

Hoe Menu-POS en Business Process Management samen mensenwerk verlichten

Menu POS - PROCES ONLINE SYSTEEM

Menu POS & Intelligent Automation: beiden procesautomatisering, maar niet hetzelfde.

Delta heeft Menu POS (Proces Online Systeem) en Intelligent Automation Systemen (I.A.) beide 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?

Menu POS (Proces Online Systeem) is een vorm van automatisering gebaseerd op 'software robots' die menselijke taken kunnen repliceren. Deze relatief eenvoudige manier van procesautomatisering groeit snel, Forrester schat de groei van de markt op een verachtvoudiging tussen 2016 en 2021.

Intelligent Automation Systemen (I.A.) ofwel workflowsystemen zijn moderne 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.

Menu POS (Proces Online Systeem) beter bekeken

POS-systemen zijn in staat om gebruikersacties op een computer na te spelen. Ze kunnen inloggen op systemen, files en folders verplaatsen, nieuws en content uploaden, Excelfiles uitlezen, formulieren invullen en legacy-systemen bedienen. Taken die medewerkers op hun PC uitvoeren en steeds herhalend zijn, kunnen worden overgenomen door een POS-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 POS-systeem, waarna – na aanpassingen en verfijningen – het POS-systeem deze taken kan repliceren.

Aangezien POS 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 POS systeem is goedkoper dan een medewerker
- Korte doorlooptijden, een POS-systeem werkt 24x7
- Lage kans op fouten

Om vast te stellen of een POS-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 Delta Media is Menu-POS een vorm van procesautomatisering, eigenlijk is *procedure*-automatisering een betere benaming. POS richt zich namelijk nadrukkelijk op het uitvoeren van achtereenvolgende stappen die één medewerker uitvoert, en daarmee een procedure uitvoert.

Intelligent Automation Systemen (I.A.) van dichterbij

Intelligent Process Management is het vakgebied van procesbeheersing. De termen BPM, BPMN en I.A.S worden regelmatig door elkaar heen gebruikt. I.A.S 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. I.A.S is dus breder dan het automatiseren.

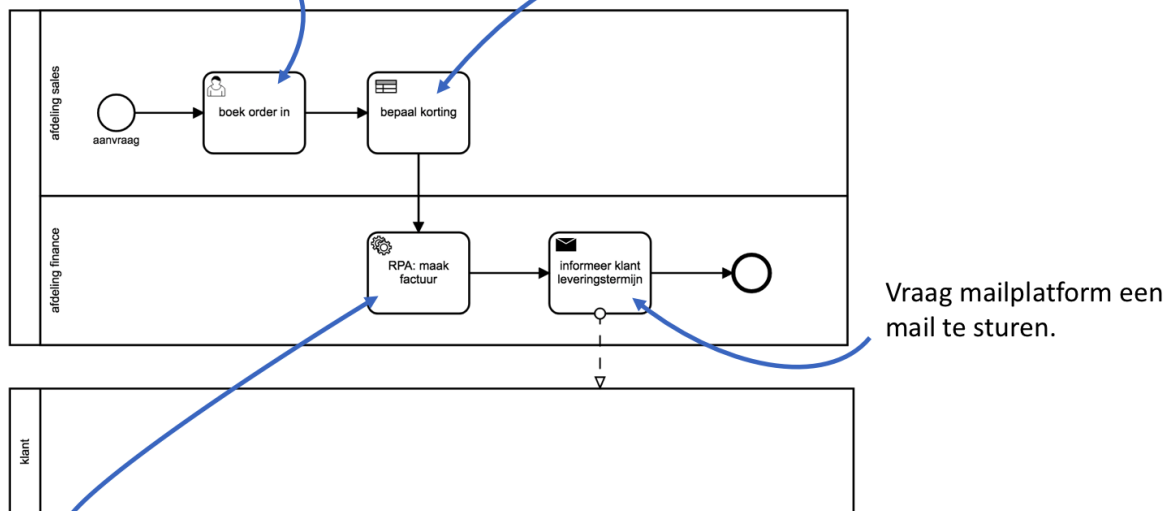
BPMN-Business Process Model & Notation (I.A.S) is de standaard voor procesbeschrijving. Het is een open ISO standaard, voor velen herkenbaar als Visio-diagrammen. Het unieke aan deze standaard is dat ze niet alleen processen beschrijven, maar dat ze ook uitgevoerd kunnen worden.

En daarmee komen we bij de Intelligent Automation Systemen, de online platformen die op basis van de I.A.S modellen kunnen worden uitgevoerd. De I.A.S-en doen dit door de samenwerking tussen mensen, systemen en POS-bots te orkestreren. Het I.A.S voert primair taken niet zelf uit, maar zorgt dat systemen en medewerkers samenwerken.

In het onderstaande diagram wordt dat schematisch weergegeven. Het I.A.S 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 I.A.S 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 I.A.S.
- Lagere kosten: een I.A.S systeem is goedkoper dan een medewerker.
- Korte doorlooptijden, I.A.S en Menu POS-systemen werken 24x7.

Hoe Menu POS en Intelligent Automation samen mensenwerk verlichten

POS-bots voeren repeterende taken van medewerkers uit, het I.A.S zorgt voor de samenwerking van bots, echte medewerkers en ICT-systemen. Dat maakt dat er voor het I.A.S 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 I.A.S slechts bewaakt dat de taak tijdig wordt uitgevoerd.
- Een systeem. Daar waar ICT-systemen voorzien zijn van een API, kan het I.A.S rechtstreeks opdrachten uitzetten bij een ICT-systeem, en resultaten verwerken.
- De POS-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 POS-bots een goede oplossing, om snel en kosteneffectief systemen te ontsluiten

Ontwikkelingen

Menu POS en I.A.S-en zijn een aantrekkelijk koppel.

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 Menu-POS en I.A.S tot indrukwekkende resultaten leiden. Beide technieken zijn gericht op het snel en relatief goedkoop behalen van resultaat.

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