

RPA projecten

Over selectie, implementatie en de beste aanpak

VOOR BETERE ICT BESLISSINGEN



RPA projecten

Over selectie, implementatie en de beste aanpak



Uitgegeven door het ICT informatiecentrum, Houten

© 2021 ICT informatiecentrum

Alle rechten voorbehouden. Het is de ontvanger van deze publicatie verboden de inhoud ervan geheel of gedeeltelijk te verveelvoudigen, openbaar te maken, digitaal te verspreiden of op welke wijze dan ook te distribueren, zonder voorafgaande toestemming van de uitgever. Hoewel deze uitgave met zorg is samengesteld, aanvaardt de uitgever geen enkele aansprakelijkheid voor schade ontstaan door het gebruik ervan en fouten of onvolkomenheden in de gepubliceerde teksten.

Inleiding

Robotic process automation (RPA) gaat volgens Gartner en andere IT onderzoekers een grote toekomst tegemoet. RPA bestaat uit IT oplossingen die bedrijven helpen bij het automatiseren en verbeteren van repeterende administratieve processen en heeft daarom steeds meer toepassingen in bijvoorbeeld financiële administraties. Maar ook in andere bedrijfsprocessen worden in hoog tempo steeds meer toepassingen gevonden. De voordelen van RPA laten zich het best samenvatten in een hogere kwaliteit van de processen (minder fouten), meer werkplezier en - vaak het belangrijkste argument - lagere kosten. Niet verwonderlijk dus dat steeds meer bedrijven vanwege hogere kwaliteitseisen, marges die onder druk staan en personeelsschaarste de mogelijkheden van RPA juist nu onderzoeken of al gestart zijn met de implementatie daarvan.

Dit boekje is onderdeel van diverse media die het ICT informatiecentrum over RPA heeft samengesteld. U vindt deze informatie online en in publicaties die u gratis kunt downloaden of aanvragen. Om de oplossingen specifieker te richten op het gebruik van RPA in uw bedrijfsprocessen of de daadwerkelijke implementatie ervan, kunt u eenvoudig contact leggen met specialisten op dit gebied.

In dit boekje leest u over wat er komt kijken bij het uitvoeren van een RPA project. Het behandelt de keuze van een RPA oplossing, de implementatie en alle hobbels die u daarbij kunt tegenkomen. Daarmee is dit boekje extra waardevol als u besloten heeft aan de slag te gaan met RPA en aan het begin staat van uw project. Wij wensen u alle succes toe met het uitvoeren van uw project, het nemen van de juiste beslissingen en het voorkomen van fouten!

ICT informatiecentrum

Kennis uit de praktijk

De inhoud van dit boekje is tot stand gekomen met medewerking van diverse specialisten voor dit thema. Zij leveren u de kennis uit de praktijk. Wij noemen ze onze 'kennispartners'. Staat een kennispartner als bron bij een artikel vermeld, dan kunt u het artikel plaatsen in de context van die kennispartner en zijn of haar activiteiten.

Het is goed om te weten dat niemand ons betaalt voor publicatie van zijn of haar bijdrage aan deze publicatie. Ook betaalt het ICT informatiecentrum niemand voor een tekstuele bijdrage. Zo zijn en blijven wij volledig onafhankelijk in de samenstelling van onze publicaties.

Uiteraard danken wij onze kennispartners voor hun medewerking. Mede dankzij hun ervaringen, visies, tips en adviezen worden ICT beslissingen iedere dag weer een beetje beter.

Inhoud

Inleiding	3
Kennis uit de praktijk	4
De perfecte RPA implementatie in 7 stappen	6
Softwarerobot bouwen in 7 stappen	12
Robotiseren versus automatiseren: wanneer kies je wat?	15
Waarom opschalen met RPA een hobbelige weg is	19
Valkuilen van RPA	21
RPA business case is meer dan een kosten-batenanalyse	26
Kosten van RPA	29
RPA alternatief voor koppelvlakken?	32
Hoe kies je een RPA oplossing?	35
6 punten van een goede RPA selectie	38
Welke RPA leveranciers zijn er?	42
In 12 stappen een perfecte RPA implementatie	46
RPA en DevOps	55
RPA en IT security	57
Waarmee kunnen wij u helpen?	59
Kennispartners	60

De perfecte RPA implementatie in 7 stappen

Bron: RPA Experts | rpaexperts.nl

Voor veel organisaties is het nog eng om met RPA te beginnen. Het enge aan RPA kan namelijk zijn dat je goedwerkende processen gaat veranderen. En 'why change a winning team' denk je misschien, want dat brengt toch alleen risico's met zich mee. Dat valt reuze mee! Er zijn uiteraard wel enkele belangrijke aspecten waar de organisatie of het RPA team zich aan moeten houden bij een RPA implementatie, maar in feite brengt de software meer voordelen dan risico's met zich mee. Als de implementatie succesvol verloopt, dan heeft je organisatie al binnen enkele maanden lagere kosten, betere resultaten, minder fouten, verhoogde wendbaarheid én een hogere werknemerstevredenheid. In dit artikel lees je 7 tips voor je eerste RPA implementatie, waarmee je de slagingskans van je robot verhoogt!

Kies geschikte processen

Dit is misschien wel het belangrijkste punt. De belangrijkste eis hiervoor is of het proces repetitief is. Dat wil zeggen, dat het geen uitzonderingen kent en altijd dezelfde regels volgt. Processen moeten altijd via het 'als...dan' principe lopen: 'Als dit gebeurt, dan moet dat de volgende handeling zijn'. Dit is van belang omdat de RPA robot geen menselijke logica kan gebruiken en dus niet zelf kan nadenken. Hij moet dus altijd een 'als...dan' trigger krijgen waardoor hij weet wat de standaard vervolgstap is. Daarnaast zijn er ook nog enkele andere vereisten voor het proces.

Het is van groot belang dat je er zeker van bent dat je een geschikt proces kiest voor de implementatie. De automatisering van een proces dat niet geschikt is voor RPA zal je organisatie helaas niets opleveren. Daarnaast moet je, voordat de robot ingesteld wordt, het proces doorlopen en kijken of

dit nog optimaal verloopt. Als dit niet het geval is, moet het proces eerst aangepast worden. Op deze manier neemt de robot het efficiëntste proces over. Zoals Bill Gates altijd zei: “The first rule of any technology used in a business is that automation applied to an efficient operation will magnify the efficiency. The second is that automation applied to an inefficient operation will magnify the inefficiency.”.

THE FIRST RULE OF ANY TECHNOLOGY USED IN A BUSINESS IS THAT AUTOMATION APPLIED TO AN EFFICIENT OPERATION WILL MAGNIFY THE EFFICIENCY. THE SECOND IS THAT AUTOMATION APPLIED TO AN INEFFICIENT OPERATION WILL MAGNIFY THE INEFFICIENCY.

BILL GATES

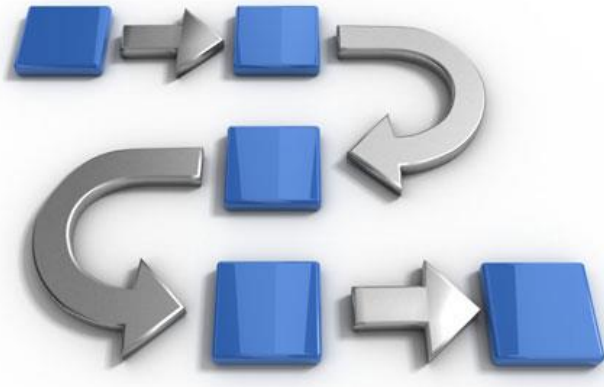
Begin rustig

Vaak willen organisaties veel te snel van start gaan. Als zij eenmaal de keuze hebben gemaakt om met RPA te beginnen, dan willen zij meteen met meerdere processen tegelijkertijd aan de slag en willen zij dit vaak ook nog eens te snel doen. Dit is niet verstandig. De software is niet ingewikkeld, maar toch is het aan te raden om eerst te oefenen op één proces (of op een gedeelte van een groter proces). Op deze manier krijg je de software onder de knie, zie je hoe je de processen het beste kunt inrichten en krijgen je medewerkers wat tijd om aan de software te wennen. Als de gehele organisatie eenmaal gewend is aan de software kun je het op grotere schaal gaan implementeren. We snappen dat zo'n nieuwe technologische

ontwikkeling spannend en leuk is, maar het belangrijkste is: begin rustig! Dan heb je de grootste kans dat je eerste RPA implementatie zal slagen.

Kies voor een eenvoudig proces

Naast dat het verstandig is om klein te beginnen, is het ook aan te raden om een relatief eenvoudig eerste proces te kiezen. Op deze manier is het een stuk eenvoudiger om te leren omgaan met de software en kun je het gemakkelijker implementeren. Daarnaast zie je sneller resultaat bij een klein en eenvoudig proces. Dit kan het enthousiasme voor RPA vervolgens doen opblazen. Dus ook hier snappen we dat het aantrekkelijk is om meteen met een groot en belangrijk proces te beginnen, maar dit zal je kans op een geslaagde RPA project echt doen afnemen. Dus gooi jezelf niet meteen in het diepe, maar begin bij de basics.



Kies een geschikte RPA aanbieder

Er zijn veel verschillende RPA aanbieders, wiens software op belangrijke punten verschillen. Het is dus ook van belang om je hier in te verdiepen en niet zomaar de eerste de beste te kiezen. Zo is een bepaalde aanbieder bijvoorbeeld geschikter voor bepaalde branches of voor juist kleine of grote

organisaties. Ook is het belangrijk dat je erop let of aanbieders zich bezig houden met technologische innovaties, of zij een goede support service hebben en hoe gebruiksvriendelijk hun software is.

Betrek de juiste medewerkers bij de implementatie

Voor het implementeren van de RPA robot is het van belang dat de juiste medewerkers gekozen worden. Dat zijn bij voorkeur de medewerkers die voor de implementatie het proces zelf uitvoerden. Zij hebben namelijk de meeste kennis van het proces en weten dus ook wat de robot allemaal precies moet leren om efficiënt te werken. Daarnaast zullen zij het als eerste zien als de robot fouten maakt in zijn werkzaamheden. Het is dan ook van belang dat zij na de implementatie de robot blijven monitoren en blijven controleren. Als hij inderdaad toch niet helemaal goed geïnstalleerd is dan moeten zij hier achter komen. Dit zorgt er vervolgens eveneens voor dat zij zich meer betrokken voelen bij de RPA implementatie en zich meer voor het project zullen inzetten.

