

- +
-
-

From Compliance towards Future Ready



Introductie Finance Service Centre

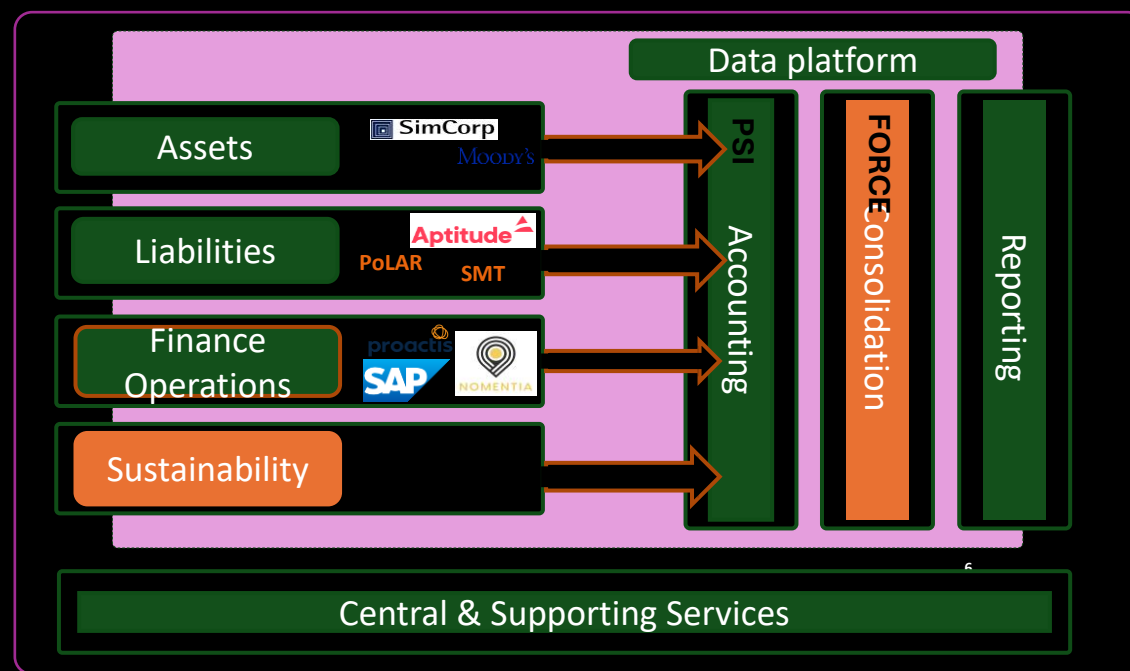
FSC will organize itself with an end-to-end responsibility from data ownership in source > operational excellent processing > timely, accurate & complete booking and data delivery

Vendors

Group IT

Human Resources

Cloud based externals



Customers

Introductie Finance Service Centre

Customer satisfaction

- Structured by means of end-to-end processes, our **5 Value Streams** as we call it.
- As FSC we play a crucial role in **realising our Finance dream**; a digital, data-driven and engaged Finance community.
- **75 Standardised Services** are described in our FSC Service Catalogue.
- **98% Effective controls** are documented in iRisk and will be referred to in the 'in-control' statement.
- Serving approximately 30 (inter)national **customers; satisfaction score 8.4.**
- Approximately 350 FSC Colleagues with an overall peakon **engagement** score of **8.1**. Our NPS score is 46%.



In the countries where NN Group operates as insurance and/or as bank the **FSC provides at least services from 2 of the 5 value streams to the internal customers**. Most significant growth was the Finance Operations team who added several countries to their portfolio offering invoice handling system

Value Streams	Nr of customers /contracts	Top services
Record to Report	34	GAUDI and FORCE for processing financial statement for consolidation and PSI for General Ledger.
Liability & Data Services	17	ALFRED and Aptitude for central handling of the IFRS 17 Calculations for all our Insurance entities.
Finance Operations	25	Proactis and Nomentia for invoice handling and payment processing
Investment Operations	21	Simcorp Dimension for Asset registration
Central Services & Innovation	9	Process Automation using UIPath , ServiceNow and Alteryx .

MAVIM voor Finance Service Centre



Welke resultaten hebben we geboekt ten aanzien van doelen en doelstellingen?



Welke lessen hebben we geleerd tot nu toe?



Wat zijn jullie toekomstplannen?



CHAMPION

Welke resultaten geboekt?

