

# ARTIFICIAL INTELLIGENCE

EXPLAIN IT



Pensioensector editie

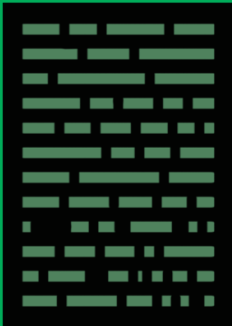


NWAge

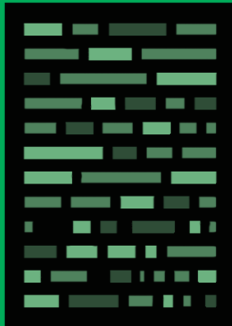
# WAT IS ARTIFICIAL INTELLIGENCE?

Artificial intelligence (AI) is een machine die leert van historische ervaringen en zich aanpast aan veranderende omstandigheden. Middels een omvangrijk proces bestaand uit het verzamelen, verwerken en analyseren van data, kan AI toekomstig gedrag voorspellen.

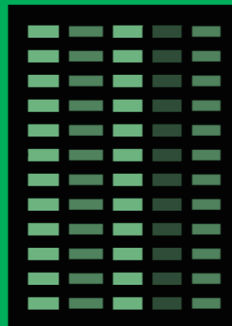
**Data**



**AI**

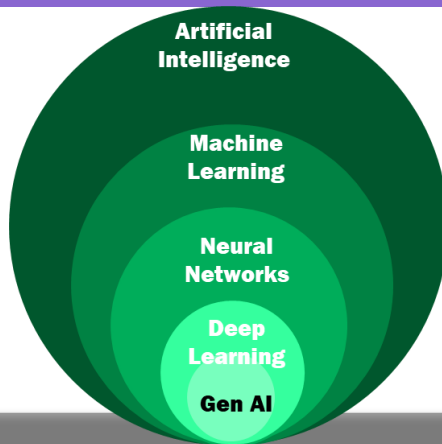


**Decisions**



AI kan complexere patronen herkennen dan mensen. Door mensen te ondersteunen en versterken met betere inzichten ontstaan betere beslissingen. Deze AI-gedreven beslissingen zorgen automatisch voor betere bedrijfsprocessen en doelgerichte strategieën.

# WAT ZIJN DE MOGELIJKHEDEN VAN AI?



Artificial Intelligence (AI), Machine Learning (ML) en Large Language Models (LLM) zijn belangrijke technologieën die steeds vaker worden toegepast in de pensioensector. AI omvat alle technologieën waarmee machines taken uitvoeren die normaal menselijke intelligentie vereisen, zoals patroonherkenning en besluitvorming. Dit helpt pensioenfondsen bij het verbeteren van efficiëntie, klantenservice en risicobeheer.

ML is een specifieke vorm van AI waarmee systemen leren van data. Pensioenuitvoerders kunnen hiermee bijvoorbeeld voorspellingen doen over risico's of deelnemersgedrag op basis van historische gegevens.

Door data uit het verleden te analyseren, kunnen pensioenuitvoerders de bezetting op de frontoffice beter voorspellen. Zo kunnen piekmomenten en onderwerpen worden voorspeld. Daarnaast kan het fonds worden geattendeerd op deze piekmomenten en wat de informatiebehoefte is van de deelnemer.

LLM's, zoals ChatGPT, zijn modellen die speciaal ontwikkeld zijn om menselijke taal te begrijpen en te genereren. Ze kunnen helpen bij klantvragen, documentanalyse en het herkennen van trends in klantfeedback.

Deze technologieën vullen elkaar aan en kunnen samen bijdragen aan een efficiëntere bedrijfsvoering, betere klantinteracties en diepere inzichten. Toch zijn er ook ethische overwegingen, zoals dataprivacy en transparantie, waar pensioenuitvoerders rekening mee moeten houden. De balans tussen innovatie en verantwoordelijkheid is cruciaal.

# WAAROM AI TOEPASSEN?

Lees hieronder de belangrijkste voordelen voor medewerkers, organisaties en klanten.

## Klanttevredenheid

Bij invoering Wtp: online, geautomatiseerd, diverse mogelijke vragen betreffende de Wtp-invoering beantwoorden, waarbij geput kan worden uit diverse (LLM) bronnen: wetgeving, toelichtingen, Pensioenfederatie, DNB, AFM, AP etc.



## Werknemerstevredenheid

Hogere productiviteit door uit handen nemen van repeterende taken zoals Voice Response & Natural Language Processing direct het juiste dossier ophalen en, gerelateerd aan de vraag, juiste documentatie tonen.

## Kwaliteit

op basis van analyse van duizenden gesprekken, proactief "call-script" tonen aan front desk agent op basis van nummer/bellerherkenning. Door eenvoudige beslisboom, per stap / analyse de volgende info-set leveren.



