

Automatiserede dagpengeprocesser sikrer flere ASE-ambassadører

De danske a-kasser opererer i et vigende marked, og kampen om kunderne skal slås på hurtigere dagpengeprocesser og bedre medlemservice. Hos ASE har en driveranalyse og en ny forretningsvision sat digitalisering og automatisering på dagsordenen, og a-kassen er i fuld gang med at effektivisere samtlige dagpengeprocesser.



”Vores vision er at skabe en åben og kundeorienteret organisation, som gør medlemmerne til ambassadører. Lean har ændret mange processer, men med en driveranalyse er ændringerne 100 pct. understøttet af det, der motiverer vores medlemmer til at være kunder hos os,”

Karsten Mølgaard, direktør i ASE.



Ud af i alt 28 danske a-kasser er ASE blandt de mest effektive. ASE har i mange år arbejdet efter lean-principper og realiseret betydelige interne effektiviseringsgevinster. Bl.a. er den reelle sagsbehandlingstid nede på 42 minutter, og churn er lav.

Dog erkender ledelsen, at det er en udfordring at forblive konkurrencedygtig i et vigende marked. Spørgsmålet er, hvordan man skiller sig ud på produkter, der er blandt de mest gennemregulerede på arbejdsmarkedet og derfor stort set ens både i form og pris uanset leverandør?

ASE retter nu fokus mod medlemmernes behov, og en driveranalyse har bragt nye indsatsområder frem i lyset.

ASE henvender sig til både lønmodtagere og selvstændige medlemmer og har samlet set knap 150.000 medlemmer. Driveranalysen er et strategisk værktøj, der afslører, hvordan ASE kunne løfte de mellem-

tilfredse medlemmer – også kaldet shoppingsegmentet – til at blive loyale medlemmer.

Ukomplicerede processer skal digitaliseres

Resultatet af driveranalysen pegede i retning af tre nye indsatsområder: Digitale selvbetjeningsmuligheder, kortere gennemløbstider og gennemsigtige, forståelige og forventningsafstemte processer.

"Selvbetjeningsmuligheder via nettet opleves af både yngre og ældre som en hurtigere kommunikationskanal, så behovet for flere online tjenester vil vi selvfølgelig imødekomme," siger Anders Friis, forsikringschef i ASE, og fortsætter:

"Den samlede gennemløbstid for en dagpengeansøgning er 21 dage pga. lange postgange. Selvom det set med branchens øjne er kort tid, er det unødigt lang ventetid for nyslåede arbejdsløse, der endnu ikke ved, hvordan de er stillet økonomisk. Vi kan reducere tiden, f.eks. ved hjælp af et elektronisk scannings-

modul på smartphones, så medlemmerne hurtigt kan sende dokumentation via mobilen i stedet for med posten. Tiltag som dette vil vi gennemføre for at gøre al administration for medlemmer og sagsbehandlere hurtigere og smartere," siger Anders Friis.

Derudover vil ASE sikre, at medarbejdernes kompetencer udnyttes bedre. I dag kræver det sagsbehandlere med stor erfaring at håndtere dagpengeansøgninger, fordi området er så regeldrevet. 50 pct. af sagerne er dog ukomplicerede, så disse sager kan vi flytte fra sagsbehandlernes hænder over til automatiserede processer," siger Ulrik Have, it-chef i ASE.



Anders Friis ASE



Ulrik Have, IT-chef ASE

Fleksibilitet omkring processer og regler

Næstefter Skat er a-kasseområdet det mest gennemregulerede, og da der ofte kommer nye regler fra regeringen, bliver regelsættet løbende mere komplekst. Hvis man printer det samlede regelsæt, vil det fylde 23.500 sider.

"Vi har også en udfordring i forhold til compliance. Vi skal kunne håndtere, at reglerne ændres og opdateres flere gange om ugen, og hertil er vores eksisterende, egenudviklede systemer ikke tilstrækkeligt omstillingsparate. Derudover har huset ASE store forventninger til vores fleksibilitet omkring processer og regler, når de finder uhensigtsmæssigheder, som rammer medlemmerne. Med andre ord skal vores time-to-market i forhold til at opdatere systemerne være hurtigere, så vi kan yde bedre kundeservice," siger Ulrik Have.



