



Dienst Justitiële Inrichtingen
Ministerie van Justitie en Veiligheid

Norea Webinar

11 november 2021



Agenda

- 18:30 Wie zijn wij? Wie zijn jullie?
- 18:45 Hyperautomation SSC DJI (Bo & Wouter)
- 19:15 Security & Risk management (Joris)
- 19:45 Q&A



Wie zijn jullie?

Go to www.menti.com and use the code 7863 0569



Wouter Derksen

Manager Ontwikkeling & Support
SSC DJI

06 50003309

[LinkedIn](#)



Bo Kalter

RPA developer SSC DJI
06 46960290

[LinkedIn](#)



Joris Juttman

Partner Robotics &
Operational Excellence KPMG



Wie we zijn

Het Shared Service Center DJI ondersteunt overheidsorganisaties in hun bedrijfsvoering. We zijn een full-service organisatie met diensten op het gebied van inkoop, financiën, HRM, facilitair en project- & programmamanagement.

Met meer dan 15 jaar ervaring kennen we de markt en zijn we een betrouwbare en deskundige partner. Onze missie: Zorgen dat onze klanten hun werk kunnen doen. Dit doen we door mee te denken met de klant en altijd te zoeken naar mogelijkheden om te groeien, te ontwikkelen en te innoveren. Zo maken wij het belangrijke werk van onze klanten mogelijk.

MAAKT HET MOGELIJK
Shared Service Center DJI

Voor wie we het doen



Wat wij hebben

- 15+ JAAR ERVARING**
We zijn begonnen vanuit de klant en uitgedigd tot een landelijke dienst waar kennis en kunde worden gebundeld. Onze ambitie: altijd voorop lopen in onze sector!
- 13.000+ AFNEMERS**
Steeds meer organisaties sluiten zich aan bij onze klantenkring. Niet alleen binnen Justitie en Veiligheid, maar ook daarbuiten.
- 1.000+ MEDEWERKERS**
Als een van de meest diverse organisaties van Nederland hebben we alles in huis: inkopers, technici, financials, psychologen, projectmanagers en nog veel meer!
- 50 LOCATIES**
In Den Haag en Veenhuizen staan onze hoofdstigingen. Maar de helft van onze collega's werkt op locatie bij de klant. Bijvoorbeeld in een gevangenis.
- no.1 IN INNOVATIE**
Door o.a. de inzet van robotisering optimaliseren we onze processen continu zodat onze vakmensen zich kunnen richten op de klant en de kwaliteit van de dienstverlening.

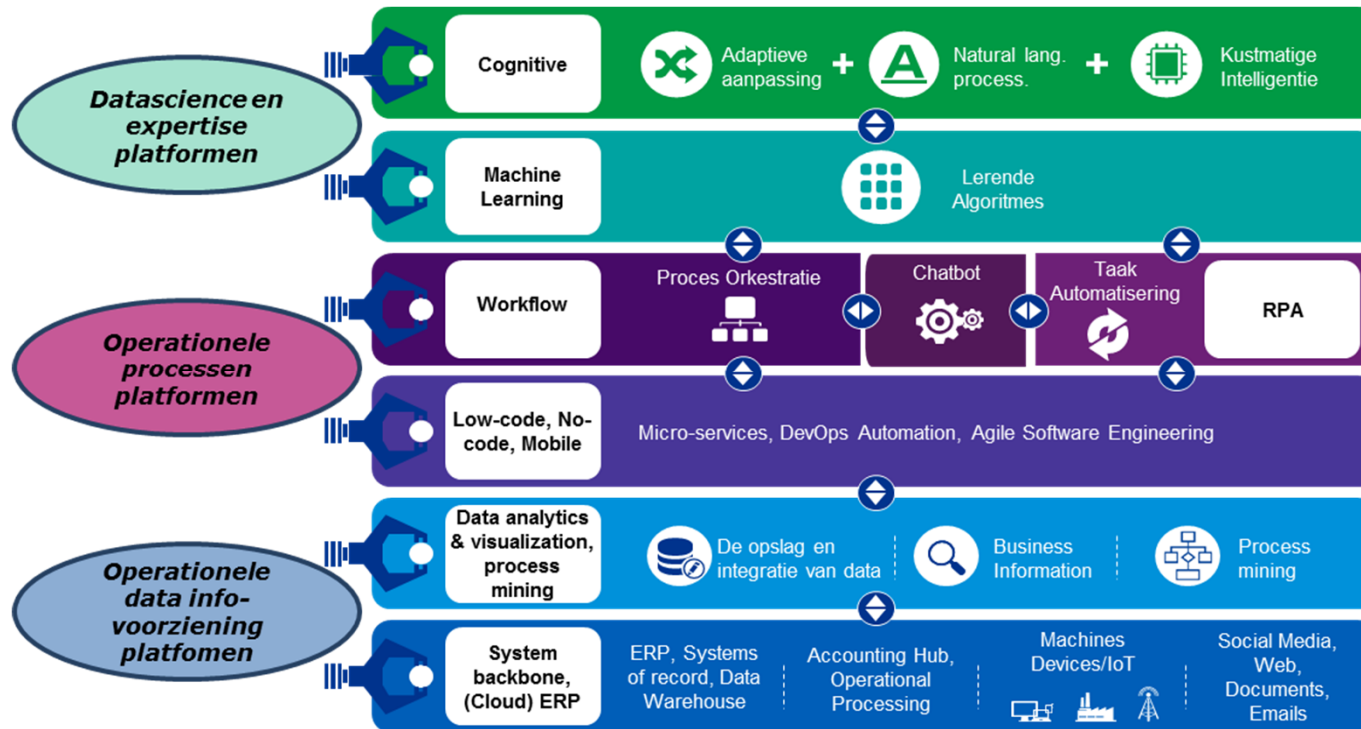
Wat wij doen

FACILITAIR			FINANCIËN			HUMAN RESOURCE			INKOOP			COMPETENCE CENTER		
Logistiek, huishoudelijk en techniek			Beheren van administraties en verwerken van financiële transacties			Personeels- en organisatieadvies, werving en selectie, duurzame inzetbaarheid, loopbaan en ontwikkeling			Bestellingen, aanbestedingen en contractmanagement			Project- en programmamanagement en ondersteuning, coaching en interventie		
350.000 werkante mutter schoonmaak	3,2 mln. maaltijden	13.500 matrassen en kussens	221.000 facturen	350.000 rekening courant mutaties	€2,8 mld. financiële transacties	30.000 applicaties	700 loopbaantrajecten	1100 managers die we dagelijks van HR-advies voorzien	23.371 keer toe ingehuurd	2.972 televisies	2.600 DNA-toets	Visie-ontwikkeling	Beleidsontwikkeling	Verandertrajecten

De cijfers in 'Wat wij doen' zijn van 2019.



Hyperautomation SSC DJI

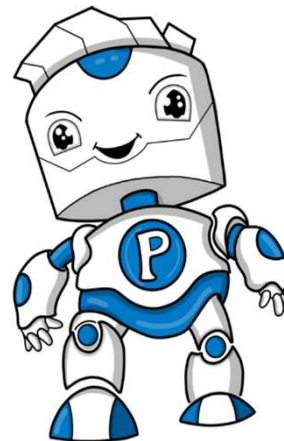




Wat is Robotic Process Automation?



