

starten met business automatisering



voor élk
type bedrijf.



welke processen kan je automatiseren en welke (nog) niet?

Hoe weet je welke processen baat hebben bij automatisering? Typisch zijn dat processen die:

nog steeds handmatig gebeuren

tijd- en foutgevoelig zijn

een laag uitzonderingspercentage hebben

repetitief zijn

veel mankracht vereisen

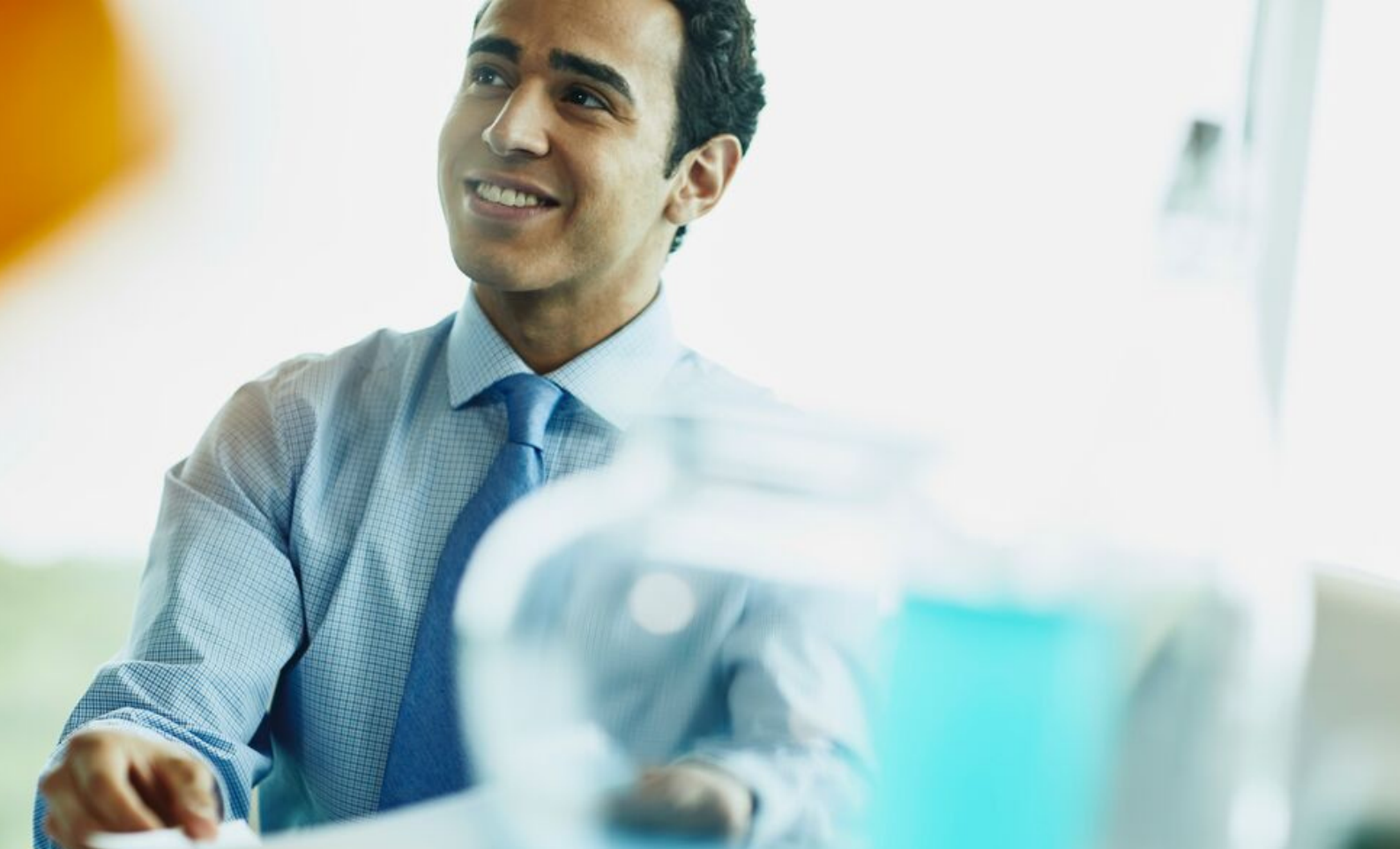
gebruik maken van standaard elektronisch leesbare input

