

DIGITALE TRANSFORMATIE KAN NIET ZONDER RPA

RPA is geen project, maar een reis

Robotic Process Automation is hot. Hoewel veelbelovend bestaan er hardnekkige misverstanden over deze nieuwe ster aan het IT-firmament. IT'ers en medewerkers in de back- en frontoffice zien de automatisering van hun taken vooral als een bedreiging en zetten de hakken in het zand. Een gemiste kans! Want RPA past juist naadloos in een 'human centric'-benadering die gericht is op cocreatie, waar virtuele en fysieke werkers elkaar perfect aanvullen. Ondertussen laten de eerste RPA-toepassingen bij banken en verzekeraars, telecom- en energiebedrijven zien dat de return on investment (ROI) hoog is.

RPA is een vorm van automatisering waarbij taken die voorheen door medewerkers werden uitgevoerd nu worden geautomatiseerd, zodat dit sneller, goedkoper en voortaan foutloos gebeurt. RPA helpt hierdoor enorme besparingen te realiseren. Robots zijn immers 24 uur per dag zeven dagen per week operationeel en kunnen simpel worden opgeschaald. "Ze bieden bovendien geen weerstand", aldus Ron Commandeur werkzaam bij Fujitsu. Tijdens het Jaarcongres Innovatie en Transformatie or-

ganiseerde Fujitsu een rondetafelgesprek met IT-beslissers uit vooral de financiële wereld over dit onderwerp. Robotic Process Automation is eenvoudig geformuleerd het automatiseren van routinematige processen en veelal handmatige taken die betrekkelijk weinig waarde toevoegen, maar wel veel voorkomen en dus veel tijd kosten. Zo kan een softwarerobot datagedreven werkzaamheden uitvoeren zonder of met minimale tussenkomst van menselijk handelen.

Marktgroep

Analisten verwachten een spectaculaire jaarlijkse marktgroei voor RPA-toepassingen van gemiddeld 41 procent. De early adopters van RPA bevinden zich in de financiële dienstverlening, gezondheidszorg, industrie en telecomsector. Maar RPA beslaat in principe alle domeinen en sectoren. De Engelssprekenden hebben wel een streepje voor. In 2021 zullen meer dan vier miljoen robots wereldwijd administratieve taken verrichten die voorheen door mensen werden uitgevoerd. En dat is nog maar het begin. De toepassingen liggen vooral op het terrein van IT-support, datamigratie, digitale serviceverlening en administratieve taken in de back- en frontoffice. RPA kan echter ook end-to-end-processen in de organisatie optimaliseren en stroomlijnen.

Bij robotisering stuit je al snel op een Ba- ➤





bylonische spraakverwarring, zo bleek tijdens het rondetafelgesprek. Begrippen als robot, virtuele werkers en kunstmatige intelligentie (AI) betekenen verschillende dingen voor verschillende personen. De ijverige robots in het magazijn van het Chinese Alibaba en de robotmaaiers thuis spreken tot de verbeelding. Maar RPA heeft helemaal niets met fysieke robots of chatbots te maken. Hiermee wordt het grootste misverstand meteen van tafel geveegd.

Governance

Een ander misverstand is dat bedrijven RPA primair als een IT-tool beschouwen, terwijl het in essentie een businessstool is. RPA is het antwoord op een probleem dat in de business speelt. Het is dan ook logisch dat het project wordt geleid door de business en/of gebruikers en niet door IT. Maar uiteindelijk is het ook een gedeelde verantwoordelijkheid tussen business en IT. Het unieke van RPA is dat de software in staat is om net als een gewone medewerker zich met een inlogcode en wachtwoord toegang te verschaffen tot andere computersystemen. RPA is in staat om honderdduizenden tot een miljoen transacties per maand automatisch uit te voeren, maar dan veel nauwkeuriger, sneller en goedkoper dan mensen ooit kunnen.

"ROBOTIC PROCESS AUTOMATION VERSLAAT DE MENS MET GEMAK"

Goede voorbeelden uit vooral de financiële wereld zijn het uitvoeren van standaardchecks op krediet- en hypotheekaanvragen, het valideren van aanvragen of het geven van informatie kan een robot namelijk prima op eigen kracht, inclusief terugkoppeling naar allerlei stakeholders via e-mails of logs. De gevolgen van RPA voor de IT-governance mogen echter niet worden onderschat. IT-functionarissen worden terecht nerveus als ze verantwoordelijk worden gesteld voor zaken waarop ze zelf geen invloed hebben. RPA





“HET PROCES HOEFT NIET PERFECT TE ZIJN OM RPA TE IMPLEMENTEREN”

dient dan ook zo snel mogelijk ingepast te worden in de bestaande IT-richtlijnen en bedrijfsprocedures.

