

Robotic Process Automation (RPA)

*De pragmatische versneller van
digitale procesinnovatie*





Robotic Process Automation (RPA)
*De pragmatische versneller van
digitale procesinnovatie*

OPBOUW

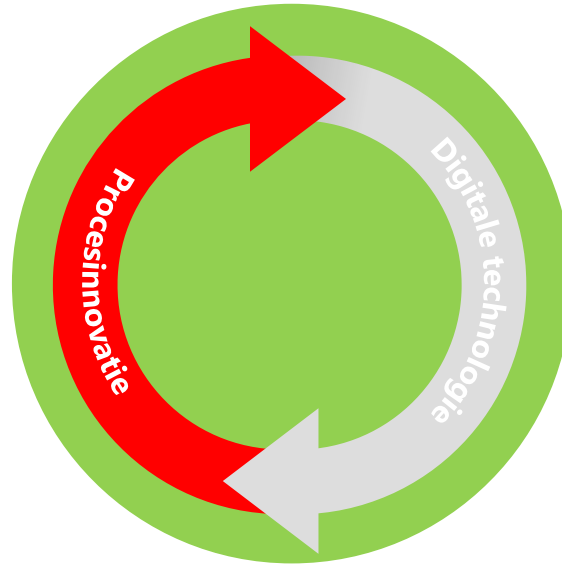
- Robotic Process Automation en Digitale Procesinnovatie
- Wat is Robotic Process Automation?
- Waarom Robotic Process Automation?
- Aanpak: van idee tot realisatie
- De menskant van Robotic Process Automation
- Praktijkvoorbeelden
- Aan de slag? Een greep uit ons aanbod

RPA en Digitale Procesinnovatie

ONZE AANPAK OM DIGITALE PROCESINNOVATIE TE VERSNELLEN



Procesoptimalisatie en Lean, Continu verbeteren, processturing, process mining



Robotic Process Automation, Mail Automation, Kunstmatige Intelligentie

Proces Innovatie

Anlyseren, inrichten, verbeteren en werkend krijgen van processen en ketens

Digitale Technologie

Met behulp van o.a. Robotic Process Automation (**RPA**) versnellen van automatisering

Verandermanagement

Volgens het PROSCI ADKAR[®] model begeleiden van uw organisatie en de menskant van de verandering voor duurzame oplossingen

Wat is Robotic Process Automation?

We halen de robot uit de mens, zodat mensen meer mens kunnen zijn!

Robotic Process Automation is een softwareoplossing die het handmatig verwerken van informatie in verschillende systemen van de mens overneemt. Het is de manier om repeterende, administratieve handelingen in werkprocessen foutloos en 24/7 uit te voeren. Zo houden medewerkers meer tijd over voor persoonlijke interactie met klanten, het afhandelen van complexere klantvragen, creativiteit en innovatie.

RPA neemt taken van de mens over. U krijgt als het ware een persoonlijke digitale assistent, gewoon via uw beeldscherm. Dit gebeurt met eenvoudige oplossingen die makkelijk aansluiten op de bestaande IT infrastructuur.

Waarom Robotic Process Automation?



Transparante processen en vastlegging

RPA helpt om processen te vereenvoudigen en standaardiseren. Klanten en medewerkers krijgen meer zicht op de voortgang en weten wat ze kunnen verwachten.



Korte terugverdientijd

RPA-oplossingen zijn snel te bouwen en zorgen al direct voor besparingen.



Betere klantervaring

U hoeft minder tijd te besteden aan administratieve processen. Het systeem herkent fouten in vroeg stadium, zodat u direct kunt bijsturen. Daardoor kunt u meer tijd besteden aan interactie met de klant en het leren kennen van uw klant.



Lagere kosten

U kunt in minder tijd meer werk verzetten. Een RPA-oplossing werkt bovendien 24/7. U kunt voorraden optimaler benutten en *flow* realiseren.



Kortere doorlooptijden

Door kortere doorlooptijden kunt u uw klant sneller bedienen.



Hogere medewerkerstevredenheid

Medewerkers hoeven minder tijd te besteden aan routineklussen en kunnen zich focussen op werk dat klantwaarde toevoegt.



Meer flexibiliteit

Wetswijzigingen, nieuwe regelingen, veranderende klantwensen en (on)verwachte pieken in de werkvoorraad vragen flexibiliteit. U kunt RPA-oplossingen snel op- en afschalen, tegen minimale kosten. Zo kunt u snel inspelen op veranderingen en aan de verwachtingen blijven voldoen.



Geen complexe IT trajecten

RPA-oplossingen zijn een aanvulling op uw bestaande infrastructuur en vragen dus geen complexe, langdurige en dure trajecten. We kunnen in 2 tot 4 weken een toekomstvaste RPA-oplossing realiseren.



Continu verbeteren

RPA vraagt om eenduidige processen en inzicht in standaardprocedures en afwijkingen. Hiermee kunt u eventuele knelpunten snel signaleren en gericht processen blijven verbeteren.