Bied trainingen aan

Een RPA implementatie brengt grote veranderingen met zich mee. Zowel voor de manier waarop processen uitgevoerd worden als voor je medewerkers. Hun baaninvulling verandert, aangezien zij zich niet meer bezig hoeven te houden met de repetitieve werkzaamheden die de robot van hen heeft overgenomen. Zij moeten, zoals hierboven al is uitgelegd, zich vervolgens wel ontfemen over de robot. Dit kost hen niet veel tijd, maar het is wel van belang dat zij de software hiervoor kennen en begrijpen. Het is daarom aan te raden om eerst trainingen aan te bieden, zodat zij bekend worden met de software. Zo moet iemand bijvoorbeeld ook weten hoe er veranderingen gemaakt moeten worden in de software en hoe eventuele problemen opgelost moeten worden. Deze volledige taken moeten echter niet alleen bij medewerkers zelf komen te liggen. Het is van belang dat de IT afdeling en managers ook enige kennis hebben van de software.



Communiceer met je medewerkers

Als laatste noemen wij het goed communiceren met je medewerkers. Er zijn namelijk bepaalde dingen die medewerkers niet van trainingen kunnen (of zullen) leren. Voordat zij überhaupt achter een RPA implementatie staan en zo'n training willen volgen, is het nodig dat zij weten wat de software precies inhoudt en wat het gaat doen. Veel medewerkers zijn bang dat het een bedreiging voor hun baan vormt. Het is van belang dat zij leren dat dit niet het geval is. Zij zullen willen weten wat het verder voor impact op hen zal hebben en het is aan jou als manager om dat uit te leggen.

Als medewerkers een duidelijk beeld hebben van RPA en zich beseffen dat de software juist voordelen voor hen met zich meebrengt, zullen zij eerder achter de RPA implementatie staan. Zij zullen zich er dan ook meer voor gaan inzetten. Leg ze dus uit dat zij juist meer tijd overhouden die zij kunnen steken in inhoudelijke, leukere werkzaamheden en dat zij vrijgespeeld worden van de saaie klusjes. Zodra zij dit beseffen, zullen zij ook inzien dat hun werktevredenheid zal stijgen. Om ze bij het proces betrokken te houden is het vervolgens wel van belang dat je met ze blijft communiceren. Dus blijf

gedurende het gehele project fouten en successen met ze delen en neem ze mee in het project.

Door deze 7 tips voor een eerste RPA implementatie te volgen maak je het jezelf een stuk makkelijker bij de eerste implementatie en verhoog je de slagingskans.

Softwarerobot bouwen in 7 stappen

Bron: Ricoh Nederland B.V. | werktrends.nl

Is het zelf bouwen van een softwarerobot complex? Dat hoeft niet. Ontdek hoe je in slechts 7 stappen robotic process automation operationeel krijgt.

Selecteer een geschikt proces

In deze eerste stap ga je op zoek naar een geschikt proces om te robotiseren. Kijk of er processen zijn met veel routinematig werk die medewerkers veel tijd kosten. Vaak zijn dit administratieve taken. Bijvoorbeeld het overzetten van klantgegevens van het ene systeem naar het andere. Of het opzoeken van informatie in openbare bronnen. Hier kun je vaak veel tijd op besparen. Waak er wel voor dat je niet direct het meest complexe proces eruit pikt om mee te starten. Houd het simpel. Zo raak je geleidelijk aan vertrouwd met het bouwen van een robot.

Standaardiseer en optimaliseer het proces

Het proces dat je gaat robotiseren, wordt waarschijnlijk door verschillende collega's uitgevoerd. Als je een rondvraag doet bij deze medewerkers, kom je tot de ontdekking dat iedereen een eigen werkwijze heeft. Iedereen voert hetzelfde proces net weer iets anders uit. Wil je de stappen door een robot laten doen? Dan is het belangrijk dat je het proces standaardiseert. Dit betekent dat je goed kijkt naar de verschillende stappen in het proces. Wat zijn overbodige handelingen die je kunt schrappen? We noemen dit ook wel de 'waste' uit een proces halen. Bij een openbronnenonderzoek kan het zijn dat een collega de gevonden informatie in een spreadsheet plaatst, om het vervolgens te controleren. Een robot kan de informatie controleren zonder het in een spreadsheet te plaatsen. Dat is al één handeling minder.

Beschrijf het proces

Vervolgens beschrijf je het gestandaardiseerde proces per stap. Beeld je hierbij in dat je het proces uitlegt aan een nieuwe medewerker die de handelingen gaat uitvoeren. In een procesbeschrijving benoem je bijvoorbeeld de volgende punten:

- Log in op de applicatie.
- Log in met [inloggegevens].
- Klik op de button 'inloggen'.
- Klik in de applicatie in het hoofdmenu op 'start.'
- Et cetera.

Het komt dus echt aan op een detailbeschrijving. De procesbeschrijving vormt de basis voor het bouwen van de robot.

Bouw de softwarerobot en test

Nu kun je de softwarerobot bouwen (of configureren) op basis van het beschreven proces. Dit doe je in een gebruiksvriendelijk softwareprogramma. In dit programma vertel je de robot precies welke stappen hij moet uitvoeren. Je 'klikt' de robot als het ware in elkaar.

Een robot bouwen is een iteratief proces. Een scrum en lean werkwijze zijn bij uitstek geschikt. Je werkt met een aantal collega's aan de softwarerobot en stelt per week een doel. Heb je een deel van de robot geconfigureerd?

Dan test je of het goed werkt. Dit herhaal je continu. Zo kan een eerste versie van de robot al in één of twee weken gereed zijn.

Neem de robot in productie en optimaliseer

Heb je de eerste versie van de robot klaar en deze ook grondig getest? Dan kun je de robot nu in productie nemen. Houd er rekening mee dat een 100% perfecte robot in één keer vaak een utopie is. In de praktijk zijn er altijd nog wel een aantal punten waar je (of de robot) tegenaan loopt of die efficiënter

kunnen. Dat is niet erg. Je kunt de robot doorlopend optimaliseren. Dit is juist het flexibele van robotisering.

Documenteer en stel een governance-model op

Een belangrijke stap is dat je goed documenteert welke robots er operationeel zijn en met welke applicaties zij werken. Verandert er dan iets aan de applicatie of wordt een applicatie uitgefaseerd, dan is het belangrijk om de robot hier ook op aan te passen. Anders kan de robot stilvallen. Je moet de robot de nieuwe werkwijze opnieuw gaan 'vertellen'. Net als je bij een menselijke collega zou doen.

Stel daarnaast ook een governance model op. Denk na over wie er verantwoordelijk is voor de robots. Wie regelt het technisch beheer? Wie het functioneel beheer? En krijgen de robots misschien een manager? Zo borg je gelijk de kennis over robotisering in de organisatie.

Blijf de robot onderhouden en monitoren

Tot slot de maintenance fase. Dit is een continu proces zolang de robot operationeel is. Monitor de robots doorlopend. Zorg ook voor periodiek onderhoud. Verandert er een proces of werkt een robot in een applicatie die qua interface verandert, dan moet je de robot dit laten weten. Een softwarerobot kan namelijk niet zelf afwijken van de stappen die jij hem hebt opgedragen.

Stel bijvoorbeeld dat je tijdens de configuratie de robot hebt opgedragen om in een applicatie op de button 'start' te klikken. Na een update is deze button vervangen voor de button genaamd 'Inbox'. De robot weet nu niet wat hij moet doen. Hij moet immers op 'start' klikken, maar die vindt hij nergens. Het gevolg: hij loopt vast. Zorg dat je op dit soort zaken tijdig anticipeert door continue monitoring en onderhoud. Zo zorg je voor continuïteit in je processen en pluk je maximaal de vruchten van je nieuwe RPA oplossing.

Robotiseren versus automatiseren: wanneer kies je wat?

Bron: Ricoh Nederland B.V. | [werktrends.nl](https://www.werktrends.nl)

Wil je bepaalde stappen in een bedrijfsproces die eerst manueel gebeurden, door een computer- of softwarescript laten uitvoeren? Dan heb je onder andere de keuze tussen automatiseren en robotiseren. Wat is het verschil en wanneer heeft welke oplossing de voorkeur?

Automatiseren en robotiseren zijn termen die ogenschijnlijk veel op elkaar lijken. Toch zijn er belangrijke verschillen. In feite is robotiseren een vorm van automatiseren. Want automatiseren is een breed begrip. Zo is tekstverwerken in Microsoft Office Word een vorm van automatiseren, vroeger typten we immers met een typemachine. Zelfs de wasmachine is een vorm van automatiseren, want heel vroeger deden we dat ook met de hand. Dat is automatisering in de brede context.

Automatiseren: in de applicatie zelf

Als IT specialisten het over automatiseren hebben, dan gaat het meestal over standaard automatiseringsoplossingen (applicaties) of op maat geschreven programma's voor één onderneming. Deze laatste vorm van automatiseren kwam vooral in de begintijd van de computer (mainframe) veel voor, maar door de toegenomen functionaliteit van standaardprogrammatuur, en uiteraard het kostenaspect, wordt tegenwoordig vooral gekozen voor standaardoplossingen. Uitbreiden van functionaliteit van deze standaard-applicaties leidt meestal tot het aanpassen of uitbreiden van de onderliggende code (programmeren). Dit is een traditionele manier van automatiseren.

Robotiseren: applicatie-overstijgend

Soms wil je een handeling automatiseren die ‘applicatie-overstijgend’ is. Bijvoorbeeld om informatie van de ene applicatie naar de andere over te hevelen. Of data vanaf het internet inkloppen in een Excelbestand en het vervolgens opslaan in een map. Dan is robotisering een goed alternatief voor de traditionele manier van automatiseren.

Programmeren of robotiseren?

De meeste IT specialisten hebben de voorkeur voor programmeren. Je doet dit direct in de applicatie zelf en zij zien dit als een robuustere en stabielere oplossing dan robotiseren. Vaak klopt dat ook. Toch zijn er ook redenen om voor robotiseren te kiezen, waarbij deze 5 punten een rol spelen:

Resources

Kijk eerst of je de resources in huis hebt om te programmeren. Een programma schrijven vraagt om specialistische kennis van een programmeertaal. En kundig programmeertalent is schaars. In vergelijking met programmeren is robotiseren op basis van robotic process automation (dus: softwarerobots) een eenvoudige manier van automatiseren. Een robot bouwen of configureren vergt minder specialistische kennis. Medewerkers kunnen dit zelf doen. Natuurlijk wel na enige training én ondersteuning in technisch beheer. Maar dit valt niet te vergelijken met de kennis die nodig is voor programmeren.

Doorlooptijd

De doorlooptijd van een robotiseringproject is vele malen korter dan wanneer je programmeert. Code schrijven kost tijd. En vaak zijn er ook meerdere programmeurs betrokken. De code moet ook feilloos worden ingepast in de programmatuur en dat is behoorlijk complex. Afhankelijk van het project kan dit weken of maanden duren.

Een robotiseringsoplossing kan al in een paar dagen staan. Natuurlijk, ook de robot moet je optuigen, configureren en testen. Maar omdat het een laagdrempelige technologie is en je de robot in feite stap voor stap in elkaar 'klikt', heb je dit vergeleken met programmeren vrij snel klaar.

