



# Eindpresentatie PoC Robotic Process Automation

Gemeente Amsterdam – Interne Dienstverlening

# DOEL ROBOTICS PROOF OF CONCEPT

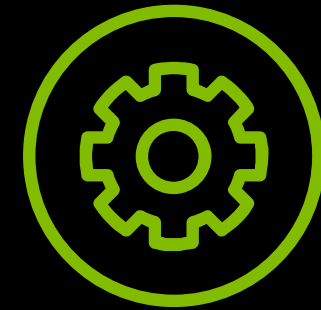
Door de uitvoering van de Proof of Concept is er kennis gemaakt met Robotics, zijn de robotiseringsmogelijkheden geïdentificeerd en is de technische haalbaarheid getest



Kennismaken met  
Robotic Process Automation  
als innovatieve ontwikkeling en  
enthousiasmeren van medewerkers om  
samen te werken met een robot



Identificeren mogelijkheden Robotics  
binnen Gemeente Amsterdam



Testen Technische haalbaarheid

# AANPAK PROOF OF CONCEPT

In acht weken zijn twee processen uitgewerkt en gerobotiseerd



Doel *Analyse processen en eerste scope configuratie processen* *Vaststellen scope en ontwerp configuratie* *Bouwen, testen en herontwerpen van de configuratie* *Eindrapportage en demonstratie*

## Hoofdactiviteiten



Kick off met stakeholders en kennismaking RPA



Vaststellen scope processen



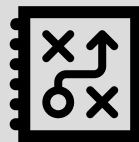
Bouwen robots



Opstellen eindrapportage (inclusief film PoC en advies vervolg)



Selecteren processen in scope



Opstellen procesontwerp



Testen robots



Eindpresentatie aan stakeholders

**HIER STAAN WIJ NU**

# PROJECTTEAM

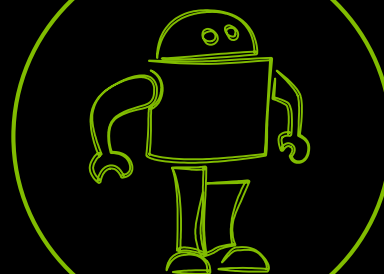
In het project hebben veel partijen met elkaar samengewerkt om tot een succesvol resultaat te komen

## Opdrachtgever en Clusterstaf

- Nathalie van Berkel
- Almar Krancher
- Marco Koorn

## Informatievoorziening ID

- Anouk Kramp
- Hans Buijs
- John Commandeur
- Niko Tsakirakis
- Carlo Piscitelli
- Peter Boerhorst



RPA Team

## Bureau Personeel en Organisatieadvies

- Liane Pielanen
- Sjouke Vrijburg
- Mirjam Hoefman
- Jeanette Fredriksz
- Derya Erkan
- Ahu Senol-Yalcin
- Christiana Cornelius

## Juridisch Bureau

- Dick Zwijnenburg
- Tom Luinge
- Bodil Boon
- Frans van de Pieterman
- Michael Tjen A Kwoei

# Processenoverzicht

# GESELECTEERDE PROCESSEN

De geselecteerde processen zijn: bezwaar wegslepen auto (Juridisch Bureau) en contracten opstellen (Bureau Personeel en Organisatieadvies)

Juridisch Bureau



Bezwaar Wegslepen Auto

Aantal per jaar:

- 750 (3 per dag)
- 8 min per procesuitvoering

Bureau Personeel en  
Organisatieadvies



Contracten Opstellen

Aantal per jaar:

- 1300 (5 per dag)
- 30 min per procesuitvoering



# Processtappen

Proces Juridisch Bureau: Bezwaar Wegslepen Auto

# HUIDIG PROCES

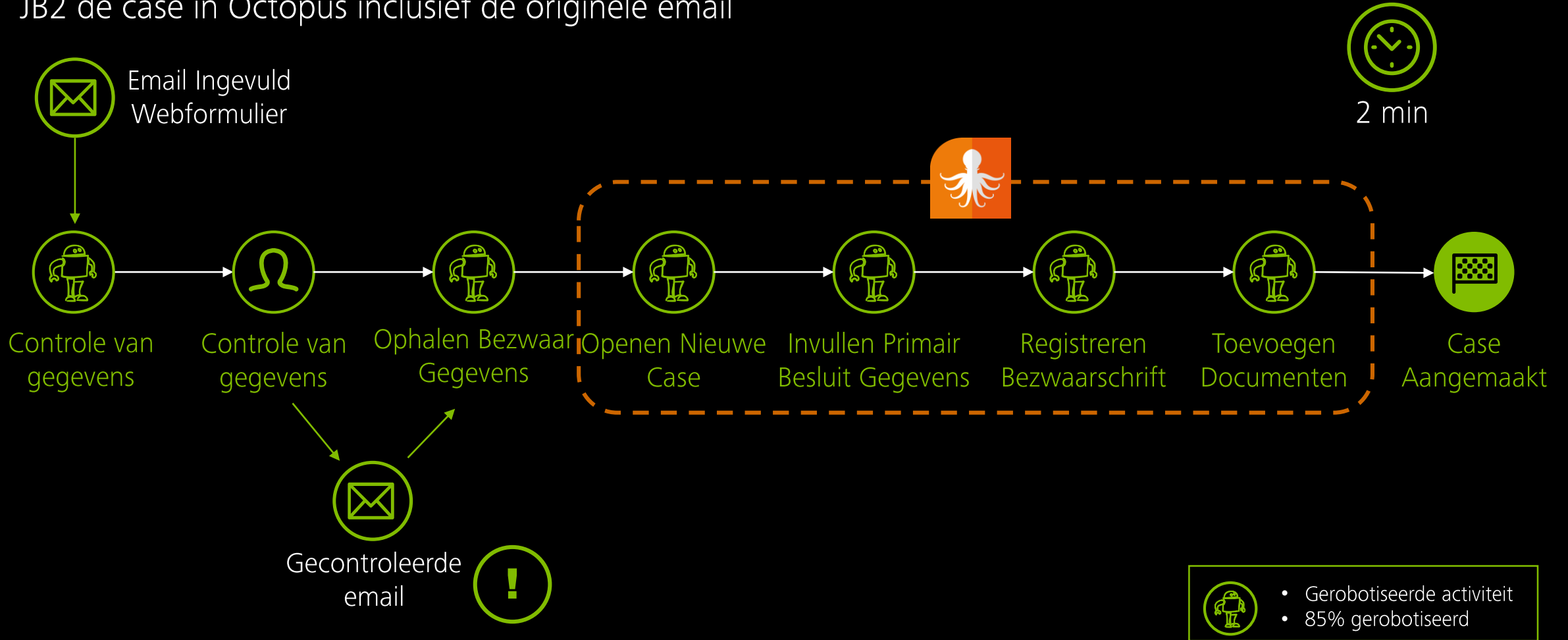
De medewerker ontvangt wegsleepbezwaren per email en registreert deze in Octopus en voegt de originele email toe aan de case





# GEROBOTISEERD PROCES

Medewerker en robot JB2 controleren samen de ontvangen wegsleepbezwaren en vervolgens registreert JB2 de case in Octopus inclusief de originele email



# RESULTAAT ROBOTISERING PROCES

JB2 levert een besparing van handmatige verwerkingstijd, consistentere kwaliteit en stelt medewerkers in staat om meer waarde toe te voegen voor de burger



Van...

Naar...