[Wat is RPA?](#)



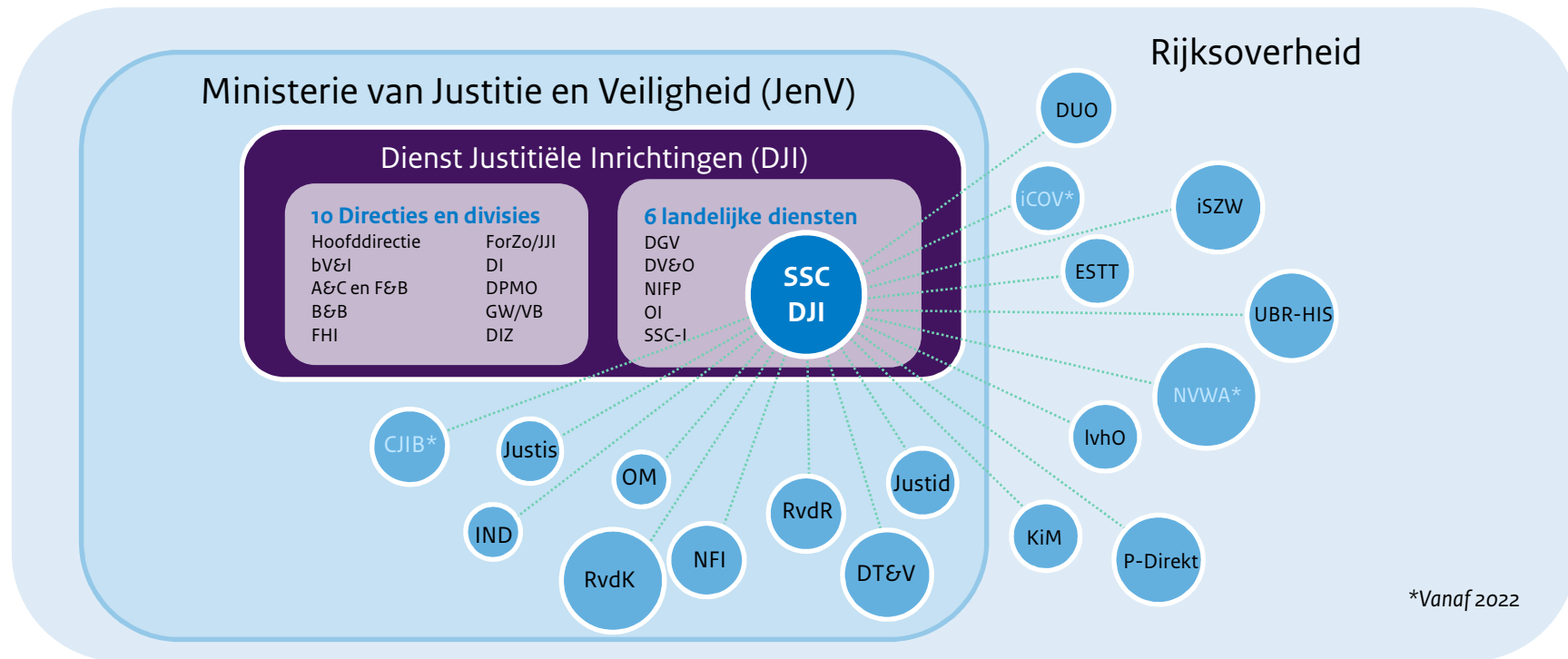


Behaalde resultaten 2020





Onze Dienstverlening





Verschillende soorten 'robots'

RPA:

- Rules mapping
- Screen scrapping
- Workflow
- Attended vs. unattended

Cognitieve robots:

- Machinaal leren
- Kunstmatige intelligentie



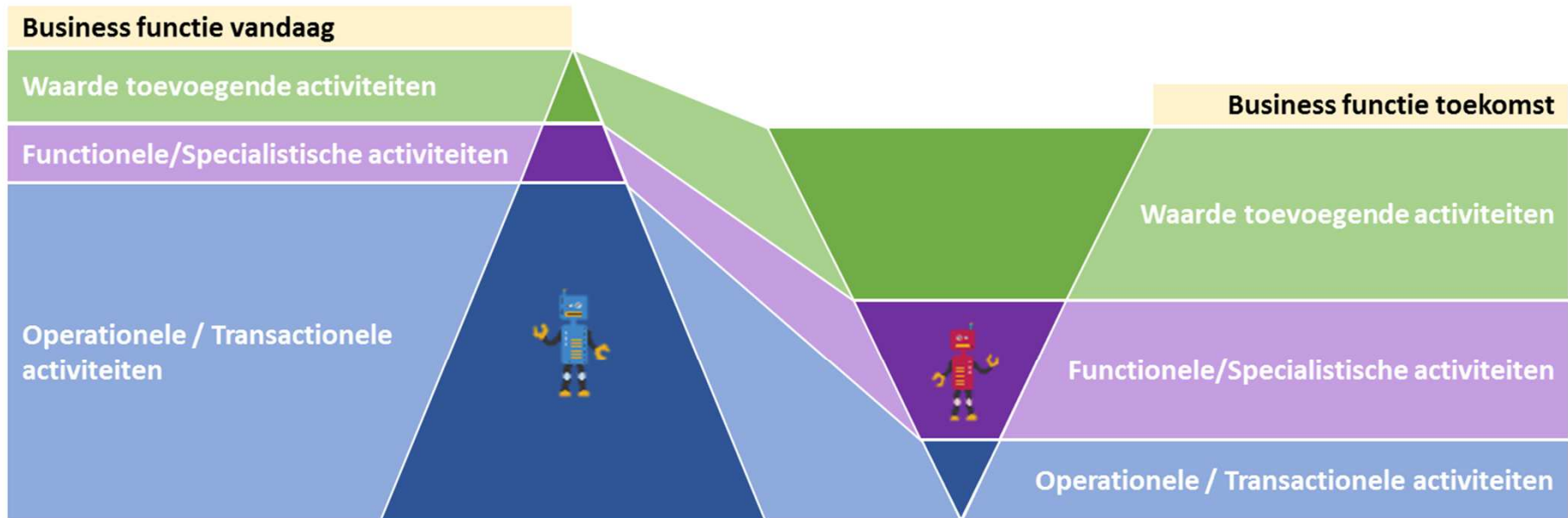
PROCES ROBOTISERING
(RPA)
Automatisering van
transactionele processen

COGNITIEVE
ROBOTISERING
Interpretatie en beslissen op basis van
ongestructureerde data