op regels gebaseerd zijn (dus niet creatief)

een impact hebben op andere processen en systemen

stabiel zijn





Dat wil niet zeggen dat andere processen niet kunnen geautomatiseerd worden. Maar als start (als “low-hanging fruit”) zijn de processen die hieraan voldoen de makkelijkste (goedkoopste) om te automatiseren. Zij zullen over het algemeen **ook de hoogste ROI** hebben.

Breng in grote lijnen in kaart hoe die processen verlopen (later ga je dieper in op bepaalde workflows). Zo krijg je al een eerste inzicht in waar automatisering voor meer efficiëntie kan zorgen.

Onthou dat je eenvoudig begint. Processen die vandaag nog niet goed in elkaar zitten, neem je nog niet mee. Je wil immers geen fouten mee overnemen.

Daarnaast zijn er sommige **workflows die je waarschijnlijk nooit zult automatiseren** (ook al kan het misschien wel). Denk bijvoorbeeld aan het automatisch laten verlopen van (delen van) je onboarding proces. Het menselijk contact zal je daar altijd voor een groot stuk willen behouden.



wees niet gulzig, maar wel realistisch.

Je hebt je eerste analyse klaar!
Er dan maar meteen invliegen?
Leuk, al dat enthousiasme,
maar **je zal keuzes moeten maken**. Ga per proces na hoe belemmerend het vandaag is. Het is bijvoorbeeld mogelijk dat sommige taken enorm frustrerend zijn voor je medewerkers. Of dat fouten je letterlijk duur komen te staan. Zulke processen krijgen dan voorrang.

Je hoeft niet per se van bij de start de business kritische processen mee te nemen. Veel hangt af van de mate waarin digitale transformatie mee ingebakken zit in het DNA van je bedrijf.

Want zoals je verder in dit overzicht zal ontdekken, is het essentieel om een **draagvlak te creëren** bij alle betrokkenen.

Staat je bedrijf dus nog niet zo ver op vlak van digitalisering?
Dan mag je zeker ook de weg van de minste weerstand kiezen.

Niet omdat je niet ambitieus bent, maar omdat je 100% zeker wil zijn dat je een snelle en goede start kan maken. Je wint aan vertrouwen binnen je bedrijf en **leert stap voor stap**. Zo demonstreer je bovendien ook de toegevoegde waarde van RPA, net als het gemak van de implementatie. Die steun van de organisatie, samen met de extra kennis die je opdoet, zorgen ervoor dat je later ook complexe processen vlot kan automatiseren.



snap de processen die je wilt automatiseren.

Het is belangrijk dat je het proces echt goed vat, onder andere om te vermijden dat je aan het einde van de rit foute workflows opzet. Ga daarom rond de tafel zitten met de mensen die de taken dagelijks uitvoeren. Zij verschaffen je niet alleen inzicht in de volledige workflow, maar leggen misschien ook bepaalde pijnpunten bloot die jij over het hoofd ziet. Al de aanwezige procesdocumentatie die je verzamelt, kan je gebruiken als startpunt.

Welke handelingen vraagt een bepaald proces? Hoe komen gegevens vandaag binnen? Welke collega's worden op welke momenten betrokken?

Enkel als je het proces volledig begrijpt, kan je bepalen wat je precies wilt bereiken - en weet je ook dat je doelen haalbaar zijn. Documenteer zeker ook de activiteiten en handelingen die de bot zal uitvoeren. Zo vermijd je verwarring in de toekomst.

Je kan je analyse ook starten vanuit de data die beschikbaar is. Veel systemen houden bij wanneer een bepaalde handeling werd gedaan en door wie. Vanuit deze data het proces (her)ontdekken of aanvullen heet 'process mining'. Daarvoor heb je mogelijk wel hulp nodig van specialisten in data-analyse.



wat zal het je opbrengen?

