

Robotisering: heilige graal voor procesautomatisering?

In de voortdenderende trein die innovatie heet, neemt robotisering een prominente plaats in. Is robotisering de gedoodverfde ordeschepper in de koppelchaos tussen IT-systemen? Is robotisering de heilige graal voor procesautomatisering? We vroegen het aan **Casper Holt**, informatiespecialist bij **Alwel**, die voor zijn werkgever de mythe ontrafelt.

Casper heeft intern de opdracht gekregen om de mythe van robotisering te ontrafelen. 'Ga eens aan de slag, zoek uit en ervaar wat het voor ons kan betekenen,' luidde de opdracht. "Robotisering of robotic proces automation (RPA) is het automatiseren van menselijke handelingen in of tussen informatiesystemen," start Casper het gesprek. "Deze repeterende taken zijn te scripten en kunnen door een softwarerobot worden uitgevoerd."

Impact

Met het gemak waarmee Casper RPA positioneert, dient zich onmiddellijk de vraag aan welke impact dit heeft op woningcorporaties. Het primaire proces bij een woningcorporatie kent immers nogal wat repeterende taken. Zou het niet fantastisch zijn als veel menselijk handelen door een robot kunnen worden uitgevoerd? De soep wordt volgens Casper voorlopig nog niet zo heet gegeten als die wordt opgediend. "Medewerkers maken in veel processen met hun intellect cognitief het verschil. Dat is niet zomaar te robotiseren. In de toekomst – als robotisering wordt gecombineerd met machine learning – is dat niet ondenkbaar. Voorlopig moet je echt denken aan eenvoudige repeterende handelingen."

Voorbeeld

Als voorbeeld van een eerste eenvoudige 'proof of the pudding' noemt Casper het gerobotiseerd opvoeren van een nieuwe medewerker in het ERP-systeem en het toekennen van gebruiksrechten. "Klinkt misschien niet spannend, maar als je ziet hoe snel we dat voor elkaar hadden, smaakt dat wel naar meer."

Smaakproef

Die smaakproef doet Casper samen met VVA-Informatisering. "Zij hebben een gratis te gebruiken RPA-softwaretool omarmd en beschikken natuurlijk over veel kennis van corporatieprocessen. Wat daarnaast vooral interessant is, is dat ze een raamwerk hebben waarmee je de keuze tussen een permanente koppeling of inzet van RPA kunt bepalen. Een student consultant van VVA-Innovatisering deed onderzoek naar deze keuze en heeft een raamwerk ontwikkeld waarmee je processen kunt categoriseren naar handeling, een deel van het proces of een procesactiviteit. Het is een theoretisch model waarmee je de benodigde handenarbeid kunt toetsen en op welke wijze je het proces of procesactiviteit kunt verbeteren."

Verhuurmutatieproces

Met behulp van het raamwerk en ondersteuning van VVA-Informatisering heeft Casper gekeken naar het verhuurmutatieproces. "Voor reguliere woningen uit ons ERP-systeem hebben we een koppeling gebouwd met ons WRB-systeem. Voor het leegmelden van studentenkamers gebruiken we deze koppeling ook, maar omdat er andere attributen gelden dan bij een reguliere woning, komt er bij het aanmelden van de studentenwoning veel handwerk kijken. Een mogelijke

tussenoplossing voordat we een definitieve oplossing laten uitwerken is om in de piekperiode het aanmelden van studentenwoningen door een robot te laten uitvoeren."

Heilige graal

Een gratis RPA-tool, intuïtief en snel een robotscript gereed en direct resultaat. Het lijken ingrediënten voor een onstuitbare opmars van robotisering. Is RPA daarmee de heilige graal voor koppelchaos, het alternatief voor dure koppelingen en het einde aan de afhankelijkheid van trage IT-leveranciers? Casper weet van de 'hosanna' verhalen maar blijft nuchter: "Ga niet blind met RPA aan de slag. Kijk eerst goed naar het proces. Wat is de kortste klap? Kun je het niet zelf in het proces oplossen? Door 'lean' naar je proces te kijken kun je al vaak de grootste slag maken. Misschien is een koppeling of robotscript dan niet eens meer nodig."