Meer waarde toevoegende activiteiten door robotisering met RPA



Proces Robotics



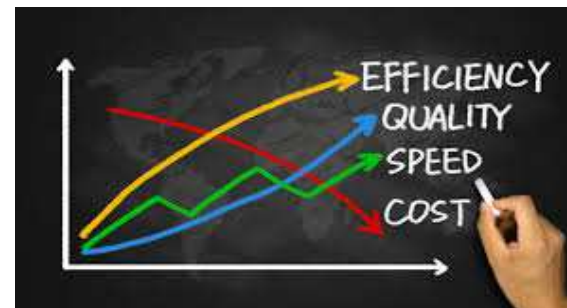
Cognitieve Robotics



Benefits RPA

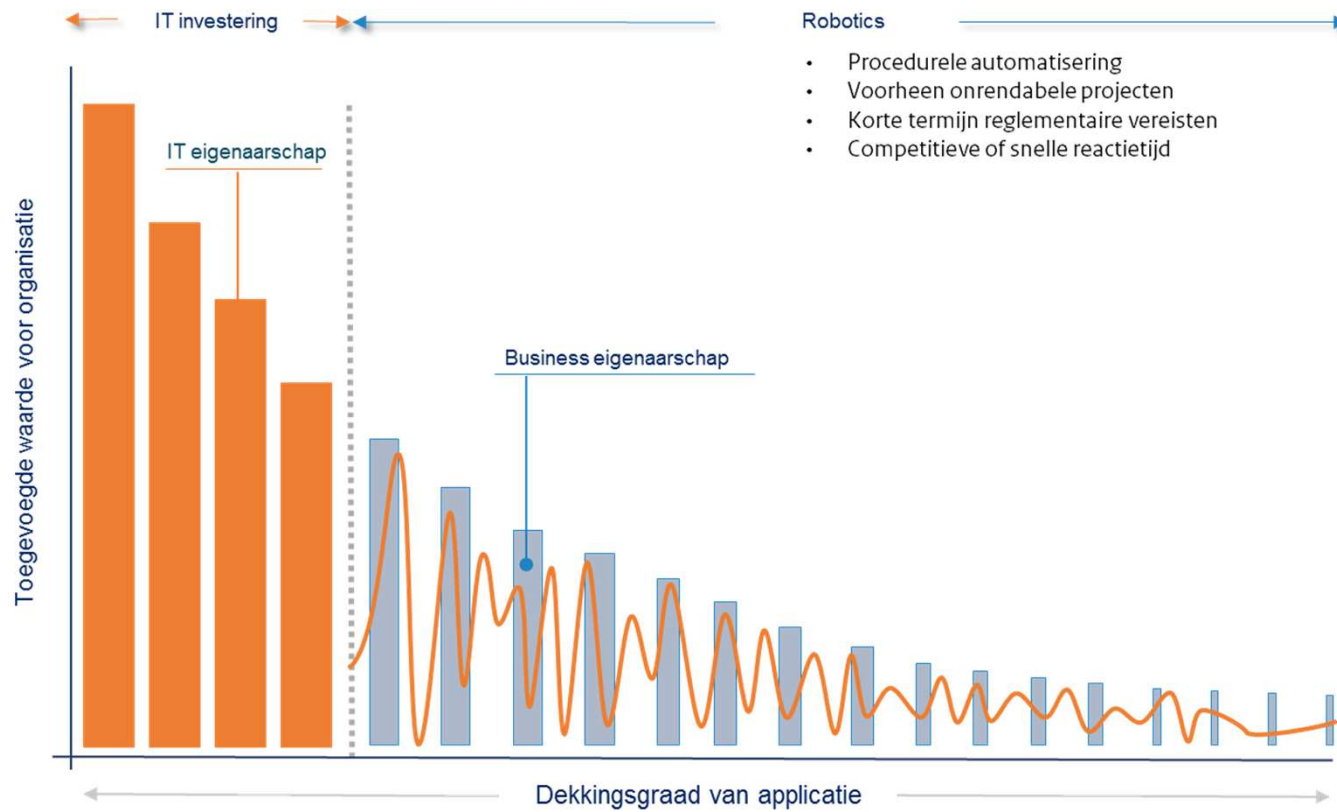
- Toename doorloopsnelheid processen
- Voorspelbaarheid neemt toe
- Geen fouten en lagere kosten capaciteit
- Schaalbaarheid en minder kwetsbaar bij pieken
- Compliance en audittrail
- Managementinformatie (data)

RPA maakt capaciteit vrij om daadwerkelijk waarde toe te voegen in directe interactie met klanten



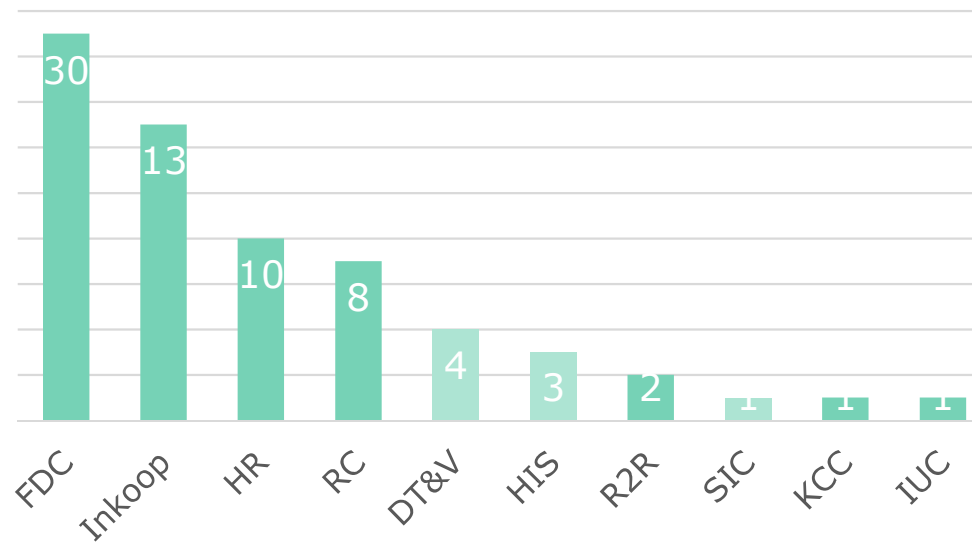
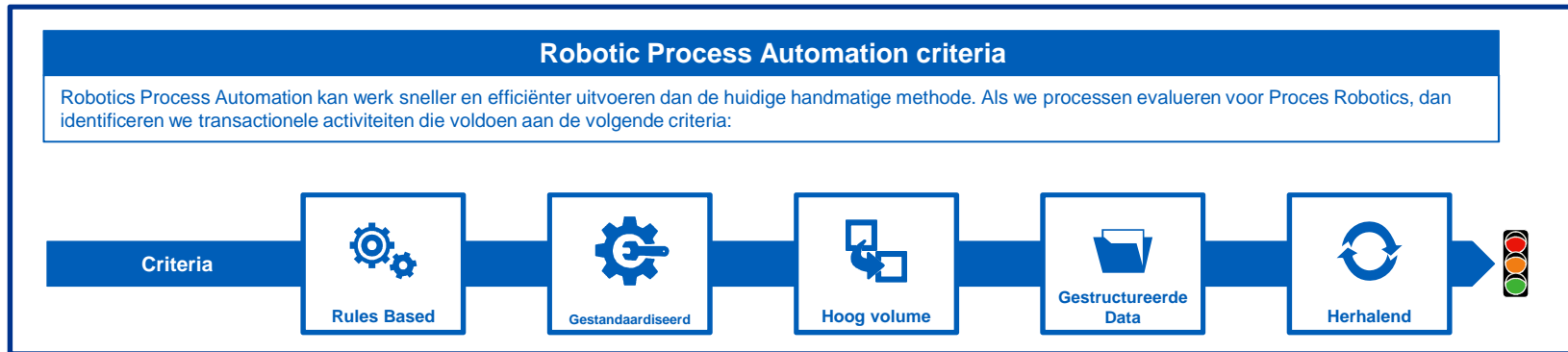


