

Insight levert proces- automatisering



Robotic Process Automation (RPA): Wat we voor onszelf kunnen realiseren, kunnen we ook voor jouw organisatie



Bij Insight registreren we wekelijks het groeiende of dalende gebruik van licenties van talloze applicaties en software, zowel voor onze klanten, onszelf, als voor onze partners. Het betreft vaak handmatig klikwerk en wordt door velen beschouwd als een saaie, maar voor de business zeer noodzakelijke klus. Het niet of inaccuraat invoeren van data en uitvoeren van updates kan vervelende gevolgen hebben. Voor onze partners en onszelf kan het uitlopen op het verlies van inkomsten, maar voor klanten kan het resulteren in een fikse boete na een audit. Het is daarom zaak om die 'saaie klus' toch heel goed bij te houden. En of we het nu willen of niet, onze accountmanagers zijn er al gauw een paar uur per week aan kwijt. Groeit het aantal klanten, dan groeit ook het aantal uren die we doorbrengen in de diverse registratieportals van onze partners. Werk waarin ondanks alle zorgvuldigheid, toch heel eenvoudig foutjes kunnen sluipen. Op het kantoor in Apeldoorn in Nederland rees dan ook de vraag, of dit niet anders zou kunnen. Solution Specialist Nanda Heijnen gooide direct een balletje op bij haar collega, Automation Consultant Zoey Lott.

De uitdaging

Zoey Lott: "Ons team bedenkt dagelijks automatiseringsoplossingen om het leven van onze klanten gemakkelijker te maken. Dat kan van alles zijn, taken groot of klein en het kan om verschillende redenen zijn, denk aan efficiëntie, accuraatheid en kostenbesparing. De taken hebben vaak met elkaar gemeen dat het repeterende handelingen zijn. Handelingen die voor 'ons mensen' als eentonig worden gezien en waarin fouten snel zijn gemaakt. Computers hebben dat probleem niet.

Sterker nog, handelingen die vaak herhaald moeten worden kun je heel goed uitbesteden aan computers. Maar voordat je besluit iets voor een klant te automatiseren gaan we uiteraard na of het lonend is. Zo ook hier. We keken samen met het team in Nederland naar het proces zelf, de handelingen, de duur van de handelingen en de frequentie ervan en konden zo inschatten dat er per maand zeker zo'n 45 manuren bespaard kon worden door het te automatiseren.

Insight levert procesautomatisering

Dat zijn in theorie 45 uren per maand voor een computer om consistent te kunnen werken aan deze taak. Dat kunnen ze zo efficiënt, daar kan geen mensenwerk tegenop. Mensen hebben ook andere dingen te doen, zijn druk, doen dit 'erbij' en missen daardoor soms de deadlines van systemen. Dit kan allemaal ondervangen worden door het proces te automatiseren."

Of dit nu voor intern of extern geldt, 45 uur kunnen besparen per maand is behoorlijk. Bedenk vervolgens dat computers, mits goed ingesteld, doorgaans accurater zijn. Je kunt je indenken hoeveel het ook jouw klanten zou kunnen schelen als processen geautomatiseerd kunnen worden. In dit geval gaat het niet alleen om de manuren, maar ook om het accuraat noteren en daarmee behalen van (meer) incentives. De kracht zit 'm bij automatisering dus zeker in de herhaling.

De oplossing - stap voor stap

De teams gingen samen stap voor stap na hoe de applicaties werden gebruikt door de teammates. Het team in de UK legde dat vast in een walkthrough, een process definition document, waarin klik voor klik werd gedocumenteerd - screenshots en notities - hoe de applicaties werden ingezet. Het team in Nederland controleerde dit document en accordeerde het en met dat finale document konden ze in de UK gaan 'bouwen.' Ze dupliceerden de stappen letterlijk klik voor klik in het programma Automation Anywhere en gaven de robot eigen inloggegevens om zo de verzamelde gegevens in een auditfase te kunnen vergelijken en te controleren.

Het resultaat - tijd over om klanten echt te helpen

"Mensen zijn soms bang dat automatisering hun werk overbodig zal maken, maar computers kunnen vooralsnog vooral keuzes maken uit de taken die ze krijgen aangedragen. Ze kunnen niet of minder goed omgaan, zoals wij mensen, met toevalligheden. In dit geval ben ik dus echt heel blij dat we dit werk kunnen uitbesteden aan een robot. Dit is het werk dat ik eigenlijk

iedere dag 'even' zou moeten doen, om de klus voor mezelf leuk te houden. Maar in de praktijk ben ik aan het eind van de week uren bezig om het goed in te vullen. Tijd die ik echt zoveel beter kan besteden. Aan het oplossen van echte klantvraagstukken," zegt Dirk de Goede, Security Solutions Specialist, uit ervaring. Zoey: "Het 'frustrerende' voor de meesten, is dat veel van de data al aanwezig is, maar dat zij er nog iets mee moeten doen voordat ze de rapportages kunnen verzenden. Die stappen zijn nu dus geautomatiseerd. En het fijne van robots is, ze werken altijd, dus ook gedurende de nacht en tijdens vakanties en ze zijn snel. Waar wij die 45 uur nodig hebben om het één keer goed te doen, kunnen robots het in die tijd ook nog een paar keer nalopen en corrigeren. Zodra jij dus op kantoor komt, staat die zeer volledige, accurate en meerdere malen nagekeken rapportage gewoon voor je klaar. Zo iets bespaart het bedrijf kosten, het team tijd en zorg je voor tevreden klanten én tevreden medewerkers. Ook niet onbelangrijk. Met de bespaarde tijd kunnen medewerkers zich focussen op nieuwe innovaties en transformaties bij klanten, zoals bijvoorbeeld het aanbevelen van dit soort mooie automatisering van processen."

Wat we voor onze organisatie kunnen, kunnen we ook voor anderen

RPA is voor geen enkele klus gelijk. Het is geen one size fits all. Custom made klinkt wellicht kostbaar, maar dat hoeft het niet te zijn. Want door slim gebruik te maken van bijvoorbeeld bestaande tools zoals Automation Anywhere, hoeft een oplossing niet altijd vanaf de grond af opgebouwd te worden. We deden dit voor onszelf en talloze andere klanten en kunnen dit ook voor jou. Om te bepalen of automatisering voor jouw organisatie lonend is, daar helpen we je graag bij. Het advies dat wij jouw organisatie kunnen geven verplicht niet tot afname en is het niet lonend om te automatiseren, dan hoor je dat ook zeker van ons.

Benieuwd of procesautomatisering voor jouw organisatie lonend is?

Neem voor advies en begeleiding contact op met onze Solution Specialist:

Nanda Heijnen

Nanda.Heijnen@insight.com | +31 68277 1936 | nl.insight.com

Insight 