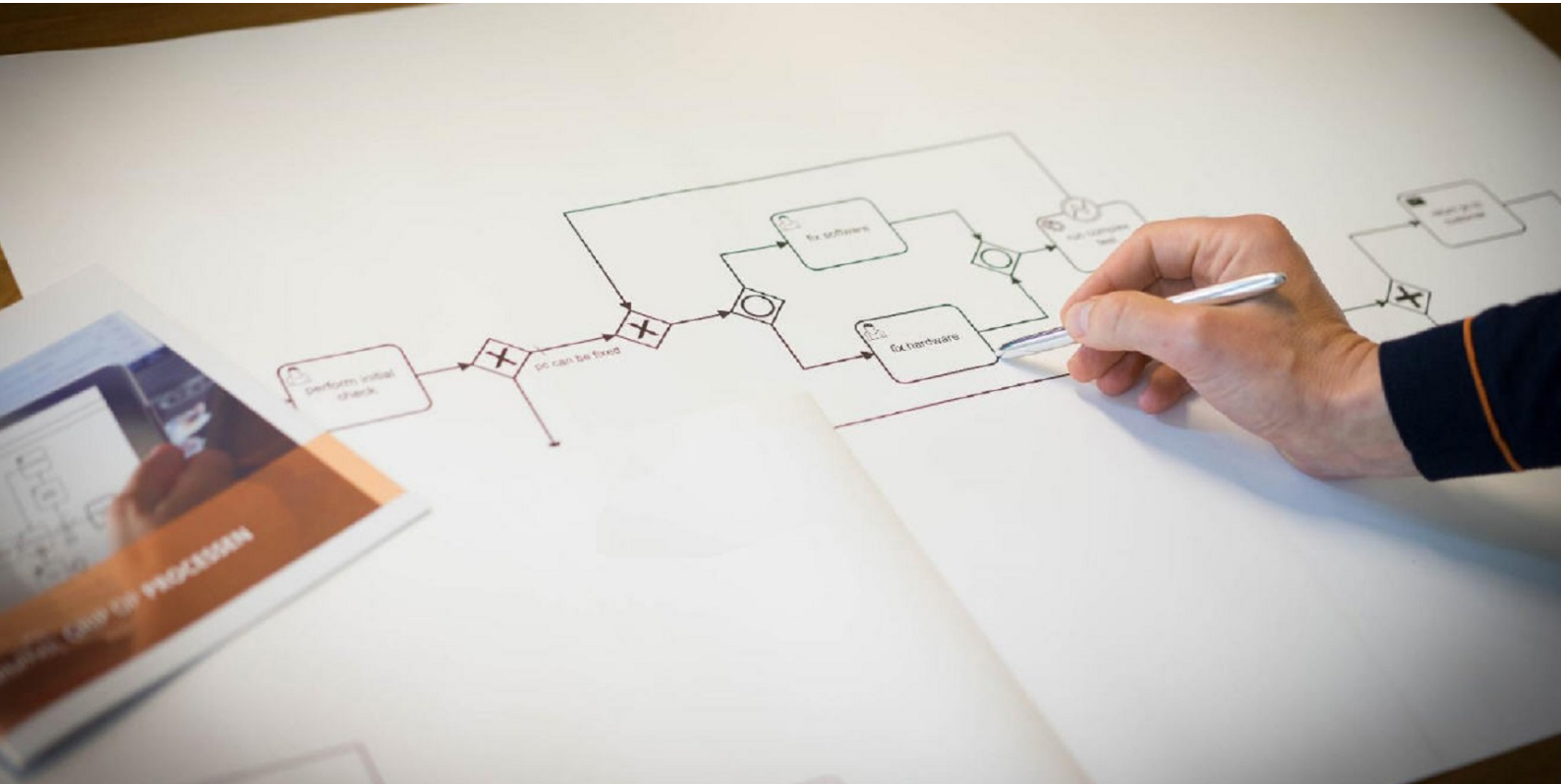


&| fi# (* '(h ž " 'U @k\ 'O\ #° Oo' ..
U -Vy 'hk\ #-oo\ VO@ - 'o' ou-U '



Hoe Process # a 'y i ' μ ° i i © en Business Process Management
samen mensenwerk verlichten

RPA & BPMS: beiden procesautomatisering, maar niet hetzelfde.

! i a ± Process # a ¥ i ' μ ° i i © (\$# ') en Business Process Management Systemen (BPMS) hebben deels hetzelfde doel, en worden soms met elkaar verward. Wat zijn deze twee technologieën? Zijn het alternatieven voor elkaar, of vullen ze elkaar juist aan?