Robotics richt zich op de start van automatisering





Bepalen van de mogelijkheden met RPA

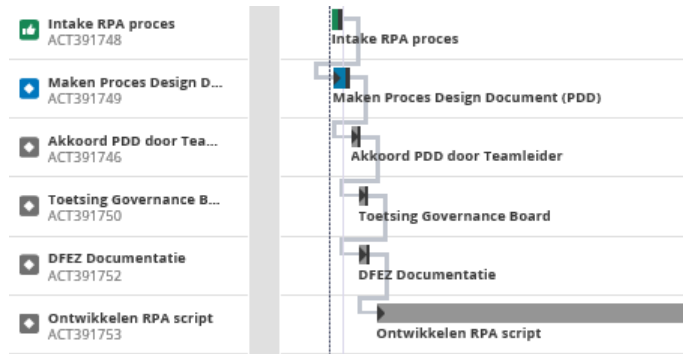




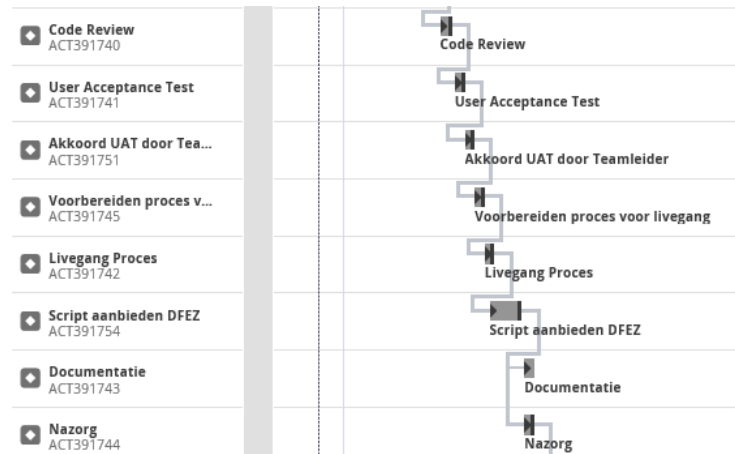
ADR & DFEZ goedgekeurde governance vastgelegd in Topdesk

Onze ontwikkelaars volgen een vooraf vastgesteld raamwerk om ervoor te zorgen dat het script voldoet aan alle eisen inclusief akkoorden van de verantwoordelijke stakeholders.

1. Voorbereiding & ontwikkeling:



2. Toetsing, Livegang & Nazorg



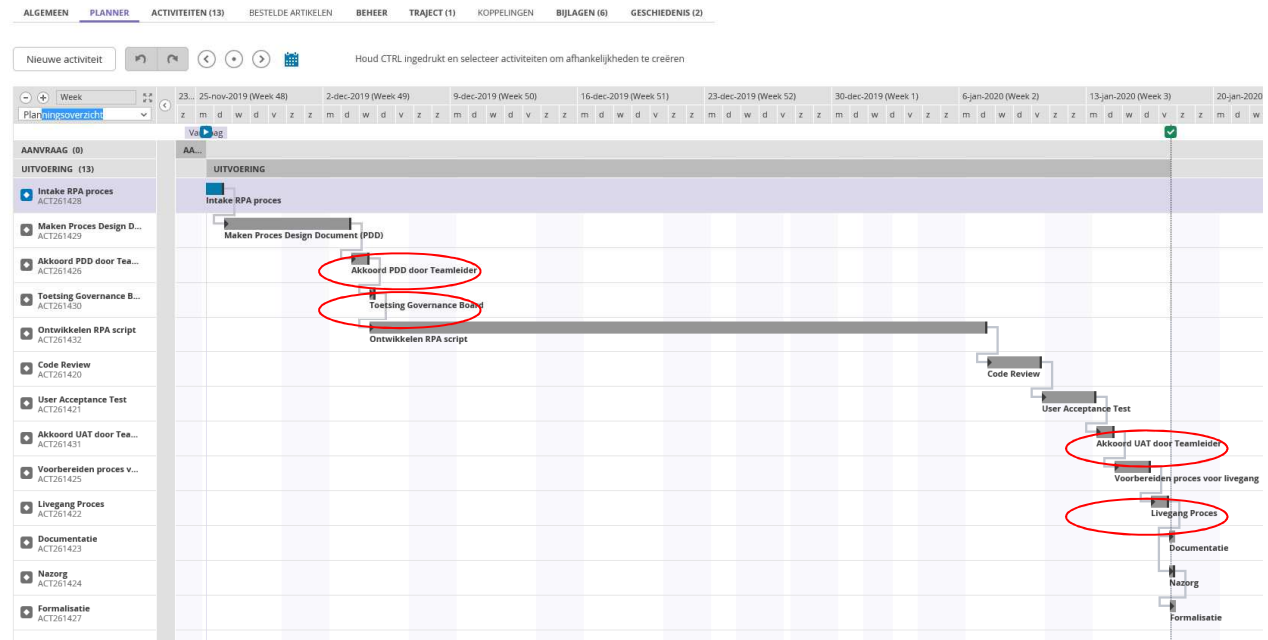


RPA Governance – Development tijdslijn

TOPdesk RPA Ontwikkel Workflow:

- Ingebouwde controle momenten
- Centrale vastlegging / documentatie
- Werkbeschrijving per onderdeel
- Voorbeeld documentatie
- Transparantie naar de business
- Autorisatieflow met DFEZ en FBL

Dit resulteert in een **gestandaardiseerde, gecontroleerde** en **transparante** ontwikkeling van RPA scripts, van idee tot productie.