Beheer

Kies je voor programmeren, dan heb je aanvullende beheerssoftware nodig om de oplossing te beheren. Of je moet de programmeur expliciet vragen om het geprogrammeerde goed te documenteren. Bij robotic process automation leg je tijdens de configuratiefase alle stappen in het proces al vast. Ook zit er bij het softwarepakket een dashboard, van waaruit je de robots beheert. Bij een code is dat veel lastiger.

Flexibiliteit

Dan de flexibiliteit. Heb je de oplossing eenmaal geprogrammeerd? Dan pas je deze niet zomaar aan. Je moet het script dan volledig opnieuw schrijven en inpassen. Dat kost veel tijd en effort. Een softwarerobot daarentegen is flexibel en aan te passen naar behoefte. Deze zit namelijk niet 'in' de applicatie, maar wordt 'bovenop' de applicaties gebruikt. Wil je dat de robot andere stappen volgt dan voorheen? Of verandert een proces plotseling? Dan pas je de robot hierop aan via het configuratiescherm.

Governance

Tot slot is het bij een robotiseringsoplossing makkelijker om een governance model op te stellen. Je legt dan vast wie waar verantwoordelijk voor is. Wat als er iets aangepast moet worden of er iets misgaat? Bij wie moet je dan zijn? Bij robotisering is dit eenvoudig, omdat het een duidelijk afgebakende oplossing is. Het is eenvoudiger om vooraf vast te leggen: wie ken je welke rollen en

bevoegdheden toe? Wie bouwt de robots? En bij wie kun je terecht als de robot eenmaal in gebruik is?

Zo'n model opstellen voor een gecodeerde, maatwerkoplossing is complexer. Vaak werken er meerdere programmeurs aan één code, of nemen zij een deel van de code op zich. Dit maakt het minder doorzichtig wie waar verantwoordelijk voor is. Doordat maatwerkoplossingen vaak langdurig in gebruik zijn, loop je ook het gevaar dat door verloop van personeel, de kennis over dit maatwerk steeds schaarser wordt. Dit gevaar is veel kleiner bij softwarerobots, omdat ze goed gedocumenteerd worden en vaak maar voor een beperkte duur worden ingezet.

Maak een weloverwogen keuze

Dus ja, automatiseren op basis van programmeren is inderdaad een robuuste en stabiele oplossing. Toch is ook voor robotisering veel te zeggen. Ben je op zoek naar een wendbare en eenvoudige automatiseringsoplossing? En wil je een bedrijfsproces automatiseren dat applicatie-overstijgend is? Geef robotisering dan zeker de kans.

Waarom opschalen met RPA een hobbelige weg is

Bron: Specialisterren | specialisterren.nl

Proces automatisering neemt een enorme vlucht. De digitale transformatie gaat erg snel en dat RPA daarin steeds vaak ingezet wordt, is niet vreemd. Het is immers laagdrempelig, snel inzetbaar, kent overzichtelijke investeringen en levert - mits goed ingezet - resultaat. Bovendien ondersteunt het belangrijke doelen, zoals klanttevredenheid, groei en de beheersing van kosten en risico's.

Toch hebben veel organisaties moeite om op te schalen met RPA. Zelfs 30 tot 50% van de organisaties die gestart zijn met RPA slagen hier niet of moeizaam in (bron: EY). Waar RPA het gouden ei leek, kan dus zomaar het gevoel ontstaan van 'een pleister die zijn kleefkracht verliest'.

Er valt dus nog wat te leren. Opschalen met RPA is wel degelijk mogelijk, als je weet welke hobbels je moet aanpakken. We noemen hier drie aspecten waarom RPA opschalen lastig kan zijn en waar je dus op moet letten om de resultaten van RPA te maximaliseren (bron: Forrester Research & praktijk)

Proces & selectie

Veel organisaties hebben moeite om de juiste kennis in te brengen voor het analyseren van te automatiseren processen. RPA heeft niet als doel om te automatiseren, het is het middel voor een ander resultaat. Veel organisaties hebben moeite om kandidaatprocessen te vinden en juist te valideren en prioriteren. Maar ook om daar duidelijke doelen aan te koppelen, zoals de bijdrage aan klantervaring. Een goede processelectie methodiek inzetten, helpt een selectie te maken die geschiktheid voor

RPA in kaart brengt en dit vervolgens kan koppelen aan doelen en prioriteit.

Operationaliseren

Een robot maken is niet een kwestie van bouwen alleen. Hoe wil je deze inzetten, welke resultaten worden er verwacht, etc.? Ook testen is daar een onderdeel van, hoewel dit vaak wordt onderschat. Je wilt immers niet dat een robot na korte tijd al gebreken vertoont of zelfs stopt met werk uitvoeren. Succesvol operationaliseren vraagt dus om de juiste aandacht.

Post-operationaliseren

Voor deze fase geldt het vergelijk met medewerkers van 'vlees en bloed'. Immers, medewerkers krijgen aandacht, training, instructies, worden in veranderingen meegenomen, etc. Allemaal zaken die ook voor de digitale medewerker (robot) van toepassing zijn. Niet anticiperen met robots veroorzaakt uitval van robots, frustratie en dat geplande doelen niet gehaald worden. Het inrichten van support & onderhoud lost veel van deze problemen op. Het helpt te bewegen van re-actief naar pro-actief. Werk wordt gedaan, prestatie wordt gemeten, verbetermogelijkheden worden zichtbaar.

Conclusie

De rode lijn in dit verhaal is kennis. De juiste kennis op de juiste plek, helpt een succesvolle inzet van RPA voor de lange termijn. Maar ook de keuze of u vindt dat u al deze kennis binnen uw eigen organisatie wilt opbouwen of dat u bijvoorbeeld kiest voor proceskennis binnen het bedrijf en ondersteuning voor de overige kennis. Immers, kennis en ervaring opbouwen is een lange weg. Het is dus ook een keuze of u dat wilt en of u in staat bent deze kennis en ervaring voor de lange termijn vast te houden. Kortom, alles zelf willen of doen waar je goed in bent.

Valkuilen van RPA

Bron: RPA Experts | rpaexperts.nl

Aangezien robotic process automation een relatief nieuwe technologische ontwikkeling is en veel mensen nog niet volledig weten hoe ze de software het beste kunnen implementeren, is het niet gek dat zij vaak tegen dingen aanlopen. Om je hier enigszins tegen te behoeden lees je in dit artikel de meest voorkomende valkuilen van RPA. Je kunt hier zowel voor, tijdens als na de implementatie tegenaan lopen. Door deze valkuilen te kennen kan je ze ontlopen.

Organisatorische valkuilen van RPA

Onvoldoende inzet van medewerkers

Voordat je aan een RPA implementatie begint, is het van belang dat medewerkers achter de implementatie staan. Dit heeft meerdere redenen. Ten eerste is het voor een succesvolle implementatie belangrijk dat medewerkers die voorheen het proces uitvoerden betrokken worden bij de implementatie. Zij hebben de meeste kennis van het proces en weten als geen ander hoe het moet lopen. Deze kennis is daarom nodig voor de configuratie van de robot. De robot kan zelf geen fouten opsporen en voert het proces altijd zo uit als hoe dat hem 'geleerd' is. Het is daarom de taak van de medewerkers om hem het proces goed te leren.

Ten tweede is het van belang dat de robot (vooral in het begin) goed gecontroleerd wordt. Zoals hierboven uitgelegd kan de robot zelf geen fouten opsporen en zal deze het dus niet merken als er een fout in is geïnstalleerd. Het is daarom aan medewerkers om de robot te blijven monitoren en te kijken of deze naar behoren functioneert. Als er toch dingen aangepast moeten worden in de

software, dan moeten zij dit vervolgens doen. Ook als er bijvoorbeeld wachtwoorden zijn veranderend.

Als medewerkers zich niet inzetten voor RPA, dan is de slagingskans zeer klein. Als zij bijvoorbeeld niet achter de implementatie staan, omdat zij denken dat de robot hun baan zal overnemen, dan is de kans groot dat zij zich niet gaan inzetten voor de implementatie. Leg dus duidelijk aan hen uit dat de software ook hen juist komt ondersteunen en laat de voordelen van de software zien. Alleen dan zullen zij achter de implementatie staan.

Onvoldoende steun van het management

Zoals voor eigenlijk elke innovatie geldt, is het van belang dat het management erachter staat. Zij zijn degene die het moeten goedkeuren en financieren. Dus zonder hun steun zal de implementatie er waarschijnlijk niet eens komen. Ook hen moet je daarom overtuigen van RPA en de voordelen van de software duidelijk uitleggen. Want welke manager wil nou geen betere resultaten, lagere kosten en een verhoogde wendbaarheid?

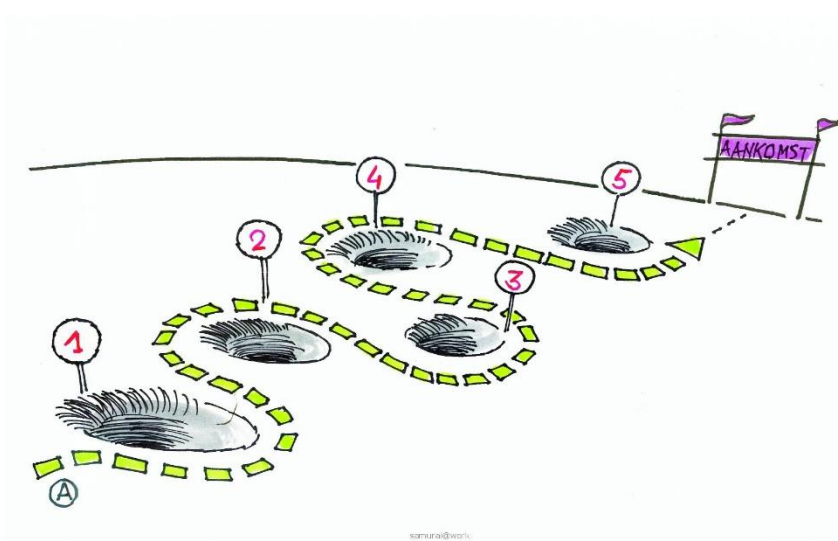
Onvoldoende geschikte IT medewerkers

Ondanks dat het niet de bedoeling is dat de IT afdeling voor de gehele implementatie opdraait, is het wel handig als je IT medewerkers enige kennis hebben van RPA. Dit is nou eenmaal de afdeling met de meeste technische kennis. Het is daarom handig om van deze kennis gebruik te kunnen maken.

Onduidelijke verantwoordelijkheden

Het is natuurlijk altijd belangrijk dat verantwoordelijkheden duidelijk zijn en dat iedereen weet wat hij/zij moet doen, maar dat maakt het niet minder belangrijk om het ook hier te benoemen. Zo moet er bijvoorbeeld duidelijk afgesproken worden wie de robot

monitort. Als dit niet gebeurt, bestaat het gevaar dat niemand het doet.



