiveerde beslissingen nemen naar operationele sturing toe, waardoor nog eens extra indirecte efficiëntiewinsten geboekt worden.”

Hoe snel leg je die winsten bloot?

Johan Van den Bulck: “Automatiseren met behulp van databots lukt ons bijzonder snel. Wij automatiseren up en

Een mooie toepassing van databots zijn de voicebots voor de klant. Hoe zullen de klant die beoordelen, denken jullie?

Johan Van den Bulck: “Je dient drie aspecten te respecteren om de klant te winnen. Eén, bied altijd de keuze van een menselijke uitweg aan. Een kwartier lang enkel met een machine praten of tekstvragen beantwoorden, doet niemand graag. Zorg ervoor dat er nog altijd een medewerker deel is van het proces of dat de klant een uitweg heeft naar een menselijke operator. Twee, probeer de klant niet in de maling te nemen. Maak van de bot geen mens. Laat duidelijk blijken dat het om een bot gaat. Je moet de bot gericht en volwassen toepassen. Het mag geen gimmick zijn. Drie, wijs subtiel op de voordelen van zo’n databot. Het feit dat de klant niet in een wachtrij komt met een muziekje ... Dat een nummerplaat al kan meegeven worden, zodat de beheerder die men nadien aan de lijn krijg, het dossier al klaar zal hebben. De klant moet ervaren dat de bot tijd en moeite kan besparen, door de juiste contactpersoon voor te stellen voor het echte gesprek. Als dat gebeurt, zien klanten de meerwaarde in.”

Kristof Vanuytrecht: “Dankzij bots zou het probleem van: ‘Al onze lijnen zijn bezet, bel straks even terug’ niet meer mogen bestaan.”

Hoeveel communicatielijnen kan zo’n bot simultaan aan?

Johan Van den Bulck: “Dat is onbe-

perkt. Bots zijn meer en meer cloud-based en worden dynamisch opgeschaald volgens de behoefte van de klant. Dat geldt trouwens voor alle bots, niet enkel voor de interactiebots, maar ook voor de databots. We kunnen die onbeperkt kopiëren, de schaalbaarheid is enorm.”

Is er een valkuil?

Kristof Vanuytrecht: “Er is altijd een valkuil. Een databot werkt altijd bovenop een andere applicatie. Als iets aan die applicatie wijzigt, is er een reële kans dat de bot mee moet evolueren. De databot wordt als het ware een deel van het patrimonium. Dus moet die geïncorporeerd worden in alle kwaliteitsprocessen. Bij elke evolutie van de onderliggende applicatie zal de bot mee moeten getest worden. Dat is een aandachtspunt. Omdat databots nieuw zijn, moet dat nog een reflex worden. In het begin kan er daardoor wel eens een hickup zijn, maar dat gebeurt maar één keer, daarna is de les wel begrepen.”

Johan Van den Bulck: “Een andere valkuil is het snel willen automatiseren van wat er al is. Men denkt nogal eens: ‘We hebben een probleem, dus bouwen we een bot en daarmee is het probleem opgelost’. We pleiten er stevast voor om het proces eerst end-to-end te bekijken, het eerst optimaal in te richten en pas dan te gaan automatiseren. Een

“Onze databots leggen een bijkomende laag bovenop de bestaande applicaties”

slecht proces dat geautomatiseerd wordt, wordt niet automatisch een goed proces.”

Kristof Vanuytrecht: “We zijn ook niet te beroerd om te zeggen: ‘Je wil hier een databot, maar er is een betere oplossing die geen automatisering vergt’. Automatiseren is dikwijls een oplossing, maar niet altijd. Wij doen eerst aan procesverbetering en automatiseren vervolgens

op voorwaarde dat dat de beste oplossing is.”

Hoe start een databot-project en welke stappen moeten gezet worden?

Kristof Vanuytrecht: “Vaak begint het met een bepaald probleem of uitdaging waar men op inzoomt. En dan komt de vraag ‘Kunnen jullie ons daarbij helpen?’