Op dit punt kan je prima inschatten welke processen geschikt zijn voor automatisatie. Zorg er zeker wel voor dat je een goed zicht krijgt op welke voordelen het automatiseren je zal opleveren. Dat gaat over zaken als een hogere tevredenheid bij werknemers en klanten, maar zeker ook over hoeveel tijd en geld je zal besparen.

Zet dat af tegen welke effort het effectief ontwikkelen en implementeren van de oplossing zelf zal vereisen.

Kan je de investering binnen afzienbare tijd weer recupereren?

Dan denk je in de goede richting. Processen die je de hoogste ROI opleveren, zijn de beste kandidaten om geautomatiseerd te worden.



Sidenote: vergeet de verborgen kosten niet, zoals onderhoud en licentiekosten van automatisatiesoftware.



zorg dat de hele organisatie mee is van bij het begin.

Verandering is vaak niet vanzelfsprekend. Je medewerkers kunnen dus hun twijfels hebben over automatisering, ook al neemt het hen saai, repetitief en tijdrovend werk uit handen. Misschien denken ze zelfs dat er geen plek meer is voor hen in het bedrijf, zodra bepaalde taken geautomatiseerd zijn.

We hoeven je vast niet te zeggen dat je oplossing enkel zal werken als de mensen die erbij betrokken zijn, zich erin kunnen vinden. Zorg ervoor dat je een cultuur creëert waarin bezorgdheden gedeeld mogen

worden. Je kan je medewerkers zeker ook **informer**en via **infosessies, workshops en training**. Luister actief, en neem angsten weg.

Om te garanderen dat alle neuzen in dezelfde richting wijzen, betrek je alle partijen (zowel business als IT) al vroeg bij het hele gebeuren.

steeds transparant communiceren en benadruk vooral dat je medewerkers dankzij het automatiseren van bepaalde processen waardevoller werk zullen uitvoeren.

Ook door de betrokkenen de **oplossing te laten testen**, kan je meer draagvlak creëren. Je haalt er niet alleen nuttige feedback uit, maar laat zo dus ook zien dat je hun mening waardeert. Eens de oplossing geïmplementeerd is, hou je eveneens de vinger aan de pols bij je medewerkers via periodieke evaluatiemeetings.





denk ook aan morgen.

Een succesvol bedrijf blijft evolueren. Hou er dus rekening mee dat je oplossingen voor automatisering flexibel moeten zijn. **Zo hou je zélf controle** over de oplossing, en is het niet de oplossing die je toekomst zal bepalen.

Naast het feit dat je bedrijf groeit en verandert, is er ook nog een andere reden waarom flexibiliteit belangrijk is.

Hierboven haalden we de start small approach aan: je begint eenvoudig, en bouwt daarop verder. Toch moet je ook op dat moment denken aan de toekomst. Je oplossing moet flexibel genoeg zijn om later ook te werken voor **andere processen binnen andere domeinen**. Kies dus voor een governance model dat in lijn is met je langetermijnverwachtingen.



kies de juiste partner.

Wat je hierboven las, zet je alvast op weg om te starten met het automatiseren van bepaalde business processen. Maar wie leidt alles in goede banen?

Je hebt daar niet altijd de juiste mensen voor in huis. En een automatiseringsproject zomaar toevoegen aan iemands bestaande rol, is niet altijd het beste idee. Er ontstaan dan al eens **valkuilen op vlak van workload, kennis of onafhankelijkheid** binnen de organisatie.

Doe je een beroep op een externe partner, dan ben je er zeker van dat er een onafhankelijke partij mee rond de tafel zit. Knappe koppen die niet alleen weten hoe ze bovenstaande stappen vlot moeten doorlopen, maar ook de volledige oplossing technisch opzetten. Je bent gerust van **voorbereiding en implementatie, tot opleiding en optimalisatie!**





ausy
by randstad.

onze ambities.

Eenvoudig gezegd? Jou inspireren met onze passie voor technologie. We willen het beste naar boven halen in onze klanten en talenten. We gebruiken de kracht van technologie om bedrijven opnieuw uit te vinden. En we bieden onze experts de kans om mee te werken aan de technologische oplossingen van morgen.

www.ausy.be