RPA: PROCESSEN EN TECHNIEK

1. VOORBEREIDEN

Bepalen van de strategische succesfactoren voor het traject

- Bepalen van de doelstelling: Lagere kosten? Minder fouten? Meer werkplezier? Betere klantinteractie? Hogere marges?
- Vaststellen van de urgentie: waarom nu?
- Afstemmen met de proceseigenaar en andere belanghebbenden

2. VOORDOEN

Laten zien wat de toegevoegde waarde van RPA kan zijn voor uw processen

- Bepalen welke processen 'RPA-potentieel' hebben en prioriteren
- Analyseren en (her-)ontwerpen o.a. met behulp van process mining
- Opstellen van een business case
- Definiëren van een Proof of Concept
- Formuleren van succescriteria

3. SAMEN DOEN

Innoveren van het geoptimaliseerde proces met behulp van RPA

- Uitvoeren van een Proof of Concept met een werkende RPA-oplossing als resultaat
- Cyclus van continu verbeteren opstarten
- Bepalen welke RPA-software en infrastructuur nodig is
- Opleidingen verzorgen (kennis en vaardigheden)
- Evalueren en voorbereiden van de verdere toepassing van RPA binnen uw organisatie

4. ZELF DOEN

Zelfstandig aan de slag met RPA.

- Uw organisatie beschikt over de nodige kennis en vaardigheden
- U werkt op een Agile manier aan RPA-oplossingen (SCRUM)
- Wij blijven beschikbaar voor ondersteuning en begeleiding

RPA: Mens en Organisatie

“GAAN ROBOTS MIJN WERK OVERNEMEN?”

Robots nemen geen volledige functies over; ze nemen bepaalde taken uit handen. Dit biedt ruimte voor meer klantinteractie of kennisintensieve werkzaamheden. Daarmee beïnvloedt RPA de aard van het werk.

De Processpecialisten nemen uw mensen en organisatie stapsgewijs mee in deze verandering. We gebruiken het **PROSCI ADKAR® model** daarbij als hulpmiddel.

Awareness

We ondersteunen opdrachtgevers en sponsors bij het beantwoorden van de ‘WAAROM?’-vraag: wat is de meerwaarde van RPA voor uw organisatie, medewerkers en klanten?

Desire

We maken bespreekbaar wat de gevolgen zijn voor ieders werkzaamheden en welke voor- en nadelen mensen verwachten.

We helpen opdrachtgevers en sponsors om weerstanden weg te nemen.

Knowledge

We leren u om slim samen te werken met RPA-oplossingen.

We zorgen dat u de nodige RPA kennis krijgt en trainen u ook om zelf RPA-oplossingen te bouwen en onderhouden.

Ability

We zorgen voor praktische ondersteuning en borgen dat mensen en organisatie over de juiste vaardigheden beschikken.

Reinforcement

Duurzame oplossingen bouwen en de juiste stakeholders erbij betrekken is cruciaal. We helpen u bij het opbouwen van een netwerk en zorgen dat continu verbeteren routine wordt.

PRAKTIJKVOORBEELD (1)

Het gaat nu zo:

Elke dag komen er berichten binnen in de mailbox van de Afdeling Financiën. Iemand moet al die mails lezen, begrijpen en het juiste label geven om de juiste vervolgactie uit te voeren. Dit is een tijdrovende en saaie maar noodzakelijke klus.

Dat kan ook zo:

Door een slimme combinatie van AI (kunstmatige intelligentie) en RPA krijgen honderden mails automatisch het juiste label. Op basis van dat label worden mails zoveel mogelijk automatisch afgehandeld of anders gerouteerd naar de juiste medewerkers.