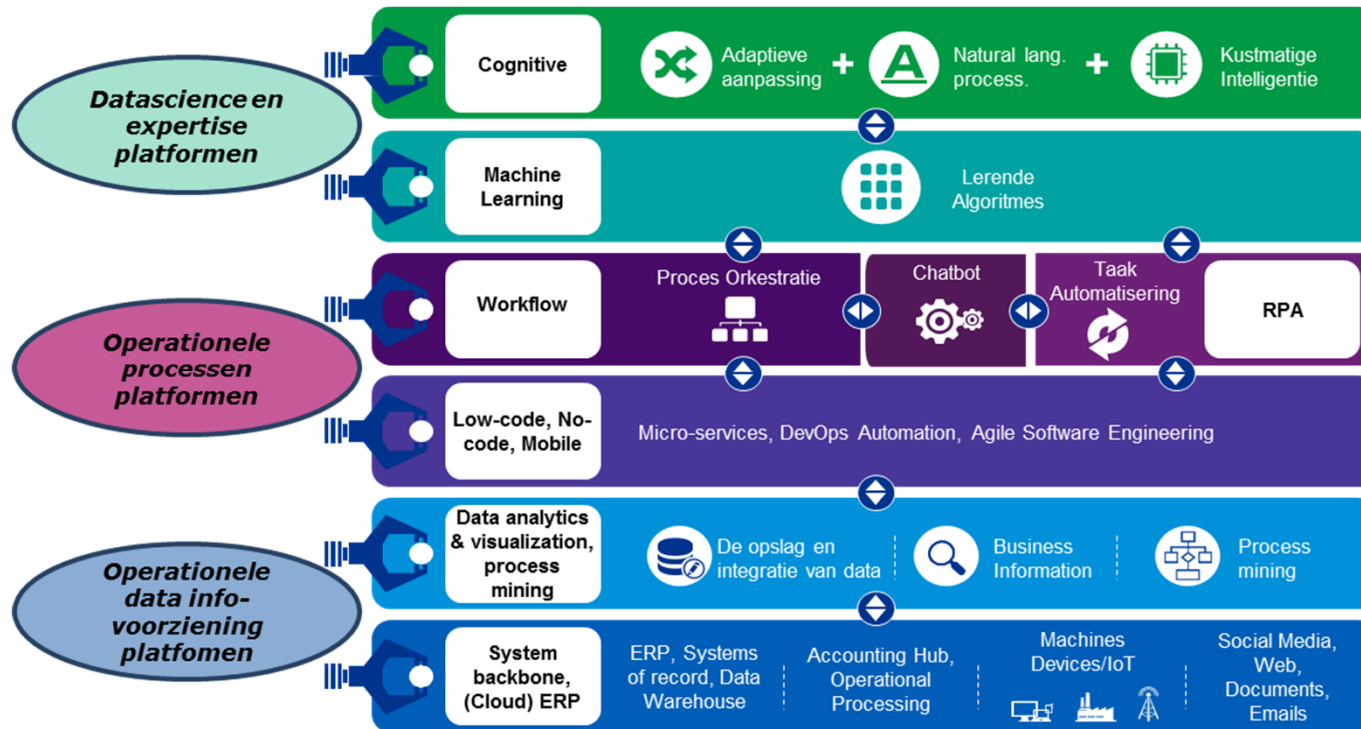
Ervaringen en lessons learned SSC DJI

- Zorg voor een gefaseerde aanpak met oog voor competenties van werknemers en het leren van hun ervaringen
- Betrek vanaf het begin de audit dienst om mogelijke risico's te mitigeren en hiermee een robuuste implementatie te verzekeren.
- Benut kennis en kunde ván en werk samen mét partners binnen het publieke en private domein bij de implementatie van een nieuwe innovatie.
- Zorg voor commitment bij de directie en motiveer afdelingen om digitale capaciteit maximaal te benutten
- Inspireer en activeer medewerkers door actief voor te lichten over de innovatie en bijkomende voordelen. Dit resulteert in een goed gevulde innovatiepijplijn
- Positioneer de technologie, in tegenstelling tot traditionele IT projecten, bij de business in plaats van de IT leverancier





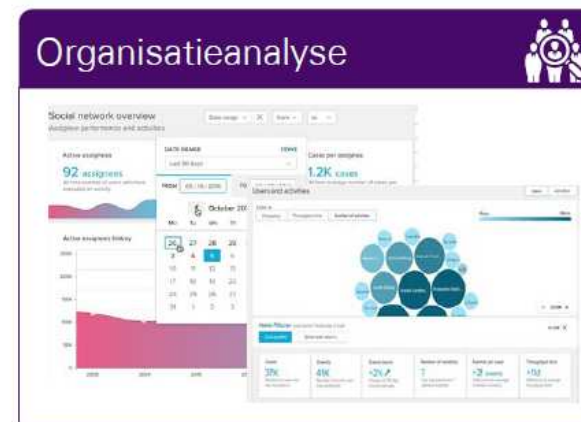
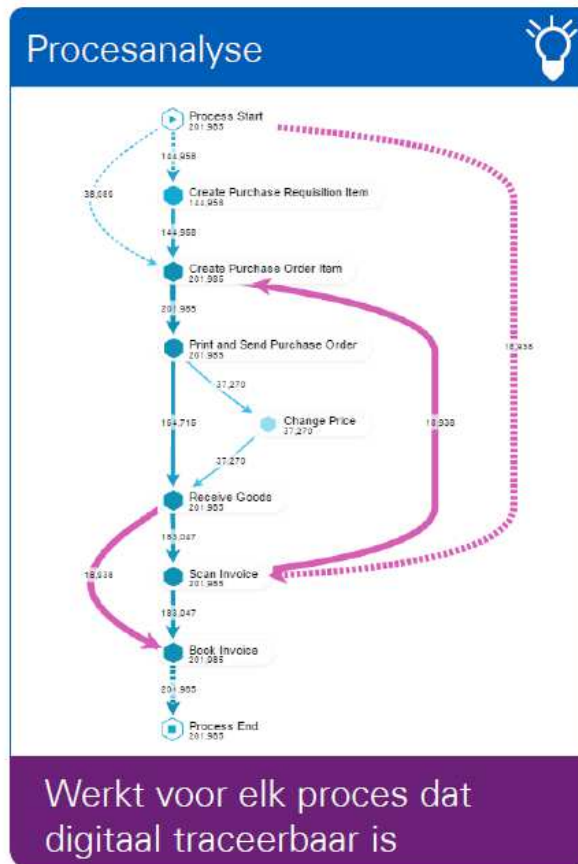
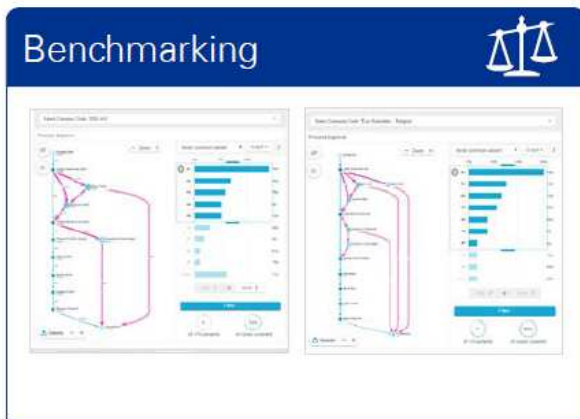
Hyperautomation SSC DJI





Process mining

Analyseer, standaardiseer, monitor en controleer de bedrijfsprocessen.





Chatbots



Hoe werkt een
combinatie
van RPA en
een chatbot?



Rijksbrede community RPA robotics

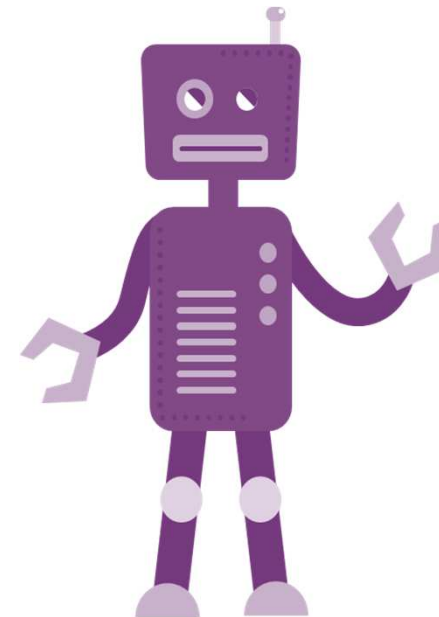
Wil je meer weten over deze innovatie?

Als je vragen hebt naar aanleiding van deze presentatie neem dan contact op met Bo of Wouter.

Het SSC DJI is ook trekker van het Techfocus-netwerk RPA Robotics.

Via TechFocus willen we interdepartementaal samenwerken en onze kennis delen en vergroten. Doe mee en word lid van het RPA-netwerk. Dat kan via deze [link](#).

RPA-implementatiekader (6x6)



RPA-implementatiekader (6x6)

6 Digital Landscape

Belangrijke vragen die moeten worden beantwoord:

- Hoe stem je de RPA-tool af op het digitale landschap van jouw organisatie?
- Wat zijn factoren voor een succesvolle implementatie van RPA?

5 Technology

Belangrijke vragen die moeten worden beantwoord:

- Wat is de impact van de RPA-tool op de huidige technologie-infrastructuur van uw organisatie?
- Wat zijn lokale en globale schaalopties?

4 Security & Risk Management

Belangrijke vragen die moeten worden beantwoord:

- Hoe een toegangs- en gebruikersbeheerbeleid ontwerpen?
- Hoe koppelt u RPA aan uw huidige security, risk en control framework?