Handwerk

Hij vervolgt: "Maar blijft er handwerk over in een proces, kijk dan samen met je collega's processpecialisten naar. Hoe worden deze handelingen uitgevoerd? Is dat een slimme manier? Beslis samen of robotisering van handelingen een goede zet is."

Niet zonder risico's

Want het robotiseren van handelingen is niet zonder risico's, waarschuwt Casper: "Met de RPA-tool blijf je aan de buitenkant van IT-systemen. Je bouwt het visueel op, vervolgens wordt het op de achtergrond gescript. Hoe meer handelingen je script, hoe groter de risico's op onoverzichtelijkheid. De kunst is om de gerobotiseerde handelingen zo klein mogelijk te houden."

Toch ziet Casper de voordelen wel degelijk. "Het krachtige van robotisering is dat je niet afhankelijk bent van programmeurs. Het werken met de RPA-tool heb je redelijk snel onder de knie. Het vergt een gezonde dosis logisch nadenken en de gebouwde scripts zijn vele malen toegankelijker dan geprogrammeerde koppelingen. Maar onderschat het niet, je doet het er niet zomaar even bij."



Bedreigend

Dan komt het gesprek toch nog weer even op het bedreigende aspect van robotisering. "Het klopt dat robotisering menselijke handelingen elimineert, maar daarmee ook de kans op menselijke fouten," nuanceert Casper. "Wanneer een script feilloos werkt, biedt het je dus ook garanties voor datakwaliteit." Binnen Alwel heeft robotisering het stadium van 'bedreiging' overigens niet bereikt. "Urgentie is een goede pleitbezorger voor robotisering. De studentenkamers moeten zo snel mogelijk worden aangemeld, dat weet en vindt iedereen. Maar ik geef toe, als ik bij mijn collega's voor de eerste keer kom praten over robotisering, word ik niet altijd met gejuich ontvangen."

Ei van Columbus

Of RPA het ei van Columbus is, daar is Casper nog niet uit. "Het is te vroeg om daar volmondig ja op te zeggen. Dat hangt ook af van andere ontwikkelingen, zoals kunstmatige intelligentie en machine learning. Ik zie namelijk grote kansen in de combinatie van die ontwikkelingen. Denk bijvoorbeeld aan het combineren van RPA met kunstmatige intelligentie voor de beoordeling van de kwaliteit van daken, of controle of er ZAV zijn aangebouwd. Je kunt dan in 'no time' je bezit scannen."

Do's en dont's

Over de do's en dont's zegt Casper: "Begin klein. Neem een eenvoudige handeling en bouw er eens een script voor. De tool is gratis verkrijgbaar, experimenten kost niets. Gebruik het voor eenmalige bulkklussen, zoals het schonen van een DMS-systeem. Of voor het monitoren van social media kanalen als Twitter, Instagram en Facebook. Wij hebben het ook gebruikt om ons huurderportaal te monitoren: doet het voortdurend wat het moet doen? Het laatste wat je wilt is dat je van huurders moet horen dat je systeem niet naar behoren werkt."

Toekomst

Globaal gezien ziet Casper in veel bedrijfsprocessen kansen voor robotisering. Als voorbeeld noemt hij debiteurenbeheer. "Het afletteren van debiteuren incasso's gebeurt nu grotendeels door ons ERP-systeem. Maar er blijft altijd een hap over dat handmatig moet worden afgeletterd. De sport is om hierin bedrijfsregels te ontdekken. Als een medewerker het finale akkoord geeft, kan de robot de rest afhandelen. Ja, robotisering heeft zeker toekomst." ■