Proces valkuilen van RPA

Een proces automatiseren dat niet geschikt is voor RPA

RPA is niet voor elk proces een geschikte oplossing. Voor sommige processen zal de software je dan ook helaas niet de gewenste resultaten leveren. Dit zorgt dan alleen maar voor hoge kosten en onveranderde (of lagere) resultaten. Ga dit soort processen dan ook niet proberen te automatiseren! Het proces moet een groot volume kennen en geen uitzonderingen hebben.

Volledige automatisering nastreven wanneer dit niet efficiënt is

Voor sommige processen is het simpelweg niet efficiënt om deze volledig te willen automatiseren. Veel processen zijn namelijk zonder veel moeite voor 70 tot 80% te automatiseren. Maar voor de laatste 20%

zijn de codes een stuk ingewikkelder en daardoor ook duurder. Zo'n proces toch volledig automatiseren is dan niet winstgevend. In die gevallen is het ook verstandiger om de laatste 20% niet te automatiseren.



Post-implementatie valkuilen van RPA

Onderhoud

Het is van groot belang om de robot goed te onderhouden. Dit houdt in dat hij ook na de implementatie gemonitord moet blijven worden en dat nieuwe instellingen, updates, etc. worden doorgevoerd in zijn instellingen. Als dit niet gebeurt zal zijn werking afnemen of zelfs stoppen.

Schaalbaarheid

Wanneer RPA effectief blijkt te zijn en de bedrijfsresultaten inderdaad stijgen, willen veel organisaties RPA ook voor andere processen

implementeren. Het is hierbij echter wel van belang dat de post-implementatiezorg (zoals het onderhoud van hierboven) hierdoor niet verslapt. Dus ondanks dat er nu meerdere robots gemonitord moeten worden, wat het wellicht iets complexer maakt, moet dit nog steeds goed gebeuren.

Dit zijn veelvoorkomende valkuilen van RPA. Het is niet gek als jij hier tegenaan loopt tijdens je (eerste) implementatie. Nu je deze kent, ben je hier hopelijk voorzigtiger mee en ben je in staat om ze succesvol te ontlopen.

RPA business case is meer dan een kosten-batenanalyse

Bron: RPA Experts | rpaexperts.nl

Met robotic process automation (RPA) zet je softwarerobots in om repetitieve handelingen te automatiseren. Hierdoor hebben werknemers meer tijd over voor leuker en zinvoller werk. Bovendien werken robots sneller en maken minder fouten. Dat klinkt als een win-win situatie. Maar een organisatie wil feiten hebben om te kunnen besluiten over RPA. Daarom is het aan te raden om vooraf een business case op te stellen.

RPA heeft een korte terugverdientijd

Het grootste voordeel van RPA is de toegankelijkheid. De investering is laag, de implementatie eenvoudig. RPA vergt weinig programmeerwerk en er zijn geen veranderingen nodig in de ICT infrastructuur. Implementatie is daarom een kwestie van weken in plaats van maanden en de terugverdientijd is kort. Ofwel, de return on investment (ROI) van RPA is hoog. De business case achter RPA is daarom al snel positief. Maar hoe stel je die nu op?

Deze tabel geeft je de belangrijkste factoren voor de kosten-batenanalyse.

Opbrengst	Kosten
Tijdbesparing Minder fouten Snellere doorlooptijd	Licentiekosten software Bouwkosten Onderhoudskosten



RPA processelectie

De opbrengst van RPA is goed te sturen door het selecteren van de juiste processen. De opbrengsten zijn het hoogst als een proces:

- Vaak voorkomt.
- Relatief veel (bewerkings)tijd kost.
- Een voorspelbaar verloop heeft, dat is samen te vatten in business-rules.
- Een voorspelbare ‘trigger’ heeft, liefst digitaal.

Voldoet je proces aan deze factoren, dan ligt de terugverdientijd in de meeste gevallen onder de drie maanden.

Selecteer de juiste tool

De kosten van RPA zijn vooral terug te voeren op investeringen in softwarelicenties en bouwkosten. Voordat je aan de slag gaat met RPA is daarom belangrijk het juiste pakket te selecteren.

Voor iedere situatie is er op dit moment wel toepasselijke software te vinden. Voor een eenvoudige, attended robot in een klein bedrijf zijn er gratis licenties beschikbaar. Bedrijven die grote aantallen unattended robots in zetten, bijvoorbeeld in de vorm van een RPA Excellence Center, betalen uiteraard een stuk meer. Maar daarvoor krijg je dan ook geavanceerde en toegankelijke software en een goede ondersteuning.

Het is voor je business case belangrijk om een toekomstvisie op RPA uit te werken. Hoe groot of klein wil je het gaan maken? Houd er daarom bij de pakketselectie rekening mee wat je uiteindelijk wilt gaan doen met RPA. Kies de geschikte licenties voor je te robotiseren processen en je zult zien dat de kosten erg meevallen.

Maak je business case compleet

Een goede business case bevat meer dan alleen een overzicht van kosten en baten. De keuzes die je aan het begin maakt, hebben invloed in de

mogelijkheden die je in de toekomst gaat hebben. Denk daarom bij het opstellen van je business case ook aan deze onderwerpen:

- Mogelijke processen die gerobotiseerd kunnen worden.
- Technische haalbaarheid.
- Organisatorische haalbaarheid.
- Impact op de business.
- Impact op medewerkers.
- Risicomanagement (security).
- Compliance en aansprakelijkheid.
- Mogelijke RPA tools/software.

Kosten van RPA

Bron: RPA Experts | rpaexperts.nl

De business case voor robotic process automation (RPA) is overduidelijk: robots kunnen binnen enkele weken worden geïmplementeerd, kosten een fractie van de traditionele arbeidskracht, werken 24x7x365 als dat nodig is, maken nooit fouten en hebben geen pauze of vakantie nodig. Maar houd je in je business case wel rekening met alle kosten van robotic process automation?

Wat wil je nog meer?

Veel organisaties zijn geïntrigeerd door de mogelijkheden en stellen dus een business case op gebaseerd op de voordelen van RPA. Ze doen een proof of concept en alle berekeningen komen overeen met de verwachtingen. 'Fantastisch', zegt de directie. 'Laten we starten met de implementatie!'

Maar er zitten wel wat haken en ogen aan. De meeste organisaties kijken alleen naar de implementatiekosten voor hardware en de softwarekosten voor RPA. Daarmee zien ze andere risico's en kosten over het hoofd, die ertoe kunnen leiden dat de verwachte voordelen niet worden gerealiseerd. En een teleurstellende rollout kan uiteindelijk een bedrijfsbrede rollout van RPA laten ontsporen. Een doeltreffende business case voor RPA moet de 'total cost of automation' (TCA) in overweging nemen. De belangrijkste posten hierin zijn:

Monitoring en verbetering

Alhoewel robots geen toezicht in conventionele zin nodig hebben, moet er wel worden gecontroleerd dat ze goed werken. Bovendien is monitoring nodig om de performance te meten en data te analyseren, zodat verdere verbetering mogelijk is.

Support

Automatiseringssoftware lijkt op middleware in de zin dat iemand de programma's doorlopend moet ondersteunen en onderhouden. Zo is er voor een SAP implementatie naast het ontwikkelingsteam een apart supportteam. Bij RPA software is dat niet anders.

Fragmentatie

Omdat RPA snel en eenvoudig kan worden geïmplementeerd, zien we vaak dat afzonderlijke business units razendsnel proces na proces automatiseren. Hierdoor ontstaan er kleine geautomatiseerde delen binnen de organisatie, elk met hun eigen automatiseringsexpert. Als de middelen en expertise niet worden gedeeld, zijn de totale kosten natuurlijk hoger.

Upgrades

De kosten om de RPA software bij te werken moeten worden opgenomen. Dat betreft met name planning, regressietests en mogelijk ook de herimplementatie die nodig is om gebruik te kunnen maken van nieuwe of veranderde functionaliteit.

Testen

Alhoewel wendbaarheid een belangrijk voordeel is van RPA, betekent 'agility' op zich niet dat de normen en procesdiscipline van IT kunnen worden overgeslagen. RPA vereist een rigoureuus testregime.

Governance

Veel bedrijven vergeten na te gaan hoeveel tijd en potentiële kosten er zijn verbonden met veranderingen in de activiteiten die samenhangen met de infrastructuur. Zo worden de SLA's voor een server reboot zelden afgestemd op de agility van het bedrijf in de RPA-wereld. Dit kan leiden tot onverwachte vertraging en extra kosten, vooral op belangrijke momenten van de dag.

Architectuur

We zien vaak bedrijven die al hun vitale bedrijfssoftware op één fysieke machine hebben staan, waarbij weinig aandacht wordt geschonken aan bedrijfscontinuïteitsplanning of algemene performance. Bedrijven met een eigen IT organisatie die zich ook bezighoudt met systeemontwerp, hebben dit probleem meestal niet. Potentieel leidt dit ertoe dat een enorme hoeveelheid kritieke processen wordt geautomatiseerd en draait op één fysieke machine. In dit geval kan een storing een enorme impact hebben op de organisatie.

RPA leidt zonder twijfel tot aanzienlijke besparingen, verbeteringen op het gebied van kwaliteit en kennismanagement en nog veel meer. Toch moeten ook de indirecte en operationele kosten van RPA worden meegenomen om tot realistische en haalbare verwachtingen te komen binnen business units en het executive team. Het is van vitaal belang dat al vanaf het eerste moment de juiste business case en het juiste ondersteuningsmodel worden opgebouwd.

RPA alternatief voor koppelvlakken?

Bron: Quarant | quarant.nl

Softwareoplossingen voor robot process automatisering (RPA) zijn geschikt om eenvoudige en repeterende handelingen over te nemen. Ze kunnen ook gegevens van de ene applicatie naar de andere kopiëren, bijvoorbeeld bij toepassingen bij overheden om informatie tussen een vergunningensysteem en een zaakstelsel uit te wisselen. Zijn softwarerobots daarmee ook een goed alternatief voor uw (stuf-)koppelvlakken?

RPA meer dan alleen een koppeling

Als uw koppeling nu goed werkt, is het niet verstandig deze zomaar te vervangen door een softwarerobot. Maar als u momenteel nog veel handmatig informatie moet overzetten of aanvullende handelingen moet verrichten, is een softwarerobot zeker de moeite van het overwegen waard. Met RPA kunt u namelijk meer automatiseren dan alleen de gegevens-uitwisseling waarvoor de koppeling zorgt. U kunt RPA gebruiken voor alle handelingen die te maken hebben met het verzamelen, overzetten of invoeren van informatie of gegevens in applicaties, formulieren of spreadsheets.

Werkprocessen automatiseren

Goede voorbeelden waarbij RPA aanvullende waarde heeft, zijn MOR-meldingen en BRP- of Wmo-producten die via internet worden aangevraagd. Deze aanvragen komen meestal via een formulier binnen op een e-mailadres van de gemeente. Vervolgens nemen medewerkers ze handmatig over in een zaakstelsel of een vakapplicatie. Allemaal handelingen die een RPA voor u kan uitvoeren en een koppeling niet. Daarnaast krijgen medewerkers, doordat ze minder saaie repetitieve handelingen behoeven uit te voeren (zoals het kopiëren en plakken van data), meer tijd voor de ingewikkelder klantvragen.