- Handmatige Verwerkingstijd van 8 minuten per bezwaarregistratie

- Totale werklast van 100 uur per jaar

- Mogelijke menselijke fouten binnen uit te voeren proces

- Hoge frequentie repetitieve werkzaamheden

- Handmatige Verwerkingstijd van 2 minuten per bezwaarregistratie

- Totale werklast van 25 uur per jaar

- Foutloos overnemen en invoeren van informatie binnen proces

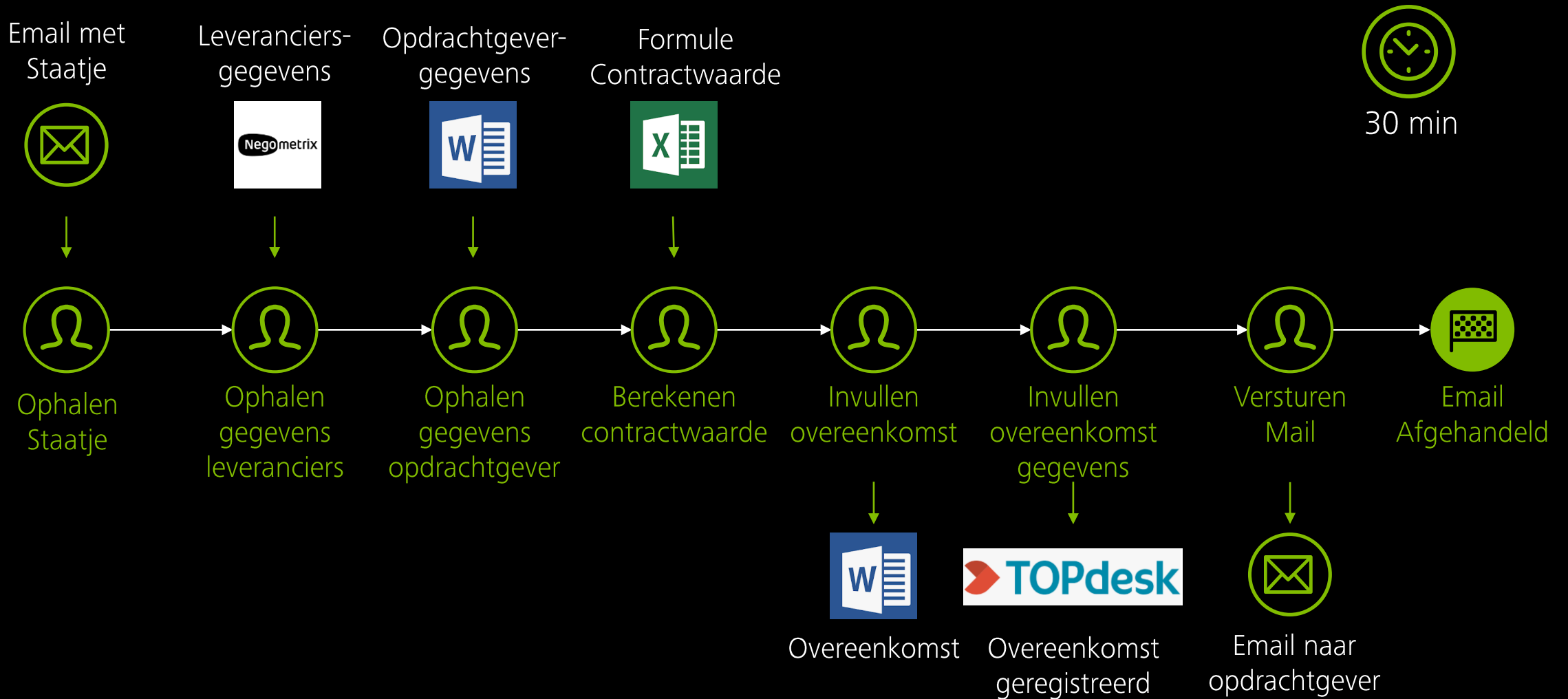
- Meer variatie en focus op waarde toevoegende activiteiten (ca 75 uur per jaar)

