

# Robotic Process Automation - RPA

*Het digitale personeelsbestand, laat robots voor je werken!*

## RPA – Inleiding

Robotisering is een veel gehoord begrip de laatste tijd. Veel organisaties vragen zich af of robotisering wat voor hen kan betekenen. In deze factsheet worden de meest gestelde vragen beantwoord.

## RPA – Wat is het?

Robotic Process Automation oftewel RPA is geavanceerde software die handmatig werk van mensen overneemt. Veelal vervelende, tijdrovende en herhalende werkzaamheden waar medewerkers hun energie aan verliezen en die met de computer muis worden uitgevoerd. Dit werk kan prima door robots worden uitgevoerd. In plaats van dat medewerkers met IT werken is het credo robots voor je te laten werken. De medewerkers kunnen zich dan richten op die taken die echt belangrijk zijn.



**Figuur 1: Wat kan een softwarerobot doen?**

## RPA – Hoe werkt het?

De robots zijn software robots. Je ziet ze niet maar je ziet wel het werk dat ze uitvoeren. Eén robot kan 24 uur x 7 dagen werkzaamheden uitvoeren die normaliter medewerkers tijdens kantooruren oppakken. Zo kan een robot door een medewerker met één druk op de knop worden geactiveerd om taken over te nemen of worden de activiteiten die de robot moet uitvoeren 's nachts ingepland. Hierdoor kan de robot verschillende soorten taken binnen verschillende processen (uit verschillende domeinen zoals Finance, HR en primair proces) achter elkaar realiseren.

## RPA – Wat zijn de voordelen?

Er zijn veel voordelen te behalen met de invoering van RPA, zoals:

### *Productieve en gemotiveerde medewerkers*

Door saaie en herhalende taken te automatiseren waar medewerkers energie aan verliezen, kunnen medewerkers zich richten op activiteiten die leuker, belangrijker en uitdagender zijn, bijvoorbeeld klantbediening of het halen van commerciële targets.

### *30-50% tijdsbesparing*

Uit onderzoek van McKinsey blijkt dat gemiddeld 30 tot 50% tijd te besparen is in het werk van medewerkers. Hieruit kun je afleiden dat de businesscase significant kan zijn op met name afdelingen met veel medewerkers.

### *Accuraat en compliant*

De robots zijn 100% voorspelbaar en 100% betrouwbaar, hoe vaak ze de activiteiten ook moeten uitvoeren. Al is het voor de 100.000e keer. Dit verhoogt de kwaliteit van de processen. Daarnaast zijn de robots ook compliant. Ze zullen niet uit zichzelf misbruik maken van privacygevoelige informatie, maar zijn natuurlijk wel goed beveiligd.

### *Processtatistieken*

Elke handeling van de robot wordt vastgelegd inclusief het bereikte resultaat. Hierdoor kunnen eventuele verbeteringen snel worden gespot en effectief worden doorgevoerd.

### *Schaalbaar*

De sleutel voor succesvolle RPA-trajecten is klein beginnen met korte termijn resultaten. Begin met één robot en laat het succes zien in de organisatie. In de tussentijd kunnen de andere potentiële processen in kaart worden gebracht. Als de businesscase loont, kan relatief snel worden uitgebreid met meerdere robots. Een RPA-beheerorganisatie wordt dan wel noodzakelijk.

## RPA – Waar pas je het toe?

Robots kun je eigenlijk overal inzetten waar mensen een computer muis bedienen. Denk hierbij aan de volgende mogelijke toepassingen.

### *Enkele voorbeelden op het vlak van Finance:*

Factuurcontrole, facturen coderen, aanmaningen beantwoorden, facturen maken en versturen, facturen mailbox uitlezen en boeken, declaraties verwerken, tussenrekeningen controleren en verwerken, etc.

*Enkele voorbeelden op het vlak van HR:*

On- en off-boarding van medewerkers, verzamelen stukken voor het personeelsdossier, plaatsen van vacatures, analyse cv's van kandidaten, etc.