Klantvriendelijkheid verbeteren

Robotisering kan ook bijdragen aan een betere klantwaardering. Er zit altijd een periode tussen de ontvangst van een aanvraag en uw beslissing. Vaak horen burgers die periode niets, waardoor ze misschien onterecht de indruk krijgen dat er niets gebeurt. U kunt een softwarerobot tussentijds automatisch e-mails met de stand van zaken laten sturen. Zo houdt u uw burgers op de hoogte, wat uiteindelijk resulteert in meer klanttevredenheid.

Verskillende typen robots

U kunt RPA software configureren voor specialistische taken. Zo ontstaan er verschillende typen robots:

- **Webrobots** - Deze zoeken op internet naar relevante informatie en rangschikken die in datasheets.
- **Datarobots** - Deze vullen ontbrekende gegevens in uw systemen aan. Ze zoeken razendsnel in openbare databases, informatie- en gegevensbronnen en halen daar de juiste, ontbrekende gegevens uit. U kunt zo'n robot ook gebruiken om continu te zoeken naar actuele informatie en uw applicatiegegevens zo nodig bij te werken.
- **Procesrobots** - Deze verplaatsen gegevens van de ene bedrijfsapplicatie naar een andere. Hierbij komt RPA dus in plaats van een koppeling. RPA kan overigens ook juist bij softwaremigratie een interessante oplossing zijn. Tijdens zo'n migratie is er vaak een overgangperiode waarin sommige informatie in de nieuwe en andere informatie nog in de oude applicatie staat. Een softwarerobot kan die informatie dan prima aanvullen.

Investeringskosten en implementatietijd

De investeringskosten voor RPA zijn uiteraard afhankelijk van uw wensen, uw situatie en het proces dat u wilt robotiseren. Maar over het algemeen zijn die kosten goed te overzien, zeker vergeleken met de salariskosten die u anders betaalt voor het uitvoeren van dezelfde saaie repetitieve handelingen door

medewerkers. Met de enorme hoeveelheden werk die een robot kan verrichten, is de investering in veel situaties al binnen enkele maanden terugverdiend. Een softwarerobot is relatief eenvoudig te implementeren. Een basisrobot is vaak al in één dag getraind. Complexere robots vergen uiteraard iets meer tijd.

RPA als vervanging of aanvulling op een koppeling?

Bij gemeenten zijn er veel processen die softwarerobots prima kunnen uitvoeren, soms als aanvulling op, soms ook als vervanging van bestaande koppelingen tussen applicaties. Het moet wel gaan om veelvoorkomende repetitieve handelingen, anders wegen de investeringskosten niet op tegen de baten. Wilt u een softwarerobot vooral gebruiken ter vervanging van een bestaande koppeling? Kies dan een moment dat de koppeling of een van de gekoppelde applicaties aan vervanging toe is.

Hoe kies je een RPA oplossing?

Bron: Ricoh Nederland B.V. | [werktrends.nl](https://www.werktrends.nl)

Er bestaat een rijk landschap aan oplossingen voor robotisering op basis van robotic process automation (RPA). Op het eerste oog lijken dit gelijkwaardige oplossingen. Toch zijn er belangrijke verschillen. Met deze zes keuzecriteria wordt het kiezen van een passende RPA oplossing een stuk makkelijker.

Veel organisaties baseren hun RPA keuze op rapporten van onderzoeksbureaus zoals Gartner of Forrester. Zo publiceert Gartner elk jaar de 'magic quadrant for robotic process automation'. Gartner onderzoekt RPA leveranciers en classificeert deze als leaders, challengers, visionaries of niche players. Gartner kijkt onder andere naar hoe innovatief de leveranciers zijn. De magic quadrant kan je zeker helpen. Toch hoeft een leader of niche player niet altijd de beste keuze te zijn. Let ook op de volgende punten.

Licentiemodel

Kijk eerst welk licentiemodel de leverancier biedt. Past deze licentie bij de manier waarop jij RPA wilt inzetten? Grofweg zijn er twee verschillende soorten licenties:

- **Named robots** - Bij dit licentiemodel betaal je een prijs voor iedere robot die je in productie wenst te nemen. Indien je meerdere robots wilt gebruiken moet je dus iedere keer een nieuwe licentie aanschaffen.
- **Concurrent robots** - Met één licentie mag je zoveel robots bouwen als je wilt, maar je kunt slechts één robot tegelijk gebruiken. Indien je meerdere robots parallel aan elkaar wilt gaan gebruiken moet je extra licenties aanschaffen.

Eén concurrent robot-licentie is over het algemeen duurder dan één named robot-licentie. Daar staat tegenover dat je met één concurrent robot-licentie zoveel robots bouwt als je wilt. Dus wil je meer robots bouwen die niet per se tegelijkertijd hoeven te werken? Dan is een concurrent robot-licentie al snel een voordeligere keuze.

Staar je dus niet blind op de prijzen. Kijk hoeveel verschillende robots je wilt inzetten, op welk moment en voor welk proces. Baseer daar je licentiekeuze op. Uiteindelijk verdien je de investering altijd snel weer terug.

Gebruiksvriendelijkheid

Een ander belangrijk keuzecriterium is de gebruiksvriendelijkheid van de software. Sommige RPA software vergt veel IT kennis, terwijl andere software heel intuïtief is. Stel jezelf daarom de vraag wie in de organisatie de robots gaat bouwen. Als dit IT specialisten zijn, dan is er niet zoveel aan de hand. Zij vinden hun weg wel. Soms bouwen medewerkers uit de business zelf de robots. Dat kan een slimme keuze zijn, omdat zij de processen die je gaat robotiseren goed kennen. Kijk in dat geval naar een laagdrempelige oplossing, want dit zijn geen IT'ers. Er bestaat software waarbij je robots stap voor stap in elkaar 'klikt'. Iedereen die dit leuk vindt, kan er dan na een korte training mee aan de slag.

Onderzoek waar de RPA oplossing in uitblinkt

Vaak blinkt de RPA software uit in een specifiek kennisgebied. De software van een specifieke leverancier is bijvoorbeeld heel sterk in automatisering van internetresearch. De RPA software biedt hiervoor veel functionaliteiten. De robot kan goed met de structuur van websites omgaan of onregelmatige kliks simuleren, zodat hij minder snel als robot wordt herkend. Er bestaan ook oplossingen die juist sterk zijn in werken in CRM of ERP systemen. Kijk dus waarvoor jij de software wilt gaan inzetten en of er een oplossing bestaat die hiervoor extra handige functionaliteiten biedt.

Wie is je implementatiepartner?

RPA is een relatief nieuw domein. Heb je al een implementatiepartner? Kijk in hoeverre deze partner over de juiste ervaring beschikt. Heeft deze de juiste technische kennis in huis? Begrijpt de implementatiepartner hoe de processen lopen in je organisatie? Kent deze de succesfactoren van een RPA implementatie? Immers, een succes maken van RPA gaat verder dan een technische implementatie. Het vraagt ook om change management. Het is belangrijk om je mensen continu mee te nemen in het verandertraject. Zoek een partner die je ook op dit vlak kan ondersteunen.

Daarbij komt dat sommige implementatiepartners niet met alle RPA software overweg kunnen. Zij hebben bijvoorbeeld veel ervaring met één specifiek pakket. Ga dit na en neem dit mee in je overweging.

Welke groeimogelijkheden biedt de software?

RPA staat meestal niet op zichzelf. Om maximaal voordeel te halen, is vaak een combinatie van oplossingen nodig. Kijk of de RPA software groeimogelijkheden heeft. Zo bestaan er handige toepassingen die een verlengstuk kunnen vormen van jouw (statische) robot. Is het bijvoorbeeld mogelijk om er een module voor natural language processing of machine learning aan toe te voegen, zodat je de robot kan uitbreiden met cognitieve automatisering? Of misschien zoek je op termijn naar mogelijkheden voor capture of documentverwerking. Kijk dan of de software hier ruimte voor biedt.

Wat zijn de groeimogelijkheden van de implementatiepartner?

Tot slot wil je ook dat je implementatiepartner soepel met je meebeweegt. Bedenk daarom hoe jouw robotiseringsplannen passen in het grotere geheel. Is het een project dat zich alleen focust op RPA? Of maakt RPA onderdeel uit van een groter geheel? Ben je bijvoorbeeld voor procesoptimalisatie ook op zoek naar oplossingen voor documentmanagement en scannen (bijv. voor factuurverwerking of digitalisering)? Kijk dan of en hoe je implementatiepartner hierbij kan ondersteunen.

6 punten van een goede RPA selectie

Bron: RPA Experts | rpaexperts.nl

Het kiezen van een geschikte RPA leverancier kan lastig zijn. Je moet met ontzettend veel punten rekening houden en dit terwijl je vaak zelf nog niet heel veel kennis hebt van RPA. Elke leverancier verkoopt namelijk andere software, welke op diverse aspecten van elkaar verschillen. Op welke punten kan je RPA leveranciers met elkaar vergelijken?

Technologische innovaties

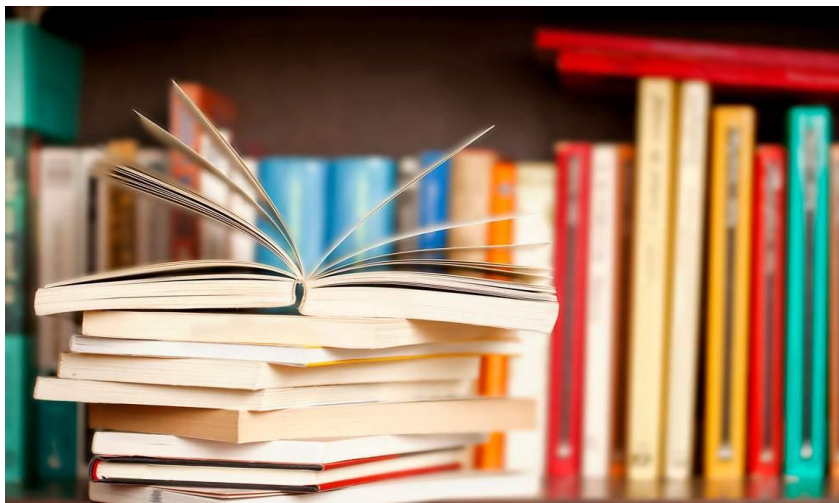
Een heel belangrijk punt voor RPA leveranciers is dat zij hun software continu blijven verbeteren en bezig zijn om innovaties door te voeren. Een goede leverancier moet in ieder geval één keer per jaar een nieuwe versie (of zelfs een geheel nieuw product) op de markt brengen. Tussendoor moeten zij vervolgens ook nog kleinere aanpassingen doorvoeren. Of RPA leveranciers hier inderdaad mee bezig zijn, kun je zien aan de hoeveelheid vernieuwingen van hun software. Ook mag je een RPA leverancier altijd vragen naar hun 'product development roadmap', waarin toekomstige innovaties van hun software vermeld staan. Zo kun je zien hoeveel veranderingen de leverancier in het verleden heeft toegepast én wat hun toekomstplannen zijn.



