

Succesvol RPA implementeren vraagt meer dan techniek

Waarom RPA meer is dan enkel een kwestie van een paar robots bouwen

Inleiding

Net als in 2018 (+63,1%; Gartner) en 2019 is de verwachting dat RPA - oftewel Robotic Process Automation - wederom haar snelle groei en toepassing zal voorzetten in 2020 (omzetwaarde: 1,3 mld).

Wat is RPA, welke voordelen brengt RPA en wat brengt het met zich mee?

Met RPA zijn organisaties in staat op een effectieve wijze hun processen en respectievelijke taken te optimaliseren en te stroomlijnen, waardoor zaken als arbeidsproductiviteit en kwaliteit van diensten een enorme impuls krijgen. Vaak kan er op kleinere schaal gestart worden en passende investering al resultaat behaald worden.



Figuur 2: voordelen, opbrengsten en kenmerken RPA

Kenmerkend voor de RPA technologie zijn:

- Het non-disruptieve karakter van de software: het maakt gebruik van de aanwezige software applicaties en gebruikers interactie (inloggen, invoer, verwerken etc.).
- Een robot maakt geen fouten; de gehanteerde criteria en beslisschema's worden consistent toegepast.
- Het verwerkingsproces kan te allen tijde gemonitord worden, zowel de succesvolle transacties als de eventuele uitval.

- De RPA oplossing is schaalbaar en kan meegroeien met de omvang en volumegroei van specifieke werkprocessen.

Niet alles gelijk goud

Om genoemde voordelen en opbrengsten in zijn potentie daadwerkelijk te kunnen incasseren, is het noodzakelijk voor de middellange en lange termijn de juiste voorwaarden te creëren. Zonder deze voorwaarden is de kans namelijk aanwezig dat een RPA-traject in de pioniersfase blijft hangen, in zijn geheel strandt of wordt weggezet als ICT-hobbyproject.

Een selectie:



Figuur 1: RPA (rand)voorwaarden voor succes

- **Zorg voor stakeholder buy-in**
RPA is een middel voor een business en/of ICT-vraagstuk. Dit vraagt om een concrete aanleiding en urgentie, alsook dat er een eigenaar is die zich verantwoordelijk voelt voor het RPA-traject. Iemand die er belang bij heeft. Zonder belang heb je enkel "toeschouwers": zonder voordeel geen inzet.
- **Zie verandering als iets goeds; omarm de verandering en manage deze**
RPA staat als "non-disruptive" technologie te boek, d.w.z. het laat de bestaande applicaties, relaties en infrastructuur intact en is juist complementair.

Dit wil echter niet zeggen dat de huidige processen, taken, kwaliteit en de tijdbesteding en -verdeling van de mensen gelijk blijven. Deze veranderen wel degelijk. Handmatige, repetitieve activiteiten die veel tijd kosten en weinig waarde toevoegen komen te vervallen. Zeker in dienstverlenende organisaties ontstaat hierdoor meer tijd voor de niet-standaard situaties/uitzonderingen waardoor klanten meer aandacht kunnen krijgen en beter kan worden ingespeeld op specifieke situaties.

Dit draagt bij aan de klanttevredenheid. Tegenover deze “plusjes” staat de mogelijkheid dat het wegvallen van activiteiten/taken door medewerkers wordt ervaren als een verlies van identiteit en eigenwaarde. Dit proces dient met zorg en aandacht voor het individu begeleid te worden.

- *Goed ingerichte Governance & Compliance* Werkzaamheden en processen zijn niet statisch en veranderen voortdurend. Als gevolg hiervan zal een robot ook beheerd en onderhouden moeten worden. (Bijkomend; het gebruik van RPA leidt tot een schat van informatie over het verloop van het proces (bijv. uitval) en de kwaliteit ervan.) Welke actor initieert deze verandering, hoe is dit proces georganiseerd, wie beslist hierover? Dit wordt des te relevanter indien RPA wordt ingezet op afdelingoverstijgende processen. (Van wie is het proces en van wie is de data eigenlijk?) Hiermee komen we op het terrein van het besturingsmodel van de organisatie, normeringen, resultaatgebieden en mandaten. De aandacht voor de wetmatigheid van wat technisch mogelijk is, is hierbij essentieel. Op het moment dat privacygevoelige/AVG-relevante data in beeld is, is het van belang het Compliance-aspect te toetsen en te borgen.

- *Organiseer van het begin af aan onderhoud en beheer van de robot(s) én borg de kennis* De (correcte) werking van een robot/RPA-toepassing is sterk afhankelijk van de stabiliteit van de applicaties en werkprocessen waarop RPA wordt ingezet.




Verandert er ergens in de keten iets, dan heeft dat gevolgen voor het gerobotiseerde proces. Toegesneden onderhoud- en beheerprocessen en -procedures zijn hiervoor randvoorwaardelijk. De kennis over het ontwerp van zowel de robot als de werkprocessen zijn hier onlosmakelijk mee verbonden en dienen eveneens geborgd te zijn

Genoemde factoren zijn wat GRC betreft succesbepalend voor een RPA-traject. In onze praktijk zien wij dat bij RPA-trajecten techniek veelal de bovenliggende rol speelt. GRC meent dat de aandacht voor de organisatorische implementatie en de inbedding van de technologie in de organisatie qua aandacht hiermee in balans gebracht moeten worden.

Met onze branchekennis, ervaringen met organisatieontwikkeling en digitale transformaties helpt Green Rock Consulting haar klanten het maximale rendement te halen uit RPA-trajecten.

Meer weten? Neem contact met ons op.

Contactgegevens

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