# Processtappen

Proces Bureau Personeel en Organisatieadvies:  
Contracten Opstellen

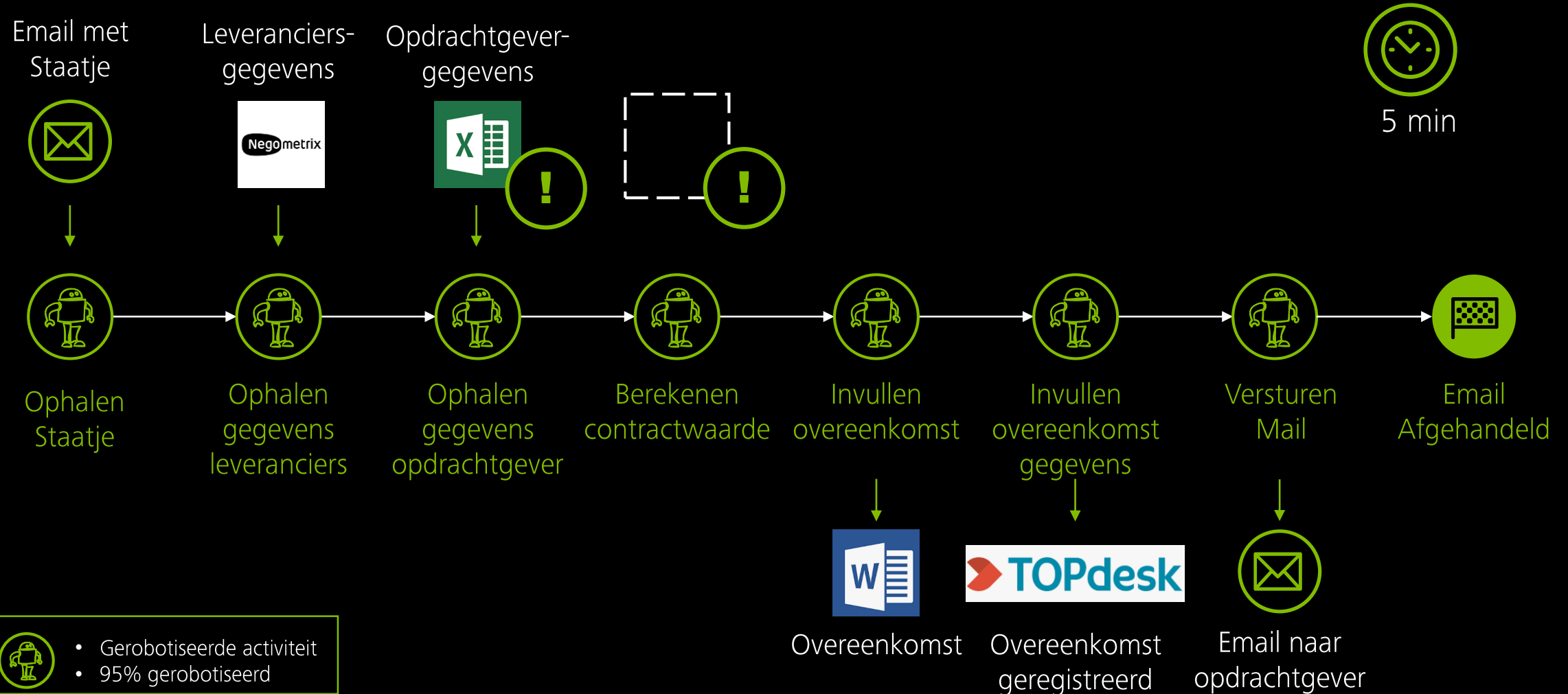
# HUIDIG PROCES

Binnen het proces: contracten opstellen, worden activiteiten binnen verschillende applicaties uitgevoerd



# GEROBOTISEERD PROCES

Binnen het gerobotiseerde proces worden vrijwel alle activiteiten uitgevoerd door de robot V-Lex



# RESULTAAT ROBOTISERING PROCES

V-Lex levert een besparing van handmatige verwerkingstijd, consistentere kwaliteit en stelt medewerkers in staat om meer waarde te leveren voor de Gemeente Amsterdam



Van...

Naar...



- Verwerkingstijd van 30 minuten per contract

- Totale werklast van 650 uur per jaar

- Mogelijke menselijke fouten bij invoeren van informatie in contract of Topdesk C

- Hoge frequentie repetitieve werkzaamheden

- Verwerkingstijd van 5 minuten per contract voor controle en afhandelen uitzonderingen

- Totale werklast van 100 uur per jaar

- Consistentie en volledigheid in verzamelen en invoering van informatie

- Meer variatie en focus op waarde toevoegende activiteiten (ca 550 uur per jaar)



# Resultaten

# RESULTATEN

Wij zijn trots op de positief behaalde resultaten na de uitvoering van de Robotics Proof of Concept



Het is technisch mogelijk processen binnen de Gemeente Amsterdam te robotiseren



Vrijgespeelde tijd: 625 uur door robotisering handmatig en repeterende activiteiten



Goede samenwerking tussen IV en de Business



Kennismaking met innovatieve technologieën om Gemeente Amsterdam blijvend te ontwikkelen



Veel enthousiasme binnen Gemeente Amsterdam – Interne Dienstverlening



Verdere mogelijkheden tot procesoptimalisatie geïdentificeerd

# PROCESOPTIMALISATIES

Naast het robotiseren van de twee processen zijn er mogelijkheden geïdentificeerd om de klantgerichtheid en (data)kwaliteit van de processen te verbeteren

Klantgerichtheid



## Juridisch Bureau

- Om een bredere doelgroep binnen het (gerobotiseerde) proces aan te spreken is het wenselijk het webformulier ook in het Engels beschikbaar stellen en de mogelijkheid te bieden om andere bezwaren online in te dienen
- Om het gebruikersgemak te vergroten is het wenselijk om bijlagen direct via het webformulier te uploaden

## Personeel & Organisatieadvies

- Optimaliseren van het verzamelen van de benodigde gegevens die in het contract moet worden opgenomen (samenstellen 'staatje')

Kwaliteit



- Om de data kwaliteit van het proces te verbeteren is het wenselijk bijlagen productonafhankelijk te archiveren i.v.m. archiveringsplicht of data automatisch te controleren bij invoer, bijv. postcode bij NL adressen

