



Robots / Robotica

ATTENDED SOFTWAREROBOT VERDIENT MEER AANDACHT

Robotic process automation (rpa) groeit razendsnel. Velen zijn gecharmeerd van de softwarerobots die saai, repetitief werk achter een computer overnemen. Alle computerhandelingen die wij kunnen doen – klikken, typen, bestanden maken, browsen, knippen & plakken, et cetera – kan een softwarerobot leren. Kortom, een softwarerobot beweegt zich als een virtuele-medewerker in/tussen de applicaties. Is het terecht dat unattended rpa meer aandacht krijgt dan attended rpa?

Actuele RPA-voorbeelden gaan nagenoeg altijd over unattended RPA. Dit zijn robots die autonoom werken en waar je als mens (in operationele zin) niet naar om hoeft te kijken. Je kunt denken aan een robot die via

e-mail ontvangen bestellingen in relevante applicaties verwerkt, inclusief de klantcommunicatie of een robot die dossiers op kwaliteitsfacetten controleert en de juiste personen betreft. Beide voorbeelden belichten de onafhankelijke aard van unattended robots. Attended robots helpen je als een ‘superarm’ tijdens jouw werk in/tussen allerlei applicaties. De robot gaat of op verzoek van de gebruiker of automatisch op basis van wat er op het scherm gebeurt aan de slag. Je kunt denken aan een robot die razendsnel alle relevante applicaties opent bij een nieuw telefoongesprek of e-mail in een serviceorganisatie of een robot die proactief aanbiedt om een e-mailconcept op te stellen direct na het opslaan van een formulier in een applicatie. Over het verschil tussen unattended en attended zijn aan paar punten benoemen. De processen die je ‘unattended style’ robotiseert lijken groter omdat het kop/staartprocessen zijn, maar-let op! Het betreft vaak lager gekwalificeerd werk en dus ook goedkopere arbeid. Het risico is dat alle rpa-aandacht gaat naar automatisering van het werk van degenen die het minst schaars zijn

en wiens baan het bovendien is om achter een computer werk te verzetten. De handelingen die je robotiseert ‘attended style’ zijn in de perceptie vaak te klein om een proces te noemen; ik noem het daarom micro-processen. De robotiseringskansen zijn lastiger te detecteren waardoor men (te) snel dingen zegt als ‘zijn er niet’, ‘kan niet’ of ‘levert te weinig op’. Echter, in potentie raakt juist dit het werk van degenen wiens baan (en interesse) het niet is om achter een computer werk te verzetten.

Om rpa bij hoger gekwalificeerd personeel het verschil te laten maken, verdient juist attended rpa meer aandacht. Want ook al is het werk van de huisarts, de advocaat, de verpleegkundige en de hr-specialist niet ‘eventjes’ unattended te robotiseren, zeker is dat moeilijk zichtbare micro-processen ook deze professionals onnodig veel tijd kosten. Attended rpa zorgt dat zij sneller, plezieriger en minder foutgevoelig werken.



KLAAS-JAN MOLENDIJK

PARTNER BUSINESS CASE ENTREPRENEURS

Robots / Robotica

POSITIE	ORGANISATIE	ICT
1	TU Delft	
2	TU/e	
3	DAF Trucks	