120.000

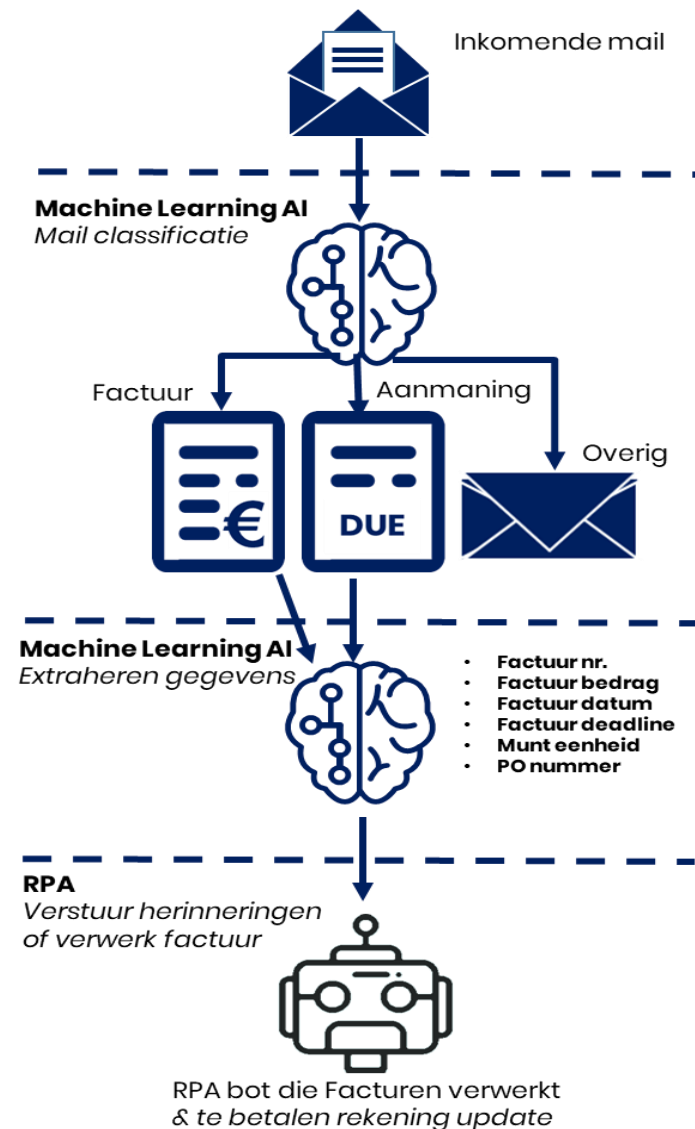
Mailberichten per jaar nu automatisch verwerkt

5 FTE

Minder nodig

90%

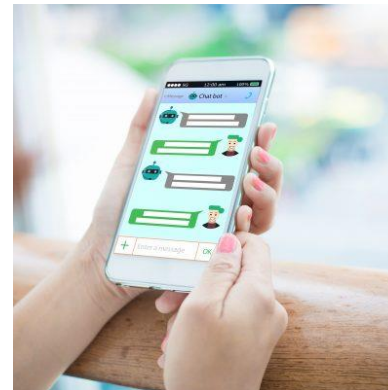
van de handelingen geautomatiseerd



PRAKTIJKVOORBEELD (2)

Een virtuele assistent voor 17 miljoen Nederlanders

- Van een wenkend perspectief naar een werkende virtuele assistent voor 17 miljoen inwoners
- Het begon met een [video](#) op het Fieldlab van de VNG van een werkende virtuele assistent bij de [pilot gemeente Dongen](#).
- De Processpecialisten zijn namens het A&O-fonds gemeenten actief in de innovatiegroep en zorgen voor de implementatie op het gebied van mens en organisatie.
- De gemeenten die meedoen kunnen met een integraal implementatieplan van techniek, mens en organisatie in korte tijd hun inwoners 24/7 van dienst zijn en hun aandacht besteden aan complexere zaken om het echte verschil te maken voor de inwoner.
- *Deelnemer early adopter experience: “innovatie is 10% techniek en 90 % mens & organisatie”*
- *Medewerker KCC van een gemeente “vooraf keek ik echt op tegen de intrede van de chatbot, de implementatieaanpak heeft mij en ons als organisatie echt geholpen om de goede stappen te zetten. Achteraf valt het erg mee!”*
- *Projectleider: “de implementatieaanpak zorgt ervoor dat je echt alle relevante stappen zet en de organisatie op een goede manier meeneemt in de verandering”*



AAN DE SLAG? EEN GREEP UIT ONS AANBOD

| | Doel | Investing |
|------------------------------|---|--|
| 1. RPA Inspiratie | <ul style="list-style-type: none"> • Kennismaken met de basisprincipes en voordelen van RPA • Delen van praktijkvoorbeelden • Bepalen van RPA potentieel | <ul style="list-style-type: none"> • Sessie van 2-4 uur |
| 2. RPA Verkenning | <ul style="list-style-type: none"> • Inventariseren van processen/cases met RPA potentieel • Bepalen welke waarde RPA kan toevoegen aan deze processen/cases • Prioriteren van processen/cases | <ul style="list-style-type: none"> • Voorbereidende gesprekken • Doornemen relevante documentatie • Sessie van een dagdeel |
| 3. RPA Business case | <ul style="list-style-type: none"> • Voor geprioriteerde processen/cases bepalen of het qua IT, proces, complexiteit past om te automatiseren • Verdiepen van de waarde voor klanten en organisatie | <ul style="list-style-type: none"> • Procesanalyse (met behulp van process mining) • Kosten & baten in kaart brengen: kwalitatief & kwantitatief • Presenteren van resultaten |
| 4. RPA Design Sprints | <ul style="list-style-type: none"> • In ontwikkelsprints werken we van Proof of Concept, implementatievoorbereiding, implementatie en training naar toepassing van RPA in de praktijk. | <ul style="list-style-type: none"> • Sprintplanning • Ontwikkelsprint (twee weken) • Na elke twee weken sprintreview en nieuwe planning |



MEER WETEN?



Vincent Damen

06 46 16 26 77 damen@processspecialisten.nl

in samenwerking met Unlocking Digital