

Ontdek de RPA meerwaarde binnen jouw organisatie

Robotics Process Automation (RPA) is software die de bediening van IT applicaties van mensen kan overnemen. Het is een innovatieve technologie die steeds vaker ingezet wordt in organisaties om effectiever en efficiënter te werken en de klant meer centraal te zetten.

In onze [eerste blog](#) hebben we je meegenomen in wat RPA is en hoe je er snel de vruchten van kunt plukken.

Nu je als organisatie bewust bent van wat RPA is en een aantal voorbeelden hebt gezien wat het kan opleveren, is een belangrijke vervolgvraag hoe je de meerwaarde van RPA kunt identificeren. In deze blog vertellen we je hoe je RPA kansen herkent, het potentieel en de geschiktheid ervan beoordeelt en prioriteert. Dit zijn belangrijke succesfactoren om RPA werkend te krijgen en te laten bijdragen aan de organisatiedoelstellingen. Volgens onze visie is het daarbij essentieel om RPA vanuit de processen binnen je organisatie te benaderen.

“Het is aan de procesdenker om het maximale uit RPA te halen”

Het proces als vertrekpunt

Steeds meer organisaties zien de meerwaarde van RPA voor hun organisatie. Wat wij daarin vaak terugzien is dat RPA is verheven tot doel op zich in plaats van een middel om je doelen te bereiken. Een voorbeeld als “aan het einde van het jaar willen we 5 robots live hebben” is dan ook geen uitzondering. Zonde, want de meeste meerwaarde van RPA (en andere digitaliseringstools als proces mining, dashboarding etc.) behaal je door je processen als vertrekpunt te gebruiken. Vervolgens bepaal je daarmee hoe je RPA inzet voor een efficiënte en effectieve procesgang. Door RPA vanuit het proces te benaderen voorkom je dat je bepaalde handelingen binnen je werk robotiseert en ergens anders binnen het proces nieuwe bottlenecks of problemen ontstaan. Onze visie is om RPA dan ook in dienst van het optimale proces in te zetten waarbij de mensen die procesverantwoordelijkheid hebben een centrale rol hebben bij RPA initiatieven.

Signaleren van RPA kansen

Zonder het door te hebben kom je onbewust tijdens het uitvoeren van de werkzaamheden binnen je proces kansen tegen om RPA in te zetten. Wie kent het niet, frustraties over het vaak moeten herhalen van een handeling of gegevens overtikken van het ene in het andere systeem. Dan accepteren we de frustratie of gaan daarbij op zoek naar de best mogelijke oplossing (bijv. aanschaf van een nieuwe applicatie of koppeling tussen applicaties). Dit zijn oplossingen die meestal een lange doorlooptijd kennen en erg duur zijn.

Het is belangrijk om het bewustzijn van RPA binnen je organisatie te creëren dat in veel gevallen RPA mogelijkheden biedt om deze problemen (soms tijdelijk) op te lossen. Wanneer dit bewustzijn ontstaat worden kansen om RPA in te zetten vanuit de organisatie zelf geïdentificeerd en kom je tot verbetering. Geef dus expliciete aandacht aan het vergroten van het RPA bewustzijn!



Verskillende signalen binnen je dagelijks werk die de toepasbaarheid van RPA onderstrepen

Beoordelen van RPA kansen

Na het signaleren van RPA kansen is de volgende stap om te beoordelen of deze kansen ook benut kunnen worden. Om de meerwaarde van RPA te onderzoeken toets je de potentie, geschiktheid en de bijdrage van de kansen aan de organisatiedoelstellingen. Door de potentie te toetsen krijg je inzicht in de opbrengsten van de RPA kans. De geschiktheid daarentegen geeft inzicht in de haalbaarheid om dit daadwerkelijk te realiseren. En door RPA ook aan de organisatiedoelstelling te koppelen wordt de verbinding gelegd met de visie van de organisatie. Daarmee wordt de acceptatie van het RPA initiatief binnen je organisatie vergroot. We staan nog dieper stil bij hoe je potentie, geschiktheid en de bijdrage aan organisatiedoelstellingen onderzoekt.

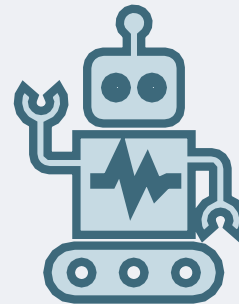
Potentie

De processen die de meeste baat hebben bij RPA zijn processen met repeterende, arbeidsintensieve handelingen die vaak voorkomen binnen het proces. Dit zie je in het proces aan:

- Volume
- Het aantal systemen dat gebruikt wordt
- Aantal overdrachtsmomenten
- Foutgevoeligheid
- Frequentie

Voorbeelden van RPA handelingen:

Controleren van velden of waarden
Gegevens uit verschillende plaatsen samenvoegen
Versturen van standaard brieven of mailings
Bestanden/mappen aanmaken of verplaatsen
Documenten van taaksysteem naar archiefsysteem sturen
Formulieren invullen
Aanmaken van standaard taken



Geschiktheid

Om te bepalen welke processen zich het beste lenen voor RPA is de mate van geschiktheid van het proces een belangrijke factor. Over het algemeen gaat het om processen en handelingen binnen processen die:

- a. Regel gebaseerd zijn. Liggen beslissingen, keuzes en werkwijzen binnen het proces vast in regels en zijn de uitkomsten voorspelbaar?
- b. Gestandaardiseerd zijn. Wordt bij het systeemgebruik gebruik gemaakt van vaste schermen en vaste handelingen met weinig uitzonderingen?
- c. Gestructureerde data heeft. Wordt de informatie op een vaste manier vastgelegd (ofwel digitaal is) en is deze gestandaardiseerd?