“De databot herkent de uitzonderingen op de regel en weet waarvoor die niet getraind is. Afwijkende situaties stuurt die door naar de menselijke operator”

We gaan dan altijd eerst kijken op de vloer. Echt letterlijk. We zetten workshops op en praten met de mensen over het proces en de problemen daarmee. We doen dat dikwijls zonder daar iets voor aan te rekenen. We zijn bereid om te komen luisteren. Is de oplossing dan uiteindelijk niet in een automatisatie te vinden, ‘so be it’. Maar we vinden het belangrijk dat we met een ‘open mind’ naar de klant gaan. Zo’n voortraject mondt dikwijls uit in een oefening waarbij de verzekeraar of makelaar vraagt om de nieuwe manier van werken uit te vergroten naar een dienst of een team en

na te gaan waar de processen beter kunnen en waar er opportuniteiten zitten tot automatisatie.”

Johan Van den Bulck: “Cruciaal is dat we bij alles echt contact leggen met de mensen op het terrein, niet enkel om hun uitdagingen goed te begrijpen maar ook om ervoor te zorgen dat ze de nieuwe systemen omarmen. Het gevoel mag nooit zijn dat de bot het werk komt af-

pakken, maar wel dat die het werk verlicht zodat er tijd vrijkomt om met nuttige creatieve communicatieve zaken bezig te zijn.”

Kristof Vanuytrecht: “Na een tijdje maken de mensen echt de click. Ze komen dan dikwijls zelf aankloppen met andere processen ‘die we ook wel eens mogen automatiseren’. Dan weten we dat we een echte impact gehad hebben

op de klant en zijn manier van werken. Daar doen we het tenslotte voor.”

Je kunt maar dingen automatiseren die in routines zijn vervat. Hoe verstaan verzekeraars en makelaars daarin?

Johan Van den Bulck: “De verzekeringssector is voorzichtig qua invoering van technologie. De grote makelaars zijn wakker en werken heel specifiek naar procesverbetering toe.”

Kristof Vanuytrecht: “Er is geen onderscheid verzekeraar versus makelaar. Het is vooral de grootte van de organisatie die de maturiteit in procesbeheer bepaalt. Als iets hypergedocumenteerd is, maar in praktijk niet zo wordt uitgevoerd, levert dat niet veel voordeel op. De beste situatie is een pragmatische documentatie in functie van de reële noden.”

Er zijn nog veel kansen voor databots? Merken jullie enthousiasme?

Johan Van den Bulck: “Bij de grotere makelaars vinden we enthousiasme. De bekende softwarepakketten zijn wat ze zijn en zo’n software ‘customiseren’ is niet evident als makelaar. Door er een laag databots omheen te bouwen, kan de

EEN VOORBEELD: OPTIMCO

Steven Jansen, directeur IT: "We focussen op goede risico's, we zijn dus streng bij de aanvaarding. Optimco heeft het altijd goed gedaan, maar de processen konden beter. Oxygen heeft daarbij geholpen."

Na het identificeren van een aantal efficiëntiewinsten kreeg Steven Jansen een analyse met mogelijke automatiseringen voorgelegd. De mogelijke winst ervan werd uitgezet in FTE's. De ROI (Return on Investment) van de databots was dus heel aantrekkelijk. Optimco koos voor een automatisering in het domiciliëringproces.

Steven Jansen: "Daar komt nog veel manueel werk bij kijken met veel datalijsten. Dat manueel verwerken van domiciliëringen was perfect robotiseerbaar. Sinds 20 november zijn we in productie gegaan. We zijn erin geslaagd om zonder in onze code aanpassingen te doen, een significant percentage FTE-tijd vrij te maken voor interessantere dingen. De persoon die daarmee bezig was, is vandaag ook gelukkiger."