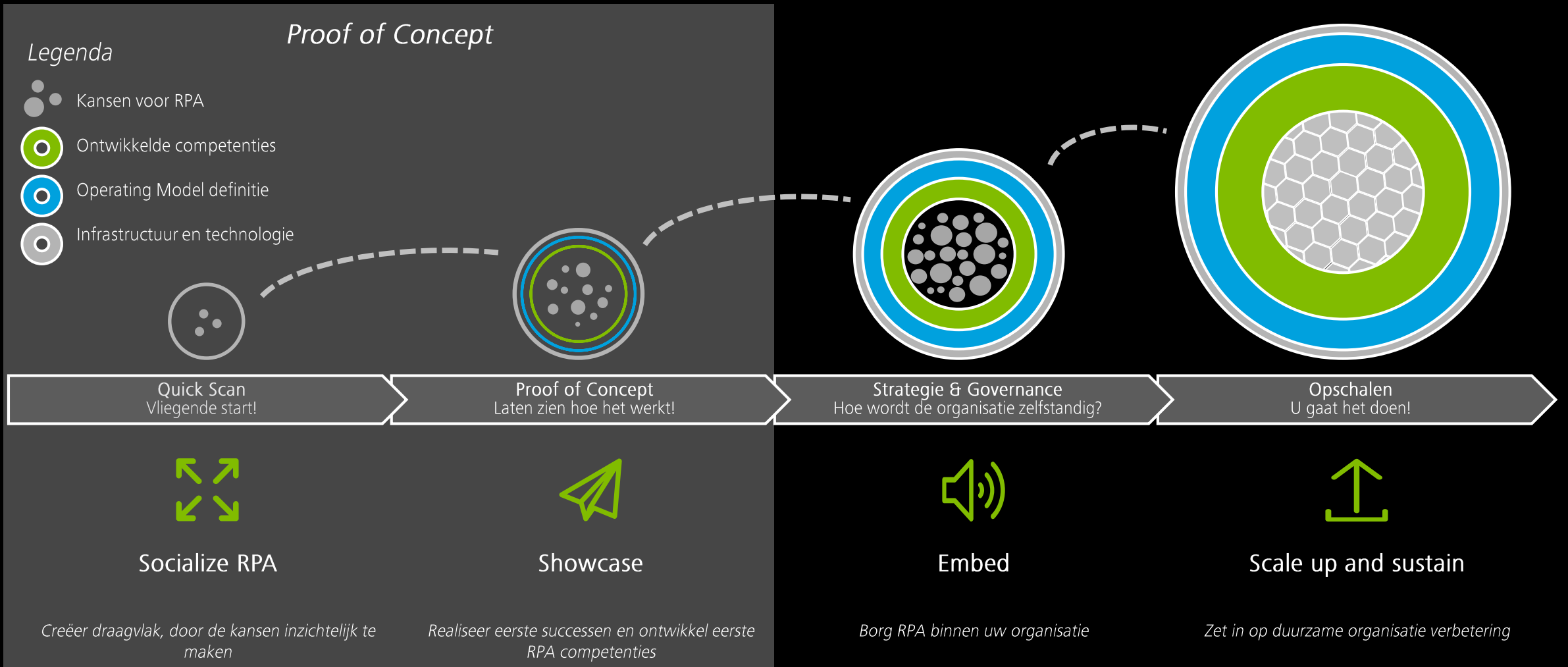
- Om de data kwaliteit van het proces te verbeteren is het wenselijk de Leveranciersgegevens direct mee te sturen vanuit "Negometrix" (ipv los op te zoeken) en gegevens opdrachtgevers beter te structureren (t.o.v. huidige uitwerking in Word document)



# Vervolgstappen

# VERVOLGSTAPPEN

Bewezen aanpak Deloitte



# VERVOLGSTAPPEN

Wij evalueren de Proof of Concept en bespreken de resultaten en de vervolgstappen binnen het DTO



→  
Tijd





Deloitte refers to one or more of Deloitte Touche Tohmatsu Limited, a UK private company limited by guarantee (“DTTL”), its network of member firms, and their related entities. DTTL and each of its member firms are legally separate and independent entities. DTTL (also referred to as “Deloitte Global”) does not provide services to clients. Please see [www.deloitte.nl/about](http://www.deloitte.nl/about) for a more detailed description of DTTL and its member firms.

Deloitte provides audit, consulting, financial advisory, risk management, tax and related services to public and private clients spanning multiple industries. Deloitte serves four out of five Fortune Global 500® companies through a globally connected network of member firms in more than 150 countries bringing world-class capabilities, insights, and high-quality service to address clients’ most complex business challenges. To learn more about how Deloitte’s approximately 225,000 professionals make an impact that matters, please connect with us on Facebook, LinkedIn, or Twitter.

This communication contains general information only, and none of Deloitte Touche Tohmatsu Limited, its member firms, or their related entities (collectively, the “Deloitte Network”) is, by means of this communication, rendering professional advice or services. Before making any decision or taking any action that may affect your finances or your business, you should consult a qualified professional adviser. No entity in the Deloitte Network shall be responsible for any loss whatsoever sustained by any person who relies on this communication.