Verbeteringen zijn eigenlijk altijd nodig om te zorgen dat software up-to-date blijft, maar goede innovaties kunnen de software ook dermate verbeteren. Zo kunnen veel complexe processen nu nog niet volledig geautomatiseerd worden, maar als je een leverancier kiest die technologische innovaties belangrijk vindt dan is de kans aanwezig dat hun software dit in de toekomst wel kan. Ook zijn veel leveranciers al bezig met een combinatie van RPA en artificial intelligence (AI), waardoor de software robots nog meer kunnen.

Gemakkelijk gebruik

Waarschijnlijk lijkt RPA enorm ingewikkeld, maar met een juiste leverancier hoeft dit niet het geval te zijn. De meeste leveranciers proberen hun software zo gebruiksvriendelijk mogelijk te maken, zodat niet alleen mensen met een technische achtergrond de software begrijpen. Dit is voor zowel het management als voor medewerkers prettig. Het management zal er minder omkijken naar hebben en zal minder weerstand ontvangen vanuit de organisatie. Medewerkers zijn daarnaast degene die uiteindelijk met de software moeten werken en het moeten begrijpen. En het is natuurlijk niet de bedoeling dat RPA de werkzaamheden juist ingewikkelder maakt!



Aanbod van trainingsmateriaal

Dit punt gaat eigenlijk hand in hand met het vorige punt. Hoe gemakkelijk de software ook is, hoogst waarschijnlijk zit je toch wel met enkele vragen bij een (eerste) implementatie. Hoe beter het trainingsmateriaal is dat de leverancier aanbiedt, hoe gemakkelijker het wordt om een succesvolle implementatie te garanderen. De omvang van het trainingsmateriaal kan verschillen en kan bestaan uit trainingen op locatie, trainingen die op afstand gevolgd kunnen worden of online trainingen.

Goede support service

Naast gebruiksvriendelijkheid en goed trainingsmateriaal is het ook een groot pluspunt als een RPA leverancier een goede klantenservice en technische support heeft. Door deze combinatie kun je niet slechts voor de basisvragen bij hen terecht, maar ook voor technische vragen. Bij een goede support service komen ze zelf langs bij grote problemen. Als je er dus toch niet zelf uitkomt dan kun je altijd bij de leverancier zelf terecht. Zij hebben uiteraard toch net wat meer kennis van de software. Ook is het niet de bedoeling dat zij je volledig loslaten nadat je hun software hebt aangeschaft. De service moet gedurende het hele contract beschikbaar blijven.

Snelheid en eenvoudigheid van implementatie

Hiermee wordt niet de snelheid en eenvoudigheid van de software zelf bedoeld (dus van zijn werking), maar van de werkelijke implementatie. Hiermee bedoelen wij dat het belangrijk is dat de software gemakkelijk integreert met de bestaande software en systemen binnen je organisatie. Zo hoeven er geen grote veranderingen gemaakt te worden binnen je IT landschap en kan de RPA robot snel en eenvoudig geïmplementeerd worden.

Schaalvoordelen

Veel processen kennen pieken en dalen. Het is hierdoor belangrijk dat de software zich aan deze pieken en dalen kan aanpassen. Zo is er soms bijvoorbeeld veel vraag naar een product en soms minder. De robot moet

zich gemakkelijk aan kunnen passen aan het productievolume en moet bij een piek op grote schaal kunnen presteren.



Uiteraard zijn er nog meer punten waar rekening mee moet worden gehouden bij het kiezen van een RPA leverancier. De opsomming hierboven geeft je echter wel een goed beeld van het belang van een afgewogen keuze.

Welke RPA leveranciers zijn er?

Bron: RPA Experts | rpaexperts.nl

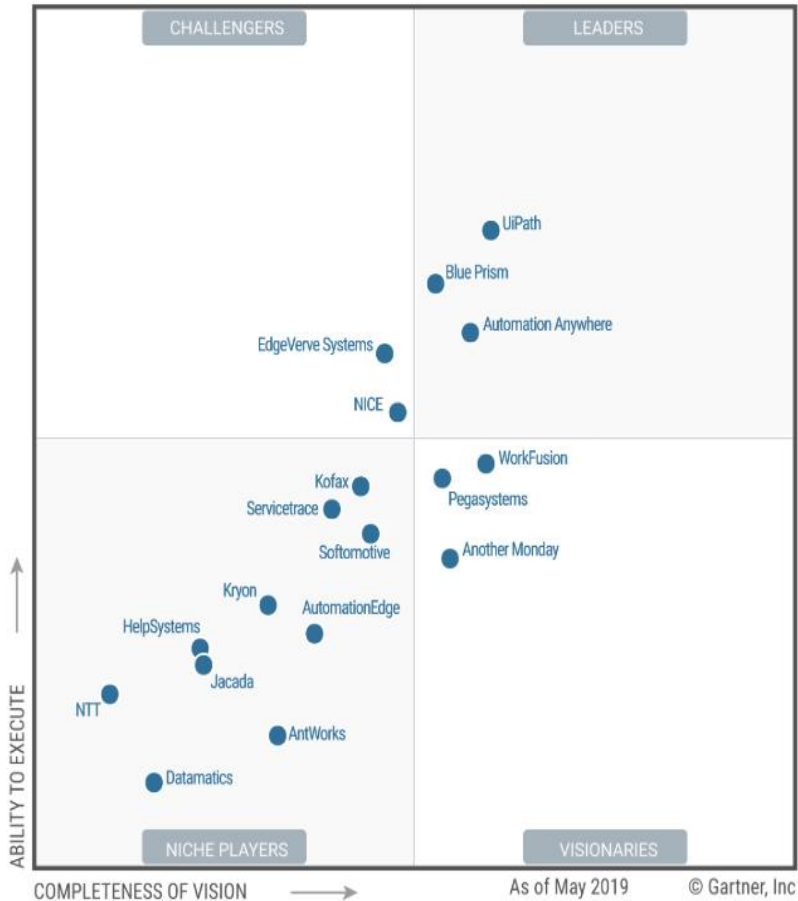
Robotic process automation wint gestaag terrein binnen bedrijven. Op dit moment maakt 9% van de organisaties in Nederland gebruik van automation, ten opzichte van 16 procent van de organisaties wereldwijd. Wanneer je besluit om RPA te gaan implementeren binnen je organisatie, loop je waarschijnlijk tegen de volgende vraag aan: welk software pakket is het meest geschikt voor mijn organisatie?

Welke RPA leveranciers zijn er op de markt?

Op de volgende pagina vind je een afbeelding van de Gartner 'magic quadrant' voor robotic process automation. Hierin zijn UiPath, Blue Prism en Automation Anywhere geclassificeerd als 'leaders' van de RPA markt. Deze classificering van de RPA leveranciers is gebaseerd op 'ability to execute' en 'completeness of vision'.

UiPath

UiPath is in 2007 opgericht in Roemenië, maar sinds 2017 is het hoofdkantoor gevestigd in New York. Inmiddels heeft UiPath klanten in meer dan 25 landen en claimt het om het snelst groeiende softwarebedrijf ter wereld te zijn. Inmiddels heeft UiPath ook een vestiging in Amsterdam geopend. UiPath maakt gebruik van een visuele interface om alledaagse processen op de desktop van gebruikers te automatiseren. De software kan werkmethoden aanleren of de gebruiker kan kiezen uit voorgeprogrammeerde sjablonen. Deze beschrijven veel algemene bedrijfsprocessen, waaronder debiteuren en crediteuren tot governance- en belastingsprocessen. Hun software is gebouwd in het .NET framework van Microsoft, wat betekent dat de software probleemloos de meest uiteenlopende platforms kunnen aansturen. UiPath werkt ook goed samen met SAP en Citrix.



De werkwijze van UiPath is voornamelijk gebaseerd op 'intelligente RPA' wat veel ruimte geeft aan AI. Zo zijn beeldherkenning, taalverwerking en lerend vermogen geherbergd in de software. Automatisering kan attended verlopen of unattended. Bij attended wordt de software ontworpen om samen te werken met werknemers. Door middel van een directe opdracht wordt de software gestart. Bij unattended zijn de systemen op de achtergrond actief, vaak in batchmode.

UiPath blinkt uit in gebruikersvriendelijkheid. De elementen zijn makkelijk te verkennen en herkennen. Er wordt gebruik gemaakt van workflows, die gemakkelijk te snappen zijn. Automatische mapping zorgt voor een extra dosis gebruikersvriendelijkheid.

Blue Prism

Blue Prism is in 2001 opgericht in de UK. Dit bedrijf heeft kantoren in negen landen, waaronder de UK, Duitsland en Frankrijk. Sinds 2017 is Blue Prism geregistreerd aan de beurs in Londen en heeft daarmee kapitaal opgehaald voor uitbreidingen. Door de oplossingen van Blue Prism kunnen processen geautomatiseerd worden op elke afdeling waar repetitieve administratieve taken worden uitgevoerd. Ze zijn actief in uiteenlopende branches, van gezondheidszorg tot financiële services. Blue Prism noemt hun oplossingen zelf een 'digital workforce'.

Hun software is ook gebaseerd op het Microsoft .NET framework en automatiseert op een niet-invasieve wijze, waarbij uiteenlopende omgevingen worden gebruikt: van een webbrowser tot een terminal of een 'thin client'. Bovendien gaat het werken met grote datacollecties met de Blue Prism software soepel. Voor implementatie hoeft een bedrijf niet te kunnen coderen. Net als bij UiPath maken de oplossingen van Blue Prism gebruik van low code. Low code heeft als voordeel dat je zelf in staat bent om RPA oplossingen tussentijds aan te passen of bij te stellen. Blue Prism biedt ook een mooie cockpit waarin alle robots worden getoond. Dit geeft een handig overzicht voor de gebruiker. Dankzij low code kun je ook met geringe programmeerkennis de software installeren. Daarnaast heb je geen externe applicatie nodig om in de control room te komen, wat de installatie van Blue Prism nog makkelijker maakt.

Automation Anywhere

Automation Anywhere is in 2003 opgericht in California onder de naam Tethys Solutions. Automation Anywhere heeft klanten in meer dan 20 landen en telt zo'n 1400 werknemers. Eind 2018 hebben ze \$300 miljoen

financiering opgehaald voor verdere uitbreiding. Doordat zij al langer actief zijn op de markt, is er een grote AA community. Hierin zijn veel specialisten actief die goed overweg kunnen met de software. Dit support is uitgebreid door Apeople, een platform geïntroduceerd door Automation Anywhere. Dit platform herbergt de kennis van gebruikers, partners en de AA community.