*Enkele voorbeelden op het vlak van Operations:*

Verwerken klantvragen, beantwoorden klachten, toewijzen werk aan medewerkers, etc.

*Enkele voorbeelden op het vlak van Risk en Compliance:*

Uitvoeren achtergrond checks van sollicitanten, onboarding van klanten, fraude detectie, account analyse, etc.

*Enkele voorbeelden op het vlak van rapportages:*

Het maken van rapporten en reconciliaties, het verzamelen en laden van data, etc.



**Figuur 4: De 5D methode**

Als het fundament eenmaal succesvol is opgeleverd, kan het besluit worden genomen om stapsgewijs en beheersbaar verder door te groeien naar een volwassen RPA-organisatie met een RPA Center of Excellence.

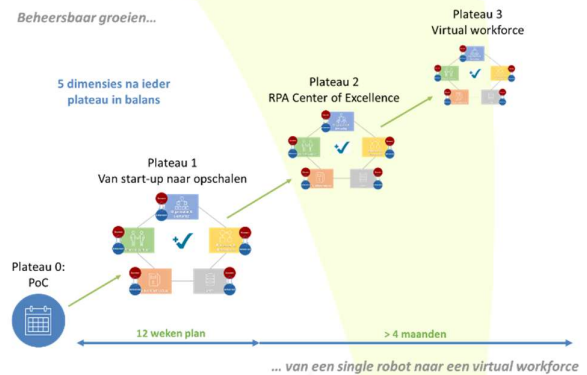
**RPA – Welke processen zijn geschikt voor RPA?**

Het is van belang om vooraf te bepalen welke processen geschikt zijn om met RPA te verbeteren. Er zijn namelijk ook situaties waarin RPA niet de juiste oplossing is. Met behulp van de opportunity scan van Green Rock Consulting worden gezamenlijk de processen geïdentificeerd die geschikt zijn om te robotiseren.

**RPA – Hoe pak je het aan?**

Uiteraard zijn er meerdere wegen naar Rome. Een Proof of Concept waarbij in een paar dagen tijd een robot wordt gebouwd, is een variant om in korte tijd de toepasbaarheid en mogelijkheden inzichtelijk te maken en draagvlak en bewustwording te creëren.

Ook kan direct worden gestart met het 12-weeken plan. In twaalf weken tijd worden werkende robots opgeleverd, processen geoptimaliseerd, draagvlak in de organisatie gecreëerd bij zowel business als IT, kennis overgedragen en opgebouwd en wordt er een beheerorganisatie opgezet. Met andere woorden: het RPA fundament is daarmee gerealiseerd.



**Figuur 5: Het RPA Volwassenheidsmodel**



**Figuur 3: Het 12-weeken plan**

Om RPA-implementaties succesvol op te leveren, hanteert Green Rock Consulting de 5D (5 dimensies) aanpak. Een RPA-project is niet slechts een IT-project, maar vooral een Business – IT project. De bewezen integrale aanpak zorgt ervoor dat de 5 dimensies stapsgewijs in balans worden opgeleverd, waarbij korte termijn resultaten (bouwen van robots) en tegelijkertijd een structurele borging (beheersen) worden gerealiseerd.

**Green Rock Consulting**

“Enabling Business with IT” is de basisfilosofie van waaruit Green Rock Consulting bouwt aan duurzame oplossingen. Het verbinden van Business en IT is waar wij in gespecialiseerd zijn en wat wij doen om de strategie van uw organisatie daadwerkelijk te realiseren.

**Contactgegevens**

Meer weten over de mogelijkheden van RPA voor uw organisatie? In een vrijblijvende kennismaking vertellen wij over RPA, welke interne processen geschikt zijn voor robotisering, welke resultaten te behalen zijn en hoe RPA projecten door Green Rock Consulting worden aangepakt. Voor meer informatie kunt u contact opnemen met:

- Alex van Dam 06 51 52 04 80
- Jurgen van de Donk 06 14 02 08 01
- Maurice van Os 06 34 74 00 03