Lean en mean?

Tijdens het rondetafelgesprek bleek wel hoe belangrijk het is je te realiseren dat RPA niet primair draait om reductie van arbeidsplaatsen en het voorkomen van verspilling in het kader van lean management. Het gaat vooral ook om snellere service, betere compliance en hogere kwaliteit van dienstverlening. Doordat RPA saaie en repetitieve, ‘low-value’-taken kan automatiseren, komt er meer tijd vrij voor de meer creatieve taken. Er ontstaat ruimte voor taakverrijking. De inzet van een virtuele workforce levert hierdoor meer op dan alleen kostenbesparingen en verhoogde efficiency. Het leidt uiteindelijk ook tot tevreden klanten en medewerkers, of kan bijdragen aan innovatie van de dienstverlening doordat het een kortere time-to-market mogelijk maakt. RPA verslaat de mens met gemak als het gaat om het opvangen van pieken in de werkdruk, het completeren van dossiers en het zoeken in archieven en systemen. De vrijgekomen menselijke capaciteit kan worden gebruikt om toegevoegde waarde aan de klant te leveren. En dat allemaal zonder de huidige IT-systemen de deur uit te doen.

Vuistregels

Een typische RPA-applicatie kan afhankelijk van de context het werk van drie tot wel vijftien fysieke werknemers overnemen. De kosten van een virtuele werknemer liggen gemiddeld 50 tot 70 procent lager ten opzichte van een onshore-werknemer en altijd nog 20 tot 30 procent lager vergeleken met een offshore-operator. Naast de tijdswinst en kostenbesparing levert de RPA-toepassing ten opzichte van de handmatige verwerking nog meer voordelen op, zoals een hogere kwaliteit, minder afhankelijkheid van sleutelfunctionarissen en voorspelbare doorlooptijden. De robot neemt menselijke taken over en genereert een uitvallijst met taken waarop hij ‘stuk

loopt’. De 80 procent die hij inmiddels wel heeft verwerkt, is echter foutloos. Er komen automatisch audittrails beschikbaar. Het proces hoeft dus niet perfect te zijn om RPA te implementeren.

Succesverhalen

De eerste successtory's klinken als een klok. In de backoffice van een financiële dienstverlener zorgde RPA ervoor dat de afhandeling van een case twee minuten tijd kostte in plaats van twintig minuten. De terugverdientijd van de robot bedroeg minder dan twee maanden. Op een eerstelijns frontoffice van een supportservice-provider die maandelijks 15.000 calls verwerkt, zorgde RPA voor een drastische reductie van de afhandelingstijd (van zes minuten naar vijftig seconden). Het implementeren van een RPA-applicatie hoeft geen lang traject te zijn. Bij een overheidsdienst werd binnen twee weken een virtuele werknemer geïnstalleerd. Dergelijke kortetermijn-quick-wins zijn belangrijk voor de adoptie en acceptatie van RPA. Er is echter ook een schaduwkant. Werknemers in landen zoals India en de Filipijnen, betalen uiteindelijk de tol. Na de hoogtijdagen van outsourcing en offshoring dreigen ze nu hun baan te verliezen. Hoewel dat een hard gelag is, kun je nieuwe technologie zoals RPA moeilijk tegenhouden.

Conclusie

Slimme ondernemers die ooit kozen voor offshoring en outsourcing van activiteiten zien de businesskansen die RPA hun nu biedt. In de Westerse wereld en Japan zorgt de toenemende vergrijzing voor krapte op de arbeidsmarkt. RPA speelt hier perfect op in. De echte visionairs denken nog verder vooruit. Zij richten een Center of Excellence voor RPA in, omdat ze weten dat de technologische ontwikkelingen nog lang niet zijn uitgekristalliseerd. Softwarerobots kunnen nog verder worden verbeterd. De synergie ligt voor het oprapen, omdat investeringen in RPA en AI op termijn elkaar alleen maar zullen versterken. Kortom: visionairs zien RPA niet als een project, maar als een reis. ✕

RON COMMANDEUR is Application Transformation Proposition Manager voor Fujitsu EMEA. HUGO HERMAN DE GROOT is Business Development Executive bij Fujitsu Business Application Services. JULIEN MOORREES is Fujitsu's Senior Solution Design Architect.