Automation Anywhere is gespecialiseerd in oplossingen op het gebied van administratieve processen. Voorbeelden hiervan zijn inkoop en verkoop, HR en het verwerken van facturen en declaraties. Er is een uitgebreide bibliotheek met scripts beschikbaar, die als vertrekpunt dient voor snel ontwikkelbare oplossingen. Sinds kort levert Automation Anywhere ook 'attended' robots.

In 12 stappen een perfecte RPA implementatie

Bron: FastPath Automation | fastpathautomation.com

Een RPA implementatie is makkelijker als u een duidelijke en gedegen roadmap gebruikt. Over het algemeen duren RPA implementaties minder dan twee maanden. Dit omvat de tijd die nodig is om RPA robots te configureren, te testen en in de productie te zetten. Een optimale implementatie bestaat uit 12 stappen:

1. Identificeer processen die de meeste voordelen opleveren.
2. Selecteer processen die je makkelijk kunt automatiseren met RPA.
3. Overtuig het team en het management.
4. Overtuig andere zakelijke stakeholders.
5. Begrijp de procedure.
6. Verbeter het proces.
7. Kies de partners.
8. Oplossingsontwikkeling.
9. Testen van de oplossing.
10. Voer een pilot uit.
11. Go live.
12. Stel een team samen dat verantwoordelijk is voor de implementatie en het onderhoud van RPA.

1. Identificeer processen die de meeste voordelen opleveren

Identificeer de meest impactvolle processen om de effecten van automatisering te maximaliseren. De eigenschappen van deze procedures zijn meestal:

- **Beïnvloedt zowel de prijs als de winst** - De meeste impactvolle processen zijn duur en hebben gevolgen voor klanten. Dergelijke procedures zijn goede kandidaten voor RPA implementatie als ze kunnen worden geautomatiseerd.
- **Grote hoeveelheid** - Een van de belangrijke voordelen van RPA implementatie is de vermindering van menselijk werk. Begin eerst met het automatiseren van uw grootste volumeprocessen.
- **Fouttolerantie** - De bots vertrouwen erop dat de gebruikers-interface (UI) hun taken uitvoert. Ze kunnen fouten maken vanwege wijzigingen in de gebruikersinterface of procedureveranderingen. Het is bijvoorbeeld voor de meeste bedrijven zinvol om de procedure voor factuur-naar-betaling te automatiseren. Betalingen boven een bepaalde waarde zouden echter door mensen moeten worden geaccepteerd.
- **Foutgevoeligheid** - Hoe meer handmatige fouten in een procedure kunnen ontstaan, hoe meer voordelen uw bedrijf kan behalen door een dergelijke procedure te automatiseren.
- **Snelheid** - Alle procedures die de levering van diensten aan klanten kunnen vertragen, zijn goede kandidaten voor automatisering, aangezien door automatisering de procedures instant kunnen worden uitgevoerd.
- **Onregelmatig werkaanbod** - Processen met onregelmatig werkaanbod dwingen bedrijven om een inefficiënte piekbezetting te organiseren. RPA bots kunnen snel op- of afschalen, waardoor ze gemakkelijk kunnen omgaan met pieken.

Process mining is een andere oplossing om de meest geschikte processen voor automatisering te identificeren. Door de prestatiestatistieken te gebruiken, kunnen process mining-tools de automatiseringsgraad en mogelijkheden voor bedrijven onthullen.

2. Selecteer processen die je makkelijk kunt automatiseren met RPA

Dergelijke processen zijn meestal:

- **Op regels gebaseerd** - RPA bots moeten worden geprogrammeerd en als de stappen van deze procedure niet kunnen worden geprogrammeerd, is die procedure geen kandidaat voor automatisering.
- **Met enkele uitzonderingen** - Dit lijkt erg op de “op regels gebaseerde” criteria hierboven, maar sommige procedures hebben tal van ongedocumenteerde principes dat zelfs als ze op regels gebaseerd zijn, het tijdrovend is om alle regels te herkennen via interviews met domeinexperts. Dergelijke processen zijn slechte kandidaten voor automatisering.
- **Bedrijfsspecifiek** - Is het een proces dat alle bedrijven op exact dezelfde manier doorlopen of is het uniek voor uw organisatie? Het samenstellen van een specifiek RPA systeem voor kostenaudits is duurder en minder effectief dan simpelweg een standaardoplossing te gebruiken die voor een dergelijke procedure is gebouwd.
- **Volwassen** - Het automatiseren van een proces dat elke dag verandert, is tijdverspilling, aangezien programmeurs veel tijd aan onderhoud moeten besteden. Stabiele processen zijn goede kandidaten voor automatisering.

Ten slotte, zelfs als een proces geen goede kandidaat is voor automatisering als geheel, kan het mogelijk worden opgedeeld in automatiseerbare subprocessen die grote voordelen opleveren wanneer ze worden geautomatiseerd.

3. Overtuig het Team en het Management

- **Het management overtuigen om te investeren** - Als u de processen kent die geautomatiseerd kunnen worden en de potentiële voordelen van automatisering kent, kunt u een overtuigende business case opbouwen. De sleutelwoorden zijn RPA, AI en Return on Investment (ROI). De eerste twee zijn populaire onderwerpen die het management tegenwoordig na aan het hart liggen. In termen van ROI moet een leidinggevende de ROI van elke investering kennen.
- **Het team overtuigen** - Maakt u momenteel gebruik van een intern proces of een uitbesteed proces? Als het een uitbesteed proces is, realiseert u in wezen alleen maar besparingen en het team dat het uitbesteede proces beheert zal waarschijnlijk graag de geautomatiseerde procedure beheren.

Met een intern team is het echter een heel andere situatie. Niemand wil op een dag wakker worden en ontdekken dat hun baan overbodig is. U moet een open en eerlijk gesprek hebben met de medewerkers over wat automatisering gaat betekenen.

4. Overtuig andere bedrijfsonderdelen

De IT afdeling is de belangrijkste stakeholder, aangezien de IT afdeling de grote technische aankopen vanuit technisch oogpunt moet goedkeuren.

Centre of Excellence (CoE) - Veel organisaties richten een CoE voor RPA in. CoE's zijn meestal betrokken bij RPA-projecten.

Data / analyse - Bots laten sporen achter voor elke actie die ze uitvoeren. Door met een data / analyse-eenheid te werken om ervoor te zorgen dat robots waardevolle en gebruiksvriendelijke gegevens produceren, kan dat RPA teams in de toekomst veel kopzorgen besparen.

HR - Als RPA een belangrijke rol gaat spelen in uw organisatie, is het noodzakelijk om de medewerkers te trainen in deze technologie. Zo kunnen de werknemers van het bedrijf in staat de RPA applicaties te onderhouden en nieuwe apps uit te rollen.

5. Begrijp het proces

Processen kunnen worden begrepen door gesprekken te hebben met de operators die de procedure uitvoeren, maar uitsluitend vertrouwen op deze benadering kent nadelen. Het is:

- **Prijzig** – Met hen praten kost tijd.
- **Foutgevoelig** – Mensen hebben geen perfect geheugen en ze zijn vatbaar voor talrijke cognitieve vooroordelen

Een alternatief is om de gesprekken te combineren met analyses die zijn afgeleid van procesverkenning. Process mining stelt bedrijven in staat om hun procesdata te analyseren om de reallife processtromen te begrijpen. Door gebruik te maken van realtime informatie en logs maken process mining applicaties de processen inzichtelijk zodat knelpunten en onnodige procedures worden geïdentificeerd en er inzichten kunnen worden geleverd.

6. Verbeter het proces

Processen evolueren bijvoorbeeld als gevolg van regelgeving en marktdruk. Daarom hebben de meeste processen een aanzienlijk potentieel voor verbetering. Alvorens verder te gaan met de RPA-implementatie, is het de moeite waard om te zoeken naar procesoptimalisatie omdat u hiermee:

- Het proces vereenvoudigt.
- Het begrijpelijker maakt en de complexiteit en auditing-inspanningen vermindert.
- De klantervaring verbetert.
- De volgende keer kijken we naar de laatste 6 stappen voor de perfecte RPA-implementatie.

7. Kies de partners

Voor de beste en snelle RPA inzet moet u uw partners verstandig kiezen.

Hoewel slechts één RPA oplossing te gebruiken voor RPA implementatie een snelle en goedkope aanpak lijkt te zijn, suggereren casestudy's dat bedrijven veel tijd en geld besparen met een best-of-breed-aanpak (dat wil zeggen: het gebruik van process mining en machine learning tools in combinatie met RPA).

- **Kies uw oplossing voor process mining / task mining** - Hoewel het niet verplicht is om een procedure-mining-oplossing te gebruiken voor een RPA implementatie, helpt het gebruik van een process-mining-alternatief bedrijven om:
 - Prioriteit vast te stellen aan automatiseringsmogelijkheden.
 - Processen in detail te begrijpen.
 - Procedurewijzigingen na RPA uitvoering te volgen om er zeker te zijn dat de installatie succesvol is.
- **RPA oplossing en RPA implementatiepartners** - Aangezien RPA een ontwikkelende discipline is met nieuwe alternatieven zoals RPA zonder code, is het handig om wat tijd te besteden aan het begrijpen van de meest recente punten waar je op moet letten bij het aanschaffen van een RPA-oplossing. Als uw organisatie weinig mankracht of expertise in RPA heeft, kunt u best samenwerken met

een adviesbureau of BPO-provider om uw organisatie te helpen bij het automatiseren van het proces.

8. Oplossingsontwikkeling

Ten eerste moet er een gedetailleerde procesmap opgesteld zijn om te identificeren welke delen van het proces zullen worden geautomatiseerd. De deelname van experts uit uw bedrijf is van cruciaal belang bij het opstellen van de procesmap. Dit is vooral relevant als het proces niet goed gedocumenteerd is.

Nadat de rol van RPA bots uit de procedure is uitgelegd, kunnen RPA robots worden geprogrammeerd. Afwegingen zoals snellere installatie versus meer flexibiliteit moeten worden aangepakt bij het creëren van de oplossing.

Vervolgens zullen gestroomlijnde softwareontwikkeling en kwaliteitsborgingsprocedures ervoor zorgen dat technische teams en bedrijven op één lijn staan en vooruitgang boeken. Een recente ontwikkeling is de lancering van RPA marktplaatsen die herbruikbare plug-ins / bots aanbieden om RPA ontwikkeling te vergemakkelijken. Implementatieteams doen er goed aan om de markt van hun RPA platform te bekijken voor direct beschikbare code, en niet het wiel opnieuw uit te vinden.

9. Testen van de oplossing

Het belang van testen kan niet genoeg worden benadrukt. Test de oplossing altijd voordat u deze implementeert.