1 Organizational Design, Roles and Responsibilities

Belangrijke vragen die moeten worden beantwoord:

- Wat is de inrichting van het huidige en toekomstige Center of Excellence (CoE)?
- Wat zijn de verantwoordelijkheden en vaardigheden van de CoE?

2 People and Change

Belangrijke vragen die moeten worden beantwoord:

- Hoe een communicatiestrategie definiëren?
- Wat zijn de gewenste competenties?
- Hoe ziet het trainingsprogramma voor RPA eruit?

3 RPA Life Cycle

Belangrijke vragen die moeten worden beantwoord:

- Hoe processen selecteren en prioriteren die worden vermeld als RPA-kandidaten?
- Hoe de oplevering van geautomatiseerde processen organiseren?

De RPA Life Cycle

6 Digital Landscape

Belangrijke vragen die moeten worden beantwoord:

- Hoe stem je de RPA-tool af op het digitale landschap van jouw organisatie?
- Wat zijn factoren voor een succesvolle implementatie van RPA?

5 Technology

Belangrijke vragen die moeten worden beantwoord:

- Wat is de impact van de RPA-tool op de huidige technologie-infrastructuur van uw organisatie?
- Wat zijn lokale en globale schaalopties?

4 Security & Risk Management

Belangrijke vragen die moeten worden beantwoord:

- Hoe een toegangs- en gebruikersbeheerbeleid ontwerpen?
- Hoe koppelt u RPA aan uw huidige security, risk en control framework?



1 Organizational Design, Roles and Responsibilities

Belangrijke vragen die moeten worden beantwoord:

- Wat is de inrichting van het huidige en toekomstige Center of Excellence (CoE)?
- Wat zijn de verantwoordelijkheden en vaardigheden van de CoE?

2 People and Change

Belangrijke vragen die moeten worden beantwoord:

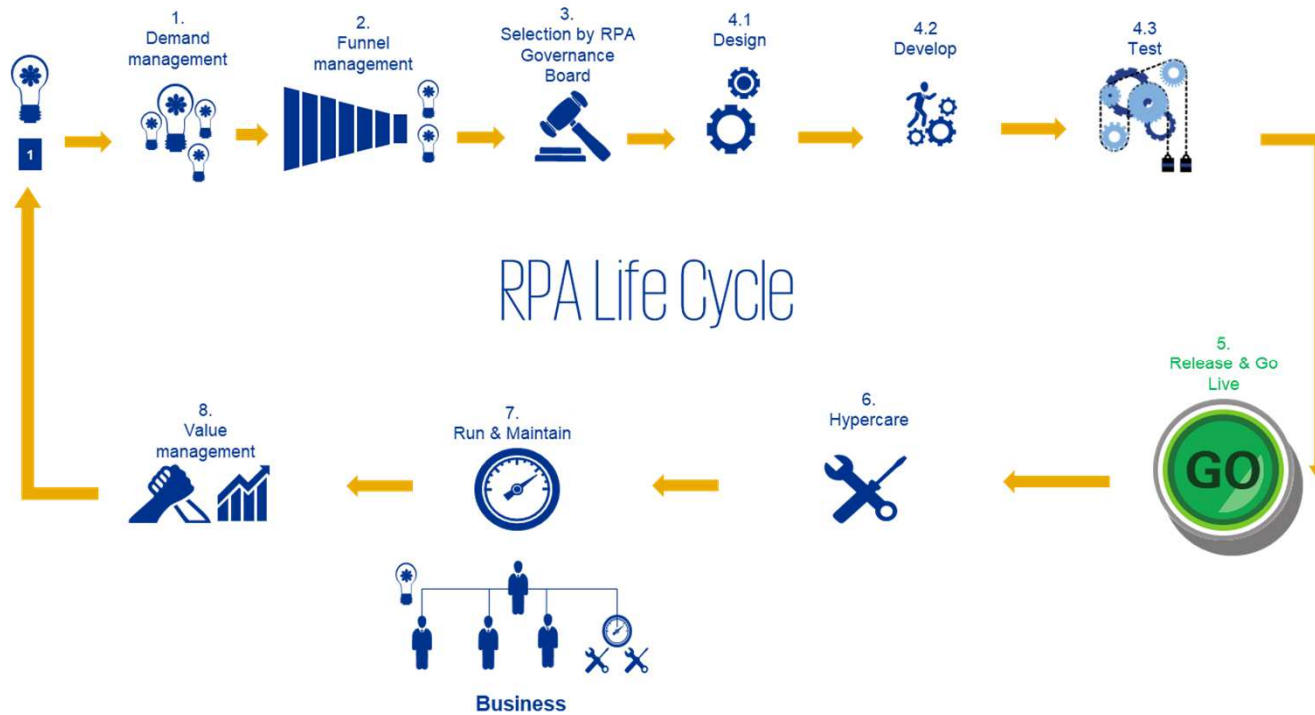
- Hoe een communicatiestrategie definiëren?
- Wat zijn de gewenste competenties?
- Hoe ziet het trainingsprogramma voor RPA eruit?

3 RPA Life Cycle

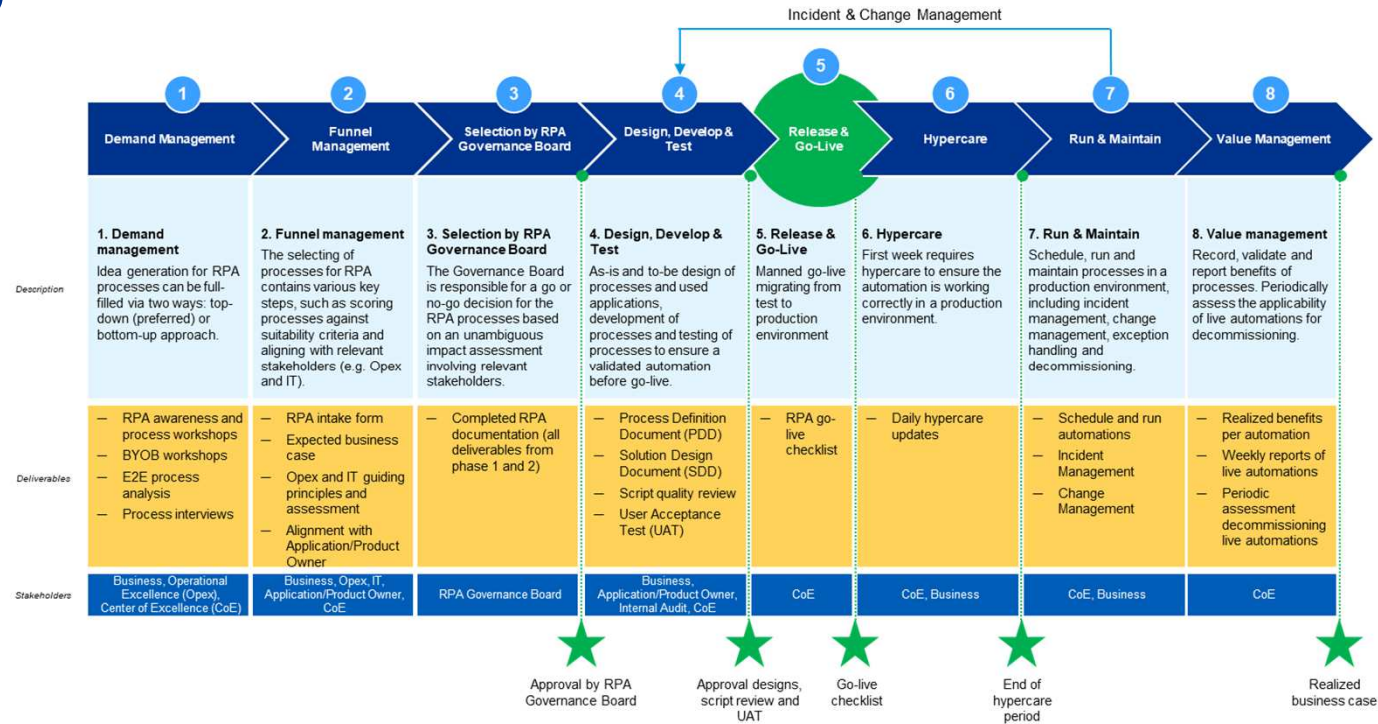
Belangrijke vragen die moeten worden beantwoord:

- Hoe processen selecteren en prioriteren die worden vermeld als RPA-kandidaten?
- Hoe de oplevering van geautomatiseerde processen organiseren?