Straks legt Optimco ook het VERPAIS-proces in handen van de databot (VERzekeraars-PArketten Informatie Systeem). "VERPAIS is het elektronisch platform van Datassur dat de communicatie tussen verzekeraar en parketten regelt in het kader van een straf dossier. In het geval van verkeers-

ongevallen mag enkel via dat platform gecommuniceerd worden. Er gaat heel veel standaardmailverkeer over en weer in zo'n straf dossier. Dat e-mailverkeer is ideaal geschikt om deels beheerd te worden door een robot."

Bovenaan in de prioriteitenlijst van Steven Jansen staat alles wat digitalisering en security betreft. Robotisering is daar een deel van. "Robotisering zal er meer en meer bij gaan horen. En met nog meer AI-technologie in het verschiet, zal die komende robotisering bijna uit zichzelf gaan ontstaan."

De terugverdientijd van de investering is berekend op 1,4 jaar. Steven Jansen voorspelt winst op vier terreinen: in focus, door minder fouten, met meer tijd voor nieuwe dingen en snelheid van bediening. "Op een paar weken tijd kan al een verschil gemaakt worden. Repetitieve processen zorgen bij een mens na verloop van tijd voor focusverlies. Een robot maakt die fouten niet. We schedulen de robot 's nachts of in de late uren zodat er geen interferentie is met de processen van overdag. De mensen zullen zo meer van hun tijd kunnen inzetten voor onze klanten, de makelaars. Samen met de makelaars kunnen we onze services zo sneller bij de eindklant krijgen."

makelaar al een stap verder gaan dan de standaardmogelijkheden en er een stuk eigenheid in stoppen. Wat de kleine makelaars betreft, daar hebben we nog geen nauwkeurig beeld van. Veelal gebruiken ze wel de dezelfde software als de grotere spelers."

Kristof Vanuytrecht: "Je zou kunnen stellen dat elke makelaar met dezelfde

repetitieve basisprocessen te maken krijgt. Elke makelaar die met Brio werkt, heeft in se dezelfde nood aan automatisatie en zou in principe dezelfde databots kunnen inzetten. We willen onderzoeken of er gemeenschappelijke behoeften zijn en wat we daar eventueel voor zouden kunnen doen. Maar dat staat nog in zijn kinderschoenen. Naast de makelaars hebben we ook projecten

lopende bij verschillende verzekeraars. Zeker in de schadeverwerking voor verzekeringen (met veel heen- en weer verkeer van documenten) zoals Ziekte of Auto is er nog veel potentieel."

Je automatiseert processen, moet je dan alle variaties in dat proces op voorhand kunnen voorzien?

Johan Van den Bulck: "Nee, er moeten wel grote variaties voorzien worden. De databot herkent de uitzonderingen op de regel en weet waarvoor die niet getraind is. Afwijkende situaties stuurt die door naar de menselijke operator. Van zodra nieuwe variaties de norm beginnen worden, passen we de bot aan en trainen we de bot voor die nieuwe situatie."

Kristof Vanuytrecht: "De bot detecteert de afwijkende situatie en geeft de beheerder de boodschap: 'Nu is het aan jou om de case verder uit te zoeken want hier zijn geen duidelijke regels voor'. Als we een proces bekijken, zetten we de acties waar menselijke interpretatie voor nodig is snel opzij, want anders kun je je daarin heel snel verliezen. De combinatie snelheid en toegevoegde waarde moet altijd juist zitten om efficiënt te kunnen zijn."

Is de databot een zij of een hij?

Johan Van den Bulck: "We hebben een bot die naar de zangeres Adèle is vernoemd. En er zijn Charles en Jos ... Zo'n databot wordt een stukje deel van het team. We dringen er echt op aan dat de medewerkers de naam mogen kiezen, dat vergroot de betrokkenheid. Zo krijgen we leuke feedback en weten we dat Charles goed bezig is en de voorbije week 500 dossiers heeft behandeld."

Kristof Vanuytrecht: "Het introduceren van zo'n databot wordt echt aangevoeld als een geboorte. We vierden die geboorte dan ook met een pakketje suikerbonen of zo."

Hans Housen