10. Voer een pilot uit

- **Stel doelen voor de pilot** - Deze kunnen gaan over precisie (bijvoorbeeld aangeven van met succes verwerkte verklaringen) of automatisering (bijvoorbeeld zaken die zonder menselijke tussenkomst zijn afgerond).

- **Voer een live pilot uit** - Elke dag beoordeelt het team dat verantwoordelijk is voor de methode een willekeurige keuze van botuitvoer.
- **Evalueer pilotresultaten** - Voer een uitgebreide evaluatie uit waarbij u rekening houdt met uitzonderingen en moeilijke invoer. Rond de pilot af als de eerder afgesproken doelstellingen zijn behaald.

11. Go live

Als na het testen de opgeleverde resultaten zijn zoals u verwacht en er geen verdere wijzigingen nodig zijn, is de volgende logische stap om live te gaan. Hoe?

- Ontwerp de governance van een nieuwe, botgestuurde procedure met hulp van het huidige team.
- Verduidelijk rollen en verantwoordelijkheden
- Stel een uitwijkstrategie op: een uitwijkplan is nuttig als de RPA oplossing na de uitrol moet worden aangepast. Hoewel een dergelijk plan het grootste deel van de tijd niet zou worden gebruikt, is het zeer nuttig om voorbereid te zijn wanneer een fallback nodig is.
- Go live: communiceer de nieuwe procedure naar alle relevante belanghebbenden en go live!
- Analyseer de resultaten

12. Stel een team samen dat verantwoordelijk is voor de implementatie en het onderhoud van RPA

Door veranderingen in de markt en regelgeving, wilt of moet u uw processen aanpassen. Het opzetten van een bekwaam team dat verantwoordelijk is voor de RPA inzet en installatie is essentieel voor het toekomstige succes van uw bots. Bedrijven zetten Centers of Excellence (CoE's) op, werken samen met serviceproviders of leiden hun bedrijfsmedewerkers op over het behoud

van de bestaande RPA bots en het ontwikkelen van nieuwe automatisering. Om het team dat verantwoordelijk is voor Het opzetten van een bekwaam team dat verantwoordelijk is voor de RPA inzet en installatie is essentieel voor het toekomstige succes van uw bots. te ondersteunen, kunnen process mining tools hen helpen veranderingen in processen bij te houden en daarom te identificeren wanneer RPA bots moeten worden onderhouden of aangepast.

RPA en DevOps

Bron: RPA Experts | rpaexperts.nl

DevOps is een term die je tegenwoordig steeds vaker voorbij ziet komen. Voor RPA kan DevOps een interessante aanpak zijn.

Wat is DevOps?

Vroeger werden teams vaak opgesplitst in ontwikkelaars en functioneel / technisch beheerders. DevOps is een werkwijze waarbij één team verantwoordelijk is voor zowel het ontwikkelen van een applicatie als het beheren ervan. Binnen het team kan er alsnog een rolverdeling zijn tussen beheerders en ontwikkelaars of alle teamleden kunnen beiden doen.

Door ontwikkeling en beheer in één team te borgen, wordt er beter gecommuniceerd en efficiënter gewerkt. Omdat de developers die de code schrijven ook de code beheren, of in ieder geval nauw samen werken met beheerders in hetzelfde team, zijn de lijntjes korter en worden problemen sneller opgelost. Dit gaat uitstekend samen met een Scrum of Kanban werkwijze om de beheerwerkzaamheden, die niet altijd gepland zijn, te combineren met development.

DevOps kan zowel kleinschalig als grootschalig toegepast worden. In grote organisaties is het niet ongebruikelijk om meerdere DevOps teams te hebben, die ieder verantwoordelijk zijn voor hun eigen applicaties.

Waarom RPA & DevOps?

Er is een aantal redenen waarom het RPA en DevOps goed samengaan:

Capaciteiten - Het RPA team heeft een brede kennis van RPA. Het team is daarom goed in staat, om naast de development en zonder verdere opleiding, ook functioneel en technisch beheer uit te voeren.

Snelheid en efficiëntie - Vergeleken met alternatieven, is de kracht van RPA vooral de snelheid en het gemak van de implementatie. Dit is belangrijk, want als een robot niet werkt, zal het werk handmatig uitgevoerd moeten worden of blijft het stil liggen. Niemand kent de robot source code beter dan de developer(s) die deze geschreven hebben. Zij kunnen dan ook binnen no-time een robot up and running krijgen als er iets misgaat.

Centralisatie - Als een robot handmatig gestart wordt, gebeurt dit vaak door een key-user op de business afdeling. Alle andere werkzaamheden zullen echter door RPA specialisten uitgevoerd moeten worden. Met een DevOps aanpak heb je slechts één aanspreekpunt voor alle RPA gerelateerde zaken. Bij midden- en kleinbedrijven zal dit één RPA team zijn, bij grote organisaties kan er gekozen worden om één team per business unit op te richten.

Borging van kennis - Met een DevOps aanpak is iedereen nauw betrokken bij alle aspecten van RPA. Dit betekent dat werkzaamheden door andere teamleden opgevangen kunnen worden bij vakantie of ziekte. Hierdoor is er geen sprake van een afbreukrisico.

RPA en IT security

Bron: Traxion | traxion.com

Vandaag de dag zijn er in de IT wereld vele buzzwoorden in gebruik. Eén daarvan is RPA. De reden dat RPA vaak te horen is, heeft te maken met het feit dat bedrijven steeds verder willen automatiseren. Het doel van het automatiseren met behulp van RPA is om betrouwbaarheid te verhogen, medewerkers effectiever in te zetten en kostenbesparing op de uitvoering van intensieve handmatige processen. RPA doet dit door de herhaalbare menselijke handelingen te automatiseren.

Implementaties van RPA zijn voornamelijk projecten die vanuit de bedrijfsvoering binnen een organisatie uitgevoerd worden, omdat RPA de bedrijfsprocessen raakt. Tijdens deze projecten speelt de IT afdeling vaak een kleine rol, behalve in het leveren van infrastructuur. De implementaties worden gerealiseerd door middel van het inrichten van processen waarbij beveiligingsvraagstukken vaak achterwege worden gelaten.

Vragen bij een RPA implementatie

Voor een goede aanpak bij RPA implementaties zou elke organisatie zich op het gebied van IT security een aantal vragen moeten stellen:

- Met welk account moet de RPA connecties leggen naar applicaties? Die van een mens of een eigen RPA account?
- Welke handelingen moet de RPA binnen applicaties kunnen doen?
- Welke wachtwoordstandaarden (lengte, complexiteit, maximale geldigheid) moeten er toegepast worden voor RPA accounts?
- Hoe moet een RPA omgaan met multi-factor authenticaties die applicaties verwachten?

- Wie is de eigenaar van eventuele RPA accounts voor het geval er wijzigingen gewenst zijn?

Naast accounts gerelateerde vragen is er nog een aantal zaken waar u in het belang van uw cybersecurity op moet letten, zoals:

- Waar moet ik mijn RPA componenten binnen mijn organisatie plaatsen om deze voldoende te kunnen beschermen tegen bedreigingen?
- Is mijn RPA wel veilig, zijn er pentesten nodig om te controleren dat hackers mijn RPA niet gaan misbruiken?
- Welke monitoring kan en wil ik op mijn RPA oplossing loslaten om vast te kunnen stellen dat die doet wat deze moet doen?
- Hoe sluit het gebruik van RPA aan op wet- en regelgeving en organisatie policies die opgesteld zijn?

Zicht houden op securityvraagstukken

RPA is natuurlijk zeer breed toepasbaar, want RPA kan op vele manieren binnen een organisatie ingezet worden. Nu voornamelijk als software oplossing voor gestructureerde processen, maar in de toekomst misschien wel voor dynamischere processen in combinatie met artificial intelligence. Of bijvoorbeeld hardware robot(ic)s die misschien identiteiten gaan gebruiken in de toekomst. Of om juist een aantal beveiligingsvraagstukken binnen uw organisatie op te lossen, zoals logs verzamelen en rapporteren als vorm van monitoring. Verlies alleen als organisatie niet het zicht op de security vraagstukken die er bij de implementaties van RPA moeten spelen.

RPA security

Om de implementaties van RPA een nog groter succes te laten worden is 'RPA security' nodig. Hierin staan de beveiliging van en rondom uw RPA centraal staan. Alleen met goede veiligheidsmaatregelen kan RPA succesvol worden!

Waarmee kunnen wij u helpen?

Laat ons weten wat u zoekt. Wij helpen u graag.

Zoekt u meer informatie over dit onderwerp?

Bezoek dan de sectie over dit thema op de website ICTinformatiecentrum.nl en vind daar alle informatie die gratis voor u beschikbaar is.

Zoekt u meer informatie over bedrijfssoftware?

Gaat u een selectietraject van bedrijfssoftware starten, vraag dan via ICTinformatiecentrum.nl de bijbehorende box aan met alle informatie over selectie, implementatie, het aansturen van het project, oplossingen, enz.

Zoekt u een oplossing, adviseur of leverancier?

Bel, mail of chat dan even met ons. Dat is de snelste weg. Omschrijf voor welk IT vraagstuk u een oplossing zoekt en wij gaan voor u aan de slag.

Wilt u op de hoogte blijven van nieuws en ontwikkelingen?

De ICT nieuwsbrief informeert u en 13.000 andere ICT beslissers en belangstellenden iedere twee weken over de meest relevante ontwikkelingen. Informatie, inspiratie, eyeopeners en noodzakelijke kennis.

Zoekt u iets anders?

Onze websites spreken voor zich. Bezoek ICTinformatiecentrum.nl om uw weg te vinden in alle thema's waarover wij informatie hebben. En als we u kunnen helpen, doen we dat graag. Bel of mail ons gerust!

ICT informatiecentrum, Houten | T 085 40 10 218 | info@ictinformatiecentrum.nl



Kennispartners

De inhoud van dit boekje is tot stand gekomen met medewerking van de onderstaande kennispartners. Heeft u een vraag aan hen of over het thema van hun bijdrage, neemt u dan gerust contact met ze op.

RPA Experts

Orteliuslaan 850 | 3528 BB Utrecht

T +31(0)30 227 33 79 | info@rpaexperts.nl | rpaexperts.nl

Ricoh Nederland B.V.

Magistratenlaan 2 | 5223 MD 's-Hertogenbosch

T +31(0)73 645 11 11 | ricoh.nl

Specialisterren

Kobaltweg 11 | 3542 CE Utrecht

T +31(0)30 261 51 11 | info@specialisterren.nl | specailisterren.nl

Quarant

Kerkstraat 103 | 2411 AC Bodegraven

T +31(0)85 489 02 16 | info@quarant.nl | quarant.nl

FastPath Automation

Graaf Engelbertlaan 75 | 4837 DS in Breda

T +31(0)76 820 00 25 | contact@fastpathautomation.com |

fastpathautomation.com

Traxion NL

Koeweistraat 4d | 4181 CD Waardenburg

T +31(0) 41 865 38 83 | sales.nl@traxion.com | traxion.com