- ASE er en 100 pct. medlemsejet a-kasse.
- Alt, hvad ASE foretager sig, skal tage udgangspunkt i at skabe værdi for medlemmerne.
- ASE's overordnede ambition er således at skabe økonomisk tryghed for medlemmerne gennem en effektiv, enkelt og kompetent sagsbehandling til en af markedets laveste priser.

Positivt pilotprojekt med store effektiviseringer

For at sikre en agil og fleksibel udviklingsplatform valgte ASE gennem it-partneren Tieto IBM BPM (Business Process Management). BPM-værktøjet blev valgt, bl.a. fordi det kan måle, hvor forsinkelserne opstår og finde de processer, der kan forbedres. Desuden understøtter BPM forandring uden at påvirke de eksisterende forretningssystemer.

"I ASE har vi sat os for at digitalisere hele dagpengeområdet. Derfor lagde vi ud med et pilotprojekt på den del af dagpengeområdet, der omhandler beregning af dagpengesatser for lønmodtagere. Vi laver cirka 10.000 beregninger om året, som hver tager mellem 8-15 minutter. Det er en meget kompleks beregning, og med BPM kan vi konvertere 85 pct. af tungt administrativt arbejde til auto-

matiserede processer. På pilotprojektet, som går i drift i maj 2012, kan vi spare et årsværk, som i stedet dedikeres til bedre medlemsservice," siger Ulrik Have.

ASE kontaktede flere BPM-leverandører, men fandt at den indbyggede governance i IBM BPM er meget sofistikeret. "Vi skal håndtere mange tusinde regler i et regelhierarki, og vi skal vide, hvilke processer påvirkes, når en regel ændres. På dette område er IBM teknologisk et par år foran konkurrenterne, og da Tieto er ekspert i BPM, synes den samlede pakke at være helt i overensstemmelse med vores ønsker," siger han.

Næste trin er at digitalisere 22 elementer på dagpengeområdet, så den samlede dagpengeproces med IBM BPM er i drift primo 2013.

"Vi skal håndtere mange tusinde regler i et regelhierarki, og vi skal vide, hvilke processer påvirkes, når en regel ændres. På dette område er IBM et par år foran konkurrenterne."

Ulrik Have, it-chef

Implementér

Med IBM BPM kan it-afdelingen i ASE reducere den ressourcetunge kodning og i stedet modellere processerne ved at trække kasser rundt og med et klik lade ændringerne træde i kraft.

"Potentialet ligger i, at det der er på tegningen, er det som sættes i drift. Integrationer til bagvedliggende systemer kan genbruges i nye processer, uden at udviklerne skal bekymre sig om, hvordan de er konstrueret. Når systemet er i drift på tværs af alle væsentlige processer i ASE, vil den årlige besparelse være 16 mio. kr. Dermed forventer vi en ROI på 2,5 år. Det er meget acceptabelt for et projekt i denne størrelsesorden. Pengene skal anvendes til bedre service, og BPM er dermed meget væsentlig i forsøget på at gøre os til den mest attraktive a-kasse i Danmark," siger Ulrik Have.

Udfordring:

At fastholde medlemmer i et vigende marked og differentiere sig på de parametre, som betyder noget for medlemmerne, fx digitale selvbetjeningsmuligheder og hurtigere dagpengeprocesser.

Løsning:

Effektivisering af hele dagpengeområdet ved hjælp af IBM BPM - en procesorienteret udviklingsplatform til agil udvikling. Dels automatiseres rutineprocesser, dels lettes udviklingsarbejdet betydeligt med modellering i stedet for kodning.

Resultat:

Når systemet er i drift på tværs af alle væsentlige processer i ASE, vil den årlige besparelse være 16 mio. kr. ROI forventes at være 2,5 år.