Resultaat

Framework met inzicht

Details

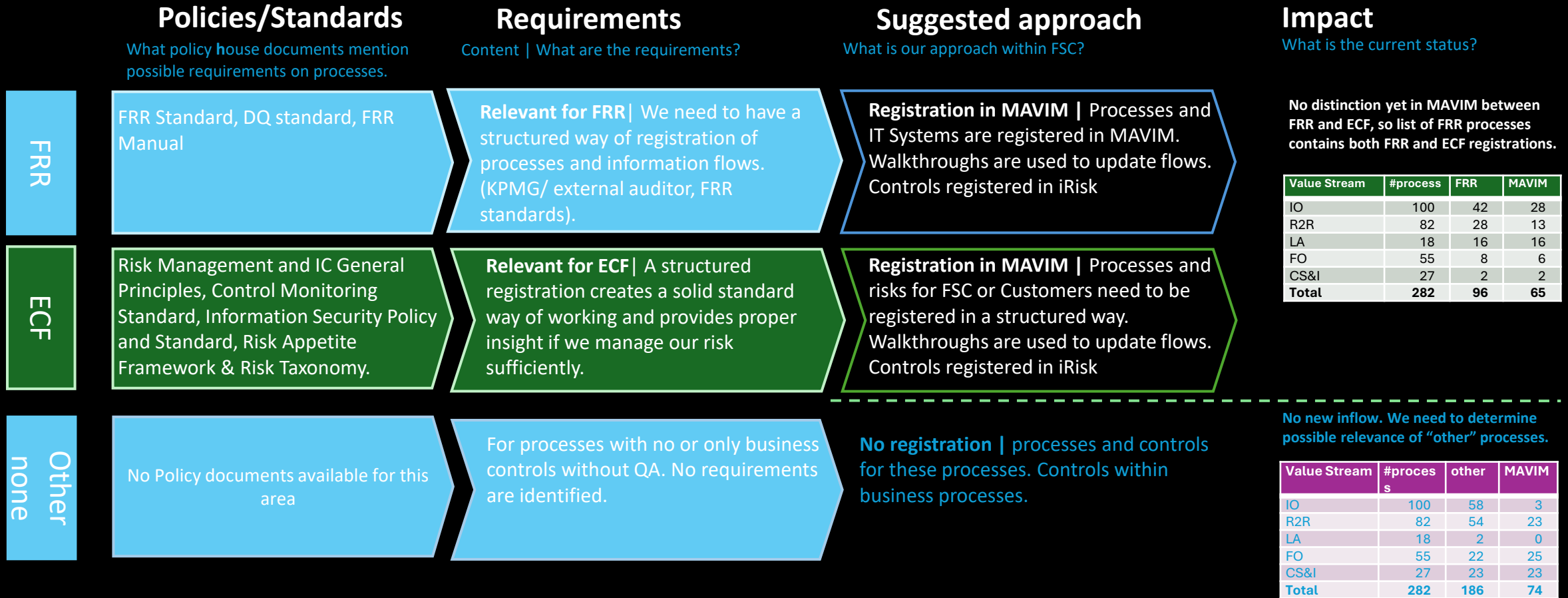
Gekozen om alleen de processen te raken waar compliance op één of andere manier een rol speelt. (focus)
Flexibiliteit boven op het verplicht gebruik van tooling voor Compliance. Combinatie werkt goed.

Basis voor volgende “Efficiency” stap

Discussie over processen met opmerkingen over hoe het werkelijk loopt, of hoe het zou moeten lopen helpt ons om zaken zoals “standaardisatie” en “efficiency” te benoemen.

Framework met inzicht

Als interne Service Provider tonen wij dat we "in control" zijn. We identificeren 3 niveaus van vereiste normen: FRR, ECF en andere. Op basis van de requirements definiëren we of we de processen in MAVIM moeten beschrijven.





Wat hebben we geleerd?

Maak heldere keuzes die gekoppeld zijn aan je doel en je omgeving.

Leerpunt

Definieer doel dat aanspreekt

Details

Vastleggingen van onze processen vanuit Compliance / Requirements.

Koppeling tussen processen en services die we leveren is te onderhoudsgevoelig.

Gebruik van de kracht van de tool en houdt focus.

Standaardisatie van vastleggingen, (mogelijke aansluiting met Visio)

Koppeling aan het systeem waar we controls in vastleggen. (Open Pages)

Zorg voor een helder doel en focus (welk doel dat ook is: beheersing, optimalisatie, inzicht)

Je moet aan slag en vooral vaak doen....

Maak gebruik van een centraal team. We zijn van plan om dit in de toekomst uit te breiden met een nieuwe vorm waarbij opmerkingen kunnen worden gemaakt door lezers.

Welke lessen geleerd?

Om meer inzicht te krijgen in onze huidige status en onze doelstelling geeft een volwassenheidsmodel inzicht in waar we staan, wat ons doel is en de volgende stappen die we moeten nemen om te groeien.

Can be covered by standard applications

Starting

Processes are described. No agreed methodology to work with.

No clear **governance** who is responsible for processes.

Next steps:

- Increase Data Quality /Completeness of the process descriptions in the database.
- Filling the system. Include IT relationship

Requires an integrated system for the different areas (Process, IT)

Basic

Process & IT | Use BPMN 2.0 to describe processes to level 3. Focus on process and compliance.

Governance | Centralized team to support Value Streams



Next steps:

- Start with role out in value streams identify
- Start reporting

Houdt het beheer van je processen eerst centraal

Enhanced

Process & IT | Complete dbase with BPMN 2.0. references to IT and Controls. Analysis using interviews and data from the tool. Focus on improvement.

