

eSamverkan

skapar nya digitala tjänster med nytta i fokus



Roadmap införande av RPA

Innan man startar är det viktigt med förankring på både strategisk och operativ nivå. Samsyn kring syfte varför vi inför RPA och adressera farhågor kring frågor som: Hur påverkas jag när vi plockar bort arbetsmoment? Kommer jag förlora jobbet?

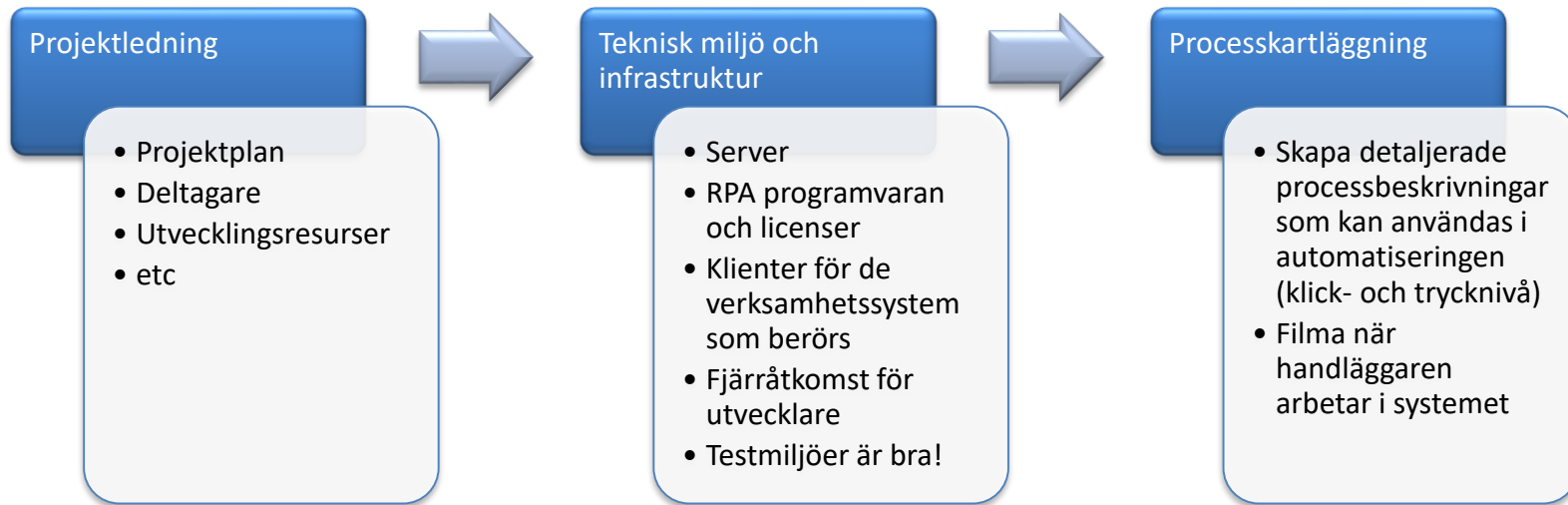
Man bör tänka brett och målgruppsanpassas för att ge bra utfall på insatsen d.v.s. vilka behöver bli involverade i detta på något sätt?



Roadmap införande av RPA