RPA Life Cycle bestaat uit acht fasen



De RPA Life Cycle zorgt voor een gecontroleerde uitrol van RPA



Security & Risk Management

6 Digital Landscape

Belangrijke vragen die moeten worden beantwoord:

- Hoe stem je de RPA-tool af op het digitale landschap van jouw organisatie?
- Wat zijn factoren voor een succesvolle implementatie van RPA?

5 Technology

Belangrijke vragen die moeten worden beantwoord:

- Wat is de impact van de RPA-tool op de huidige technologie-infrastructuur van uw organisatie?
- Wat zijn lokale en globale schaalopties?

4 Security & Risk Management

Belangrijke vragen die moeten worden beantwoord:

- Hoe een toegangs- en gebruikersbeheerbeleid ontwerpen?
- Hoe koppelt u RPA aan uw huidige security, risk en control framework?



1 Organizational Design, Roles and Responsibilities

Belangrijke vragen die moeten worden beantwoord:

- Wat is de inrichting van het huidige en toekomstige Center of Excellence (CoE)?
- Wat zijn de verantwoordelijkheden en vaardigheden van de CoE?

2 People and Change

Belangrijke vragen die moeten worden beantwoord:

- Hoe een communicatiestrategie definiëren?
- Wat zijn de gewenste competenties?
- Hoe ziet het trainingsprogramma voor RPA eruit?

3 RPA Life Cycle

Belangrijke vragen die moeten worden beantwoord:

- Hoe processen selecteren en prioriteren die worden vermeld als RPA-kandidaten?
- Hoe de oplevering van geautomatiseerde processen organiseren?

Waarom zijn risico's relevant bij het implementeren van RPA?

“Wie is er verantwoordelijk als het misgaat?”

“Wat voor toegang moeten we de robot geven in het ERP-systeem?”

"Moeten we interne controle, interne audit en externe audit betrekken bij het implementeren van RPA?"

"Hoe weten we dat de bot correct werkt zoals het hoort?"

“Waarom is een robot anders dan mijn huidige medewerker”?

Ontworpen controles om RPA-risico's te beperken

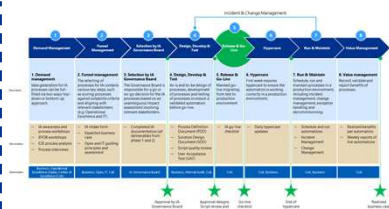
Wat kan er mis gaan - mogelijke risico's voor RPA:

- 1 **Identity Management** – Wachtwoorden van productierobots worden door medewerkers gebruikt om transacties uit te voeren in het ERP-systeem
- 2 **Secure Code Development** – RPA Developer kan zijn eigen automatisering promoten in de productieomgeving in de RPA-tool
- 3 **Logging, Auditing en Traceability** – De robotaccounts zijn niet traceerbaar en de acties die door de robots worden ondernomen, worden niet gelogd voor controleerbaarheidsdoeleinden
- 4 **User Management** – Robotaccounts hebben uitgebreide rechten om financiële transacties uit te voeren die in strijd zijn met Segregation of Duties (SOD)
- 5 **Compliance, Security en Privacy** – Geautomatiseerd proces voldoet niet aan bestaand beleid en (gegevens)vereisten (bijvoorbeeld applicatie- en sleutelcontroles, AVG, privacy en beveiliging)
- 6 **Change Management** – Wijzigingen worden uitgevoerd op productiescripts zonder een goed wijzigingsbeheerproces (bijvoorbeeld wat is de impact van de wijziging)
- 7 **Completeness and Accuracy** – Robot pakt niet alle items op die moeten worden verwerkt
- 8 **Availability en Business Continuity** – Een financieel/bedrijfskritische automatisering wordt gepromoveerd tot productie zonder een duidelijk back-upplan wanneer de automatisering faalt
- 9 **Governance** – Een financieel/bedrijfskritische automatisering wordt gepromoveerd naar productie zonder tussenkomst van de Proceseigenaar en een uitgevoerde risicobeoordeling

Ontworpen controles om RPA-risico's te beperken:

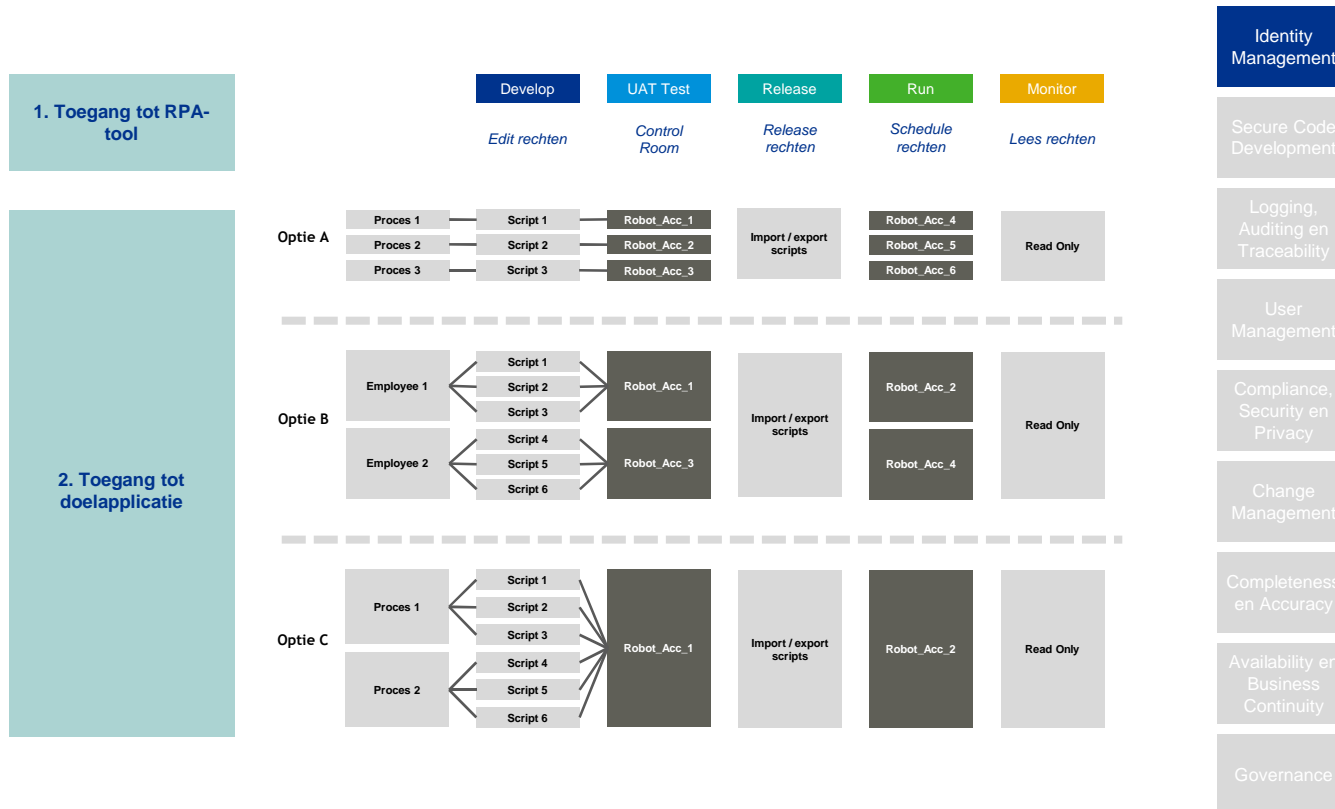


Er moeten effectieve controles zijn om de RPA-oplossingen onder controle te hebben voor voorbeelden van de specifieke controlegebieden.