Governance | Value streams take overall ownership



Next steps:

- Further develop data and process mining in cooperation with MAVIM
- Filling theory with practice.

Probeer langzaam mensen te vinden die enthousiast raken en neem ze mee.

Maturing

Process & IT | Connection with data from other systems to take a first step towards process mining

Governance | Service owners actively monitor their processes.



Reporting:

- Develop and monitor KPIs
- Data mining based upon the dashboard

Next steps:

- Integrate data mining in the responsible areas (Value Streams)

Matured

Process | Process mining where it is possible. Daily review of the performance.

Governance | Full adaptation within the Value Streams.

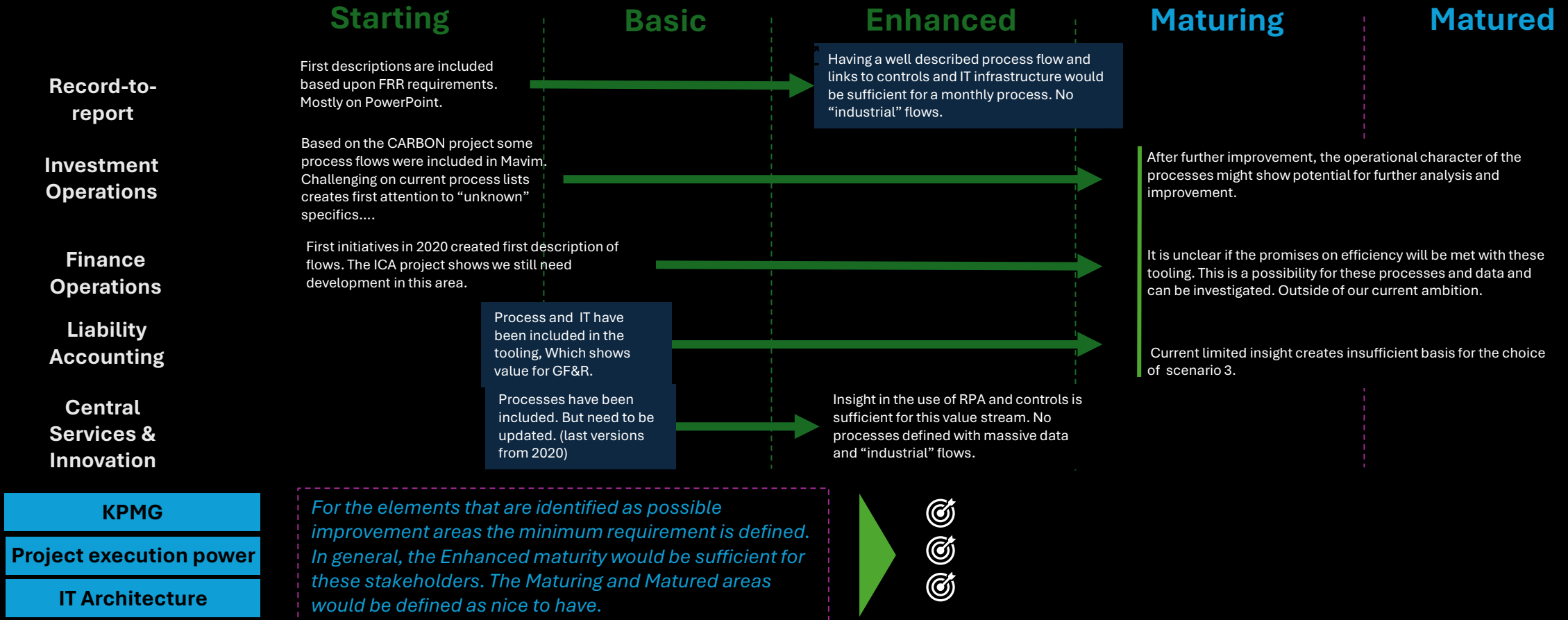


Reporting:

- KPI reporting using the MAVIM tool.
- Data mining based upon links with systems used by the value streams.

Eén doel voor iedere value stream

Om meer duidelijkheid te scheppen over op welk niveau ons procesmanagement is, hebben we een volwassenheidsmodel gemaakt dat inzicht geeft in waar we staan, wat ons doel is en wat de volgende stappen zijn om te groeien.



- KPMG
- Project execution power
- IT Architecture



De toekomst

- Meer gebruiken voor optimalisatie.
- De eerste Lean projecten zijn nu gestart en daarmee naar een nieuwe doelstelling (optimalisatie).
- We maken daarbij gebruik van MAVIM als basis en als belangrijk “one version of the truth”
- Verder uitbreiden met functionaliteiten waarbij “de waarheid” bewaakt kan worden.
- Discipline om te blijven vastleggen en up to date houden.
- Onderhouden van checks en balances.
- Recent een maandelijkse kwaliteit check ingevoerd

Connecting processes with IT

Transform activities – prevent double work and transfer to data driven audit