## Efficientie

Straight Through Processing AI-based, met continue procesmonitoring en aanbevelingen voor optimalisaties. Hogere efficiëntie door reduceren van menselijke fouten

## Nieuwe businessmodellen

Identificeren van nieuwe mogelijkheden zoals producten of services

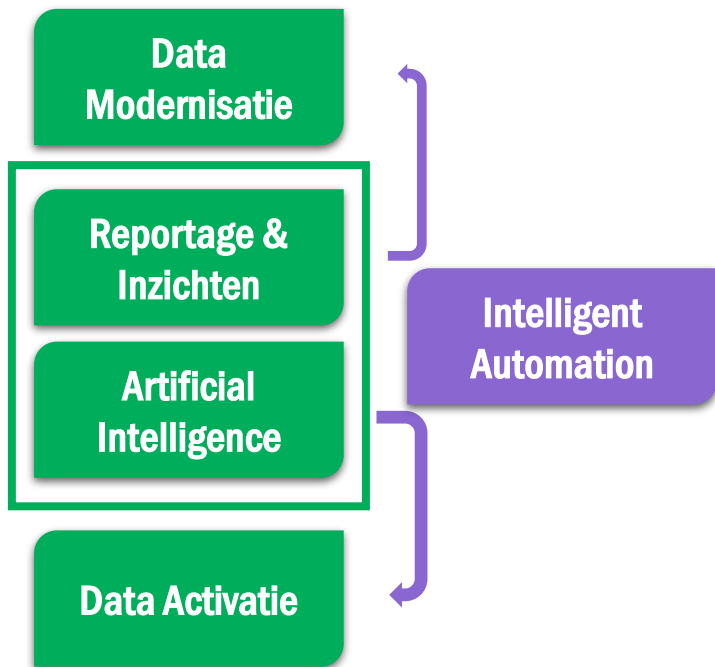


## Continuïteit

Vermogen te acteren op veranderende omstandigheden door regelmatig trainen van voorspelmodel

# WELK PROCES IS GESCHIKT?

Bijeenbrengen, Begrijpen, Beslissen



Artificial Intelligence projecten versterken rapportage & inzichten.

Daarnaast leidt dit tot data modernisatie, wat inhoudt dat data beter verzameld en gestructureerde opgeslagen zal worden.

Met als doel om data te activeren, waardoor betere beslissingen genomen worden.

# DE VOORDELEN VAN AI IN DE PRAKTIJK.

Door Intelligent automation oplossingen kan de productiviteit en de kwaliteit stijgen met 30-40%.<sup>1)</sup>

## Toename van de kwaliteit



Door het minder overdoen van werkzaamheden krijgt men intern verbeterde kwaliteit, hierdoor zullen de brieven bij de medewerkers foutloos worden geleverd.



Schaalbaarheid door robots is aanzienlijk. Gelijktijdig kunnen zij worden ingezet door het maken van werkpakketten.



Aangezien robots & AI 24 uur per dag en 7 dagen per week kunnen werken is er sprake van een hogere efficiëntie.

**Het gebruik van intelligent automation van één proces in de algemene administratie bespaarde bijna 8.500 uur per jaar – gelijk aan 5 fte's<sup>2)</sup>**

## Operationele efficiëntie behalen in een Nederlandse stad



Naleving van wettelijke vereisten en verlaagde procesomlooptijd



Monitoring op afstand van een shared service financiën onderdeel (consortium van gemeentes) bracht de totale kosten (TCO) met 20 tot 30 procent naar beneden



Complete naleving van wettelijke vereisten en verbeterde kwaliteit van de service

**Door RPA & AI toe te voegen aan de “process excellence” strategie van een shared service onderdeel van meerdere gemeentes, heeft deze geleid tot 15 procent meer efficiëntie**

# PROJECT OPZET & AANPAK.

Op de juiste manier beginnen met AI is van groot belang op de slagingskans binnen de organisatie. Wij kunnen op aantal manieren voor versnelling zorgen.

## AI Quick scan

Binnen 1 dag;

Een scan omvat het begrijpen van de potentiële voordelen van AI, zoals verbeterde efficiëntie en nauwkeurigheid in prognoses, maar ook de risico's, zoals datagebreken en mogelijke bias in algoritmen.



## AI Design Sprint



In 1 week;

Door middel van de design sprint methodologie in één week een demo

## AI Proof of Value

In 4-6 weken;

Twee processen test klaar en op een initiële test omgeving



## AI Implementatie



In 8-12 weken;

Drie processen live op een productie omgeving

Naast deze onderdelen geven wij ook:

- AI Trainingen
- Hulp bij opzetten van een Centre of Excellence
- Hulp bij verandermanagement

# WAAROM GRN & NWAGE?

Tevens is GRN dé expert in procesverbetering, automatisering en robotisering trajecten. Met een achtergrond in de business & IT begrijpt GRN als geen ander dat werkprocessen ondersteund kunnen en moeten worden met software.

GRN is groen en duurzaam. Biologie is de kern van ons bedrijf.

&

NWAGE is de plek waar kennis en ervaring in, voor en met organisaties samenkomt. Onze enthousiaste medewerkers, ervaren adviseurs en uitvoeringspecialisten ondersteunen pensioenfondsen, uitvoeringsorganisaties, verzekeraars en automatiseerders bij complexe vraagstukken.

Samen gaan we voor het beste resultaat!

## Trainingen en AI advies?

Neem dan contact met GRN via:



<https://gmconsultancy.nl/>



[info@gmconsultancy.com](mailto:info@gmconsultancy.com)



[www.linkedin.com/company/gmconsultancy](https://www.linkedin.com/company/gmconsultancy)

## Proces en pensioen expertise?

Neem dan contact met NWAge via:



<https://nwage.nl/>



[Hallo@NWAge.nl](mailto:Hallo@NWAge.nl)



[www.linkedin.com/company/nwage/](https://www.linkedin.com/company/nwage/)