De RPA Life Cycle bevat verschillende controles die de genoemde RPA-risico's afdekken, b.v. RPA change management proces, RPA script Quality review checklist, duidelijkheid in rollen en verantwoordelijkheden, overeenstemming bereiken over functionele eisen vanuit een business perspectief en logging van transacties

1. Identity Management



2. Secure Code Development

Secure Code Development: Wat kan er fout gaan?

Er wordt geen beoordeling uitgevoerd op het RPA-script dat door de ontwikkelaar is gebouwd

1 Secure Code Development: mitigerende maatregelen

Een checklist moet worden ingevuld door de ontwikkelaar en beoordeeld door een senior ontwikkelaar om te controleren of het proces is gebouwd volgens de coderingsnormen.

Checklist

- ✓ _____
- ✓ _____
- ✓ _____
- ✓ _____
- ✓ _____
- ✓ _____

Voorbeelden van controles:

- Het proces is technisch ontworpen voor het beoogde gebruik
- Het proces wordt gelogd, inclusief een tijdstempel, datum, procesnaam en alle transactiegerelateerde gegevens die nodig zijn
- Alle inloggegevens zijn versleuteld
- Alle lussen hebben een eindvoorwaarde en een einde

2 Secure Code Development: Keuzes

1. **Risicobereidheid:** is beperking van het identiteits- en toegangsbeheerrisico nodig?
2. **Verantwoordelijk:** Wie is verantwoordelijk voor een up-to-date kwaliteitscontrole?
3. **Autorisatie:** Wie is bevoegd om de ingevulde checklist te controleren?
4. **Kwaliteitsborging:** Welke onderwerpen moeten worden besproken in de kwaliteitscontrole?

3 Secure Code Development: overige mitigerende maatregelen

1. Codeerstandaarden maken en onderhouden
2. Opstellen en onderhouden van RPA-testplan

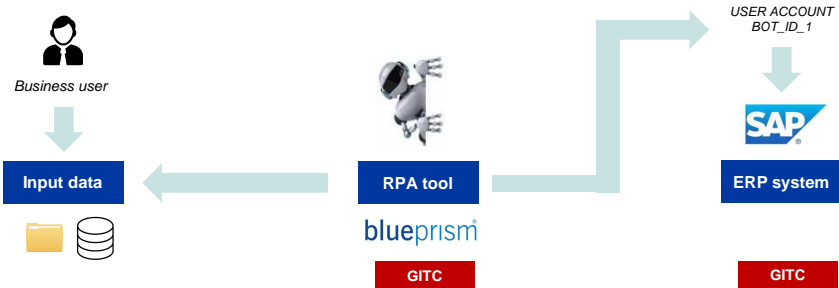
Identity Management
Secure Code Development
Logging, Auditing en Traceability
User Management
Compliance, Security en Privacy
Change Management
Completeness en Accuracy
Availability en Business Continuity
Governance

3. Logging, Auditing en Traceability

Logging, Auditing en Traceability: wat kan er fout gaan?

Er is geen logboekregistratie/communicatie met het bedrijf wanneer de robot een transactie niet uitvoert

1 Logging, Auditing en Traceability: mitigerende maatregelen



2 Logging, Auditing en Traceability: choices

- Risicobereidheid:** hoe kunnen we ervoor zorgen dat elke transactie die door de bot wordt uitgevoerd, wordt vastgelegd en traceerbaar is?
- Traceerbaarheid van begin tot eind:**
 - Invoergegevens – zakelijke gebruiker
 - RPA-tool – logging van acties uitgevoerd door robot
 - ERP-systeem - logging van transactie door robotgebruikersaccount

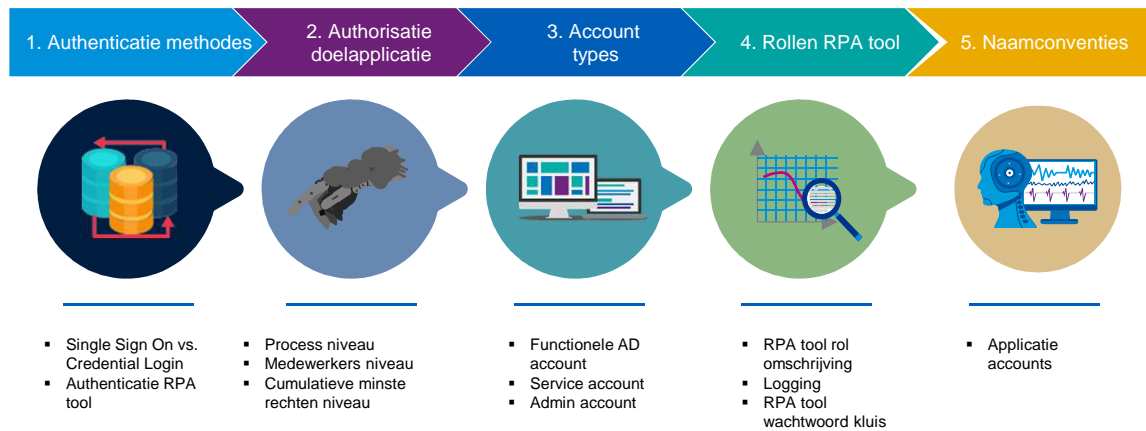
3 Logging, Auditing en Traceability: overige mitigerende maatregelen

- Haal handmatig de logs-scripts uit de robot om alle uitgevoerde transacties te controleren
- Voer een maandelijks controle uit om te verifiëren dat het totale aantal transacties (invoer) = succesvolle transacties (ERP-systeem) + mislukte transacties (RPA-tool)

Identity Management
Secure Code Development
Logging, Auditing en Traceability
User Management
Compliance, Security en Privacy
Change Management
Completeness en Accuracy
Availability en Business Continuity
Governance

4. User Management

Op basis van onderstaande benadering voor identiteitsbeheer wordt rekening gehouden met alle relevante aspecten van IT-beveiliging en gegevensbeheer binnen de omgeving van de klant om ervoor te zorgen dat robotgebruikersaccounts die zijn aangemaakt voor de uitrol van RPA, de juiste toegang hebben tot de technologische middelen van de klant.



- Identity Management
- Secure Code Development
- Logging, Auditing en Traceability
- User Management**
- Compliance, Security en Privacy
- Change Management
- Completeness en Accuracy
- Availability en Business Continuity
- Governance