Bijdrage aan organisatiedoelstellingen

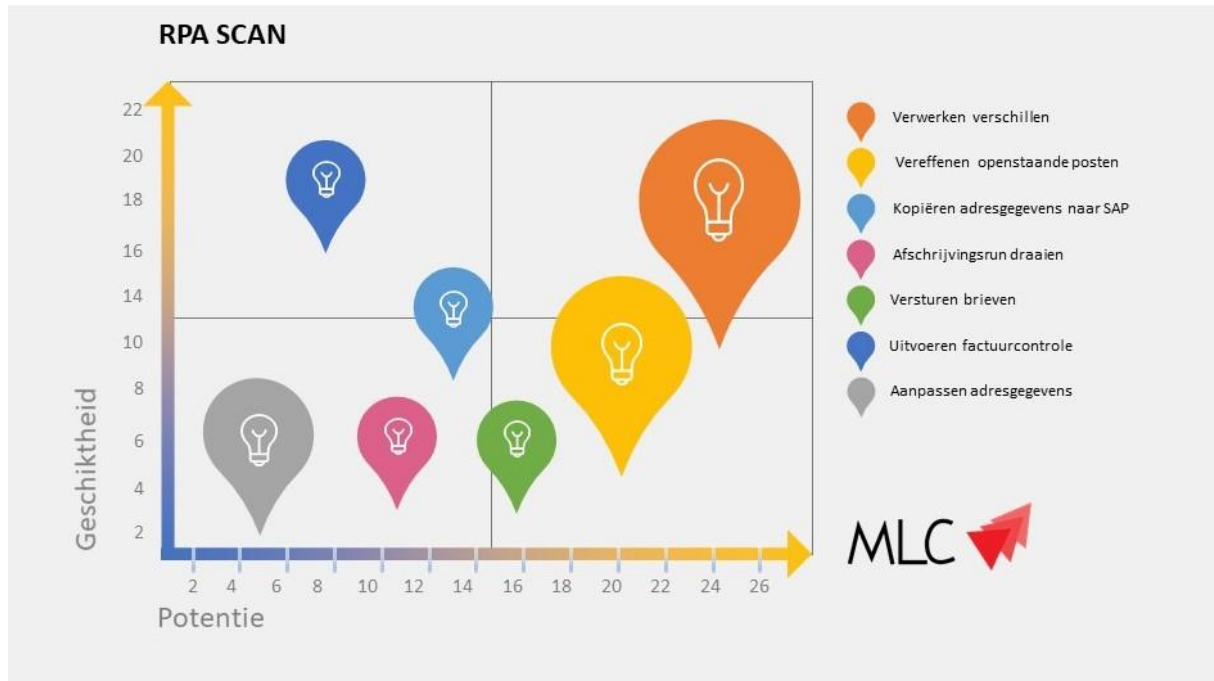
Belangrijk in de bepaling van de toepassing van RPA is dat deze een bijdrage levert aan de doelstellingen van de organisatie. Een directe koppeling hiermee zorgt voor het juiste besef van het belang van RPA binnen de organisatie. Dit bevordert de acceptatie en borging van RPA in de organisatie. De koppeling met de organisatiedoelstellingen is tweeledig. Enerzijds voor de acceptatie van RPA binnen de organisatie en anderzijds het ontwikkelen van een specifieke robot die bijdraagt aan de verbetering in het proces.

Beoordeel de verschillende kansen op basis van de visie en (lange termijn) doelstellingen van de organisatie.

Het prioriteren van RPA kansen

Door alert te zijn op RPA signalen binnen je proces kom je een veelvoud aan mogelijkheden tegen. Belangrijk is om de RPA kansen te prioriteren die het meest geschikt zijn en de meeste potentie hebben.

Dit doe je door RPA ideeën tegen elkaar af te zetten en ze ten opzichte van elkaar te scoren. Hieronder een voorbeeld van een scan die wij gebruiken om verschillende RPA kansen te prioriteren.



In de scan wordt de geschiktheid en potentie van processen voor RPA bepaald. Er wordt duidelijk welk proces het beste opgepakt kan worden en biedt daarbij een leidraad voor het oppakken van RPA initiatieven binnen de organisatie. Hoe groter de bol hoe beter het RPA initiatief aansluit bij de organisatiedoelstellingen.

Door vanuit het proces te kijken naar geschiktheid en potentie van RPA stel je een veelvoud aan RPA kansen vast die jou helpen aan een efficiëntere en effectievere manier van werken om daarmee bij te dragen aan jouw organisatiedoelstellingen en om de klant meer centraal te zetten. Nu we hebben besproken hoe RPA kansen te signaleren, beoordelen en prioriteren gaan we in de volgende blog dieper in op hoe je je organisatie klaar maakt om daadwerkelijk concreet aan de slag te gaan met RPA.

Benieuwd wat RPA voor mogelijkheden biedt binnen jouw organisatie? Neem contact op met [Arvid van Dam](#) of [Jesper Vorstermans](#) voor een vrijblijvend gesprek en houd ondertussen de derde blog in de gaten.