



Inbedding Robotics in het DNA van de Havenbedrijf Rotterdam

7 mei 2018

Inhoudsopgave

Topic	Pagina
Aanleiding	2
Aanpak	5
Visie HbR op Robotics	7
Ophanging in de organisatie	9
Activiteiten, rollen & verantwoordelijkheden	14
Appendix	18

Aanleiding

Aanleiding

HbR heeft Deloitte gevraagd om te ondersteunen bij het uitdenken van de inbedding van RPA in de organisatie

Situatie	Uitdaging	Vraag
<ul style="list-style-type: none">• Het HbR kijkt kritisch naar de huidige operationele kosten en onderzoekt mogelijkheden om besparingen te bewerkstelligen en kwaliteit te verbeteren op korte en middellange termijn• Op de middellange termijn dient het resultaat van deze besparingen de strategische initiatieven van het HbR verder te kunnen ontwikkelen• Deze strategische initiatieven richten zich op: digitalisering, energietransitie en innovatie• Het HbR heeft in haar zoektocht naar innovatieve oplossingen een Proof of Concept en een Opportunity Assessment aangaande Process Robotics (RPA) opgestart en afgerond	<ul style="list-style-type: none">• De ervaring met grootschalige IT implementaties heeft ertoe geleid dat er nu wordt onderzocht in hoeverre andere mogelijkheden verdere automatisering en standaardisatie van de processen kan bewerkstelligen• De uitkomst van de Proof of Concept en het Opportunity Assessment biedt vertrouwen dat de impact van Process Robotics binnen het HbR groot kan zijn• Voor ondersteuning bij de besluitvorming wil het HbR een goed beeld hebben van de manier waarop Robotics geborgd kan worden in de bestaande organisatie, zodat alle rollen en verantwoordelijkheden helder en efficiënt zijn ondergebracht.	<ul style="list-style-type: none">• Deloitte heeft met de Proof of Concept en het Opportunity Assessment de toepassing en de mogelijkheden gepresenteerd van Process Robotics en is gevraagd om samen met het HbR een ontwerp te maken van de governance voor Robotics. Een advies waar in de organisatie deze governance terugkomt dient onderdeel te zijn van deze opdracht.• Deloitte stelt samen met het HbR op basis van de bestaande organisatie en bestaande ontwikkelingen een document op hoe robotics ingebed wordt in het dna van het HbR met:<ul style="list-style-type: none">• Aangescherpte Robotics visie• Uitgewerkt governance model• Uitgewerkte rollen en verantwoordelijkheden

Aanleiding

In het traject met Robotics is de opzet voor de inbedding in de organisatie de laatste stap voor de beslissing van het Directieteam

5. Beslissing Directieteam

- Uiteenzetting Businesscase
- Instemming implementatie op basis van voorgestelde Governance



4. Opzet Governance

- Visie & doelen
- Borging in organisatie



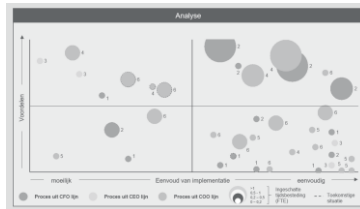
2. Proof of Concept Robotics Q3 2017

- Aangetoonde interactie met bestaande software en IT-infrastructuur



3. Opportunity assessment Q1 2018

- 35 geschikte processen bij 6 afdelingen
- Business case
- Aangetoonde waarde voor HbR



1. Zoektocht naar efficiëntie verhoging

- Kosten omlaag
- Kwaliteit omhoog
- Optie: *Robotics*



Visie HbR op Robotics

Visie op Robotics

Waar staat Robotics binnen HbR over 3 jaar en wat moet er gebeuren om dit te realiseren?



Robotics visie
Hoe ziet de toekomst eruit?

Visie
*"Robotics is een **aanjager** voor procesoptimalisatie en wordt verankerd binnen het Havenbedrijf om organisatie breed processen verder te automatiseren. Deze HbR processen worden daarmee goedkoper, waardoor een deel van de capaciteit ingezet kan worden op **waarde toevoegende activiteiten** die leiden tot verhoging van klanttevredenheid en/of kwaliteit. Robotics is voor ons een eerste stap om meer te doen op het gebied van AI en cognitieve automatisering."*



Robotics missie
Hoe behalen we dit?