! i a ± \$ @ o p # a ¥ i ' μ ° i i © (\$# ') is een vorm van automatisering gebaseerd op 'software robots' die menselijke taken kunnen repliceren. Deze relatief eenvoudige manier van procesautomatisering groeit snel, & i £ ¥ (* (¥ ~ ~ i ° š ! j Ÿ ¥ ' schat de groei van de markt op i j a ' ver ° ¥ a voudiging tussen 201 en 202 .

Business Process Management Systemen (BPMS) ofwel workflowsystemen zijn systemen die op basis van workflow diagrammen taken langs mensen en machines routeren. Ze bestaan sinds het begin van deze eeuw, zijn vooral breed ingezet in de grootzakelijke markt, zoals banken en verzekeraars.

! i a ± \$ @ o p # a ¥ i ' μ ° i i © (\$# ') & < > « ° ¥ \$ @ o p ~ ~ ° ± « © š ° ¥ a ' & \$ °

RPA-systemen zijn in staat om gebruikersacties op een computer na te spelen. Ze kunnen inloggen op systemen, files en folders verplaatsen, data knippen en plakken, Excelfiles uitlezen, formulieren invullen en legacy-systemen bedienen. Taken die medewerkers op hun PC uitvoeren en steeds herhalend zijn, kunnen worden overgenomen door een RPA-robot.

Ze doen dit door ze eenmalig te leren hoe een gebruiker dit werk doet. De aanzet daarvoor is door een gebruiker werk te laten doen en dit te laten opnemen door een RPA-systeem, waarna – na aanpassingen en verfijningen – het RPA-systeem deze taken kan repliceren.

Aangezien RPA vrij eenvoudig in te zetten is, biedt het organisaties vrij snel en betaalbaar de mogelijkheid om administratief werk te verlichten. Voordelen die genoemd worden:

- Medewerkers worden verlost van repeterend werk, en kunnen zich richten op uitdagender werk dat meer waarde toevoegt
- Lagere kosten: een RPA systeem is goedkoper dan een medewerker
- Korte doorlooptijden, een RPA-systeem werkt 24x7
- Lage kans op fouten

Om vast te stellen of een RPA-bot goed ingezet kan worden kan je de onderstaande richtlijnen hanteren

- Rule based: activiteiten die goed omschreven kunnen worden met regels
- Gestructureerde data: data heeft een vaste gestructureerde vorm
- Hoge volumes: Hoe vaker een menselijke taak op dezelfde manier herhaald wordt hoe interessanter het wordt
- Weinig uitzonderingen: hoe minder variatie in de uit te voeren taken hoe beter
- Stabiel proces: situaties waarbij het proces geruime tijd op dezelfde manier functioneert

Volgens Wikipedia is RPA een vorm van procesautomatisering, eigenlijk is *procedure*-automatisering een betere benaming. RPA richt zich namelijk nadrukkelijk op het uitvoeren van achtereenvolgende stappen die één medewerker uitvoert, en daarmee een procedure uitvoert.

Business Process Management Systemen (BPMS) van dichterbij

Business Process Management is het vakgebied van procesbeheersing. De termen BPM, BPMN en BPMS worden regelmatig door elkaar heen gebruikt. BPM is een bedrijfskundige methode, die helpt processen te identificeren (welke zijn er), te analyseren, op basis van die kennis te herontwerpen, te automatiseren en te meten, waarna de cirkel rond is. BPM is dus breder dan het automatiseren.

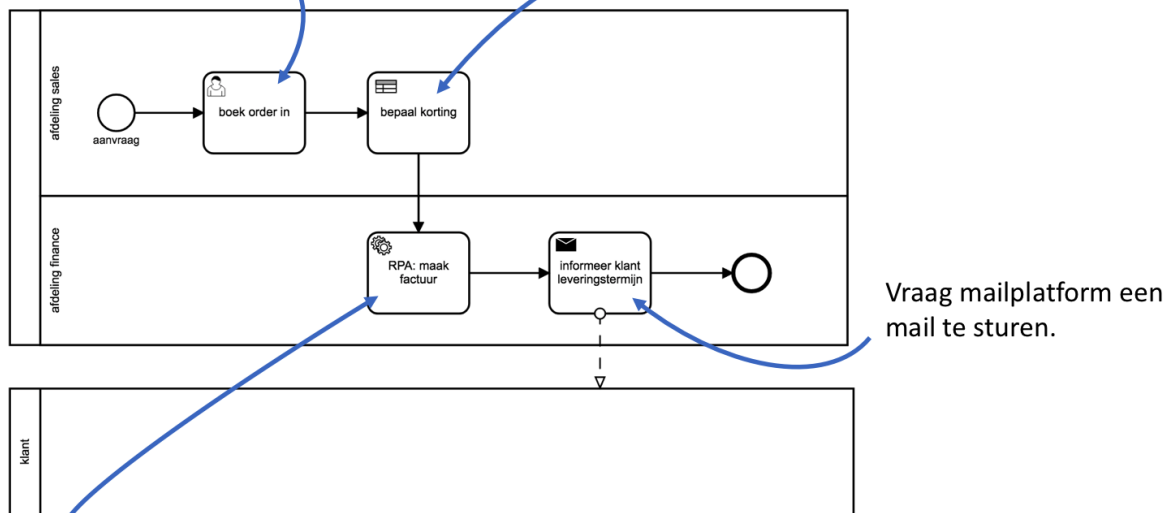
BPMN ofwel Business Process Model and Notation is de standard voor procesbeschrijving. Het is een open ISO standaard, voor velen herkenbaar als Visio-diagrammen. Het unieke aan deze standaard is dat ze niet alleen processen beschrijven, maar dat ze ook uitgevoerd kunnen worden.

En daarmee komen we bij de Business Process Management Systemen, de platformen die op basis van de BPMN modellen kunnen uitvoeren. De BPMS-en doen dit door de samenwerking tussen mensen, systemen en RPA-bots te orkestreren. Het BPMS voert primair taken niet zelf uit, maar zorgt dat systemen en medewerkers samenwerken.

In het onderstaande diagram wordt dat schematisch weergegeven. Het BPMS voert zelf geen taken uit, maar zorgt dat medewerkers en systemen hun taak in de juiste volgorde uitvoeren.

Vraag medewerker taak uit te voeren.

Laat Decision table de korting uitrekenen.



Vraag RPA-bot de factuur te maken.

Voordelen die genoemd worden:

- Compliancy: processen worden uitgevoerd zoals afgesproken en vastgelegd, zodat de werkwijze traceerbaar is voor bijvoorbeeld auditors.
- Werk blijft niet liggen, een BPMS monitort de voortgang en grijpt in indien nodig.
- Vermindering van overhead door het wegnemen van administratieve taken, doordat in plaats van medewerkers regie wordt uitgevoerd door het BPMS.
- Lagere kosten: een BPMS systeem is goedkoper dan een medewerker.
- Korte doorlooptijden, BPMS en RPA-systemen werken 24x7.

Hoe! i ") '\$#' ' RPA en het BPMS samen mensenwerk verlichten

RPA-bots voeren repeterende taken van medewerkers uit, het BPMS zorgt voor de samenwerking van bots, echte medewerkers en ICT-systemen. Dat maakt dat er voor het BPMS drie opties zijn om een taak uit te laten voeren:

- Een medewerker. Dit is vooral nuttig voor complexere taken, zoals het beoordelen van een patient of het voeren van een salesgesprek. Het zijn taken die niet te automatiseren zijn, en waarvan het BPMS slechts bewaakt dat de taak tijdig wordt uitgevoerd.
- Een systeem. Daar waar ICT-systemen voorzien zijn van een API, kan het BPMS rechtstreeks opdrachten uitzetten bij een ICT-systeem, en resultaten verwerken.
- De RPA-bot. In sommige gevallen wordt er gewerkt met systemen die niet voorzien zijn van een API, zoals een Excels of Word, een legacy-systeem, een lokaal filesysteem of client-server systeem. In andere gevallen zijn systemen wel voorzien van een API, maar is er onvoldoende ICT-capaciteit deze te ontsluiten, of zijn er bijvoorbeeld extra kostbare licenties nodig deze te benutten. In die gevallen zijn RPA-bots een goede oplossing, om snel en kosteneffectief systemen te ontsluiten

Ontwikkelingen

! i ") 'P#' en BPMS zijn een aantrekkelijk koppel. De samenwerking van BPMS leverancier Appian met BluePrism, IBM's partnership met Automation Anywhere en Pegasystem's overname van Openspan getuigen daarvan.

Veel organisaties hebben te maken met complexe processen en bestaande (legacy)systemen, die zich niet eenvoudig laten vervangen. In deze situatie kan het combineren van ! i ") 'P#' en BPM tot indrukwekkende resultaten leiden. Beide technieken ¶ gericht op het snel en relatief goedkoop behalen van resultaat.

Hoewel BPM-systemen oorspronkelijk vooral ontwikkeld zijn voor het ondersteunen van *operations*, ontwikkelen ze zich door tot low-code ontwikkelplatformen. Een BPM-platform is een onmisbare schakel in een modern micro-service georiënteerd applicatie landschap.