Missie
*"In de komende 3 jaar worden **stapsgewijs de geïdentificeerde processen** geanalyseerd en geoptimaliseerd. Door het continu **betrekken van werknemers** is Robotics op natuurlijke wijze onderdeel van het DNA van de organisatie geworden. Hiervoor wordt er binnen een jaar een **intern, zelfstandig en deskundig** robotics team opgebouwd."*



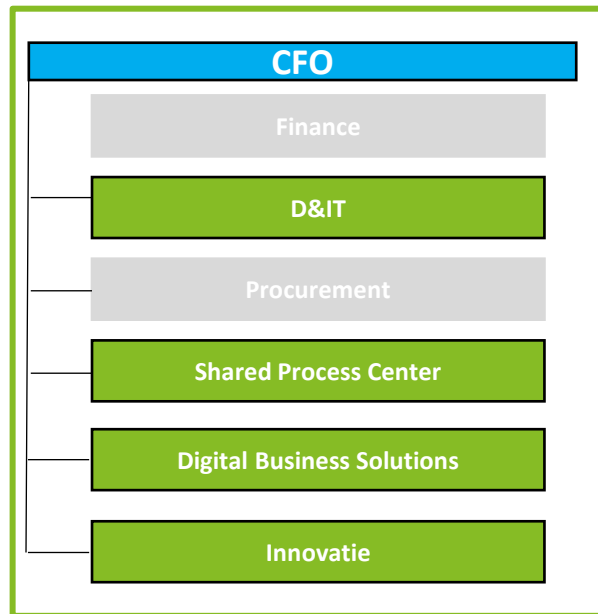
Robotics doelen
Wat gaan we behalen?

- Doelstellingen**
"Na 1 to 1,5 jaar hebben we, na samenwerking met een implementatie partner¹⁾, een zelfstandig functionerend CoE Robotics geïmplementeerd"
- "In het eerste jaar tot 18 maanden gaan we 35 processen robotiseren, hiermee maken we 9 FTE²⁾ vrij"
- Doelstellingen**
"Kwaliteit en klanttevredenheid verhogen door foutmarge met 50% te verminderen en doorlooptijd met 30% te verlagen"
- "Onder medewerkers is robotics na twee jaar een algemeen bekende en geaccepteerde tool voor procesoptimalisatie"
- Doelstellingen**
"Binnen twee jaar is de scope van het CoE verbreed van 6 naar alle relevante afdelingen"

Ophanging in de organisatie

Ophanging in organisatie

Voor de ophanging van het Robotics CoE zijn 4 afdelingen overwogen binnen de CFO kolom

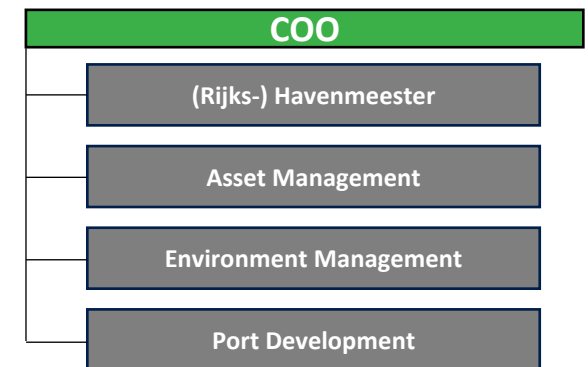


Argumentatie CFO kolom:

- De CFO kolom is ingericht voor interne dienstverlening, net zoals het Robotics CoE
- Transactionele processen, de processen waar het CoE zich op zal focussen, vinden vooral plaats in deze kolom

Argumentatie Afdelingen:

- De afdelingen Finance & Procurement hebben geen raakvlak op het gebied van Business, IT en/of werkwijze. Hierdoor geen aansluiting met het CoE



Overwogen afdelingen

Ophanging in organisatie

Aan de hand van de belangrijkste criteria voor de ophanging van het CoE is het SPC de meest geschikte locatie

Criteria ophanging Robotics CoE

Mogelijke locaties CoE

	1. D&IT	2. SPC	3. DBS / Innovatie
1.  Gekozen afdeling moet capaciteit hebben, geen strategische prioriteiten			
2.  <i>Interne procesoptimalisatie staat centraal, ook bij de het selecteren van talent</i>			
3.  <i>De afstand tot de business moet zo klein mogelijk zijn</i>			
4.  <i>In staat zijn om efficiëntie en klanttevredenheid te creëren</i>			

Note: de criteria voor ophanging in de organisatie zijn gerangschikt, van boven naar beneden, naar mate van prioriteit

Activiteiten, rollen & verantwoordelijkheden



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 to learn more about our global network of member firms.

Deloitte provides audit, consulting, financial advisory, risk advisory, 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 and territories bringing world-class capabilities, insights, and high-quality service to address clients' most complex business challenges. To learn more about how Deloitte's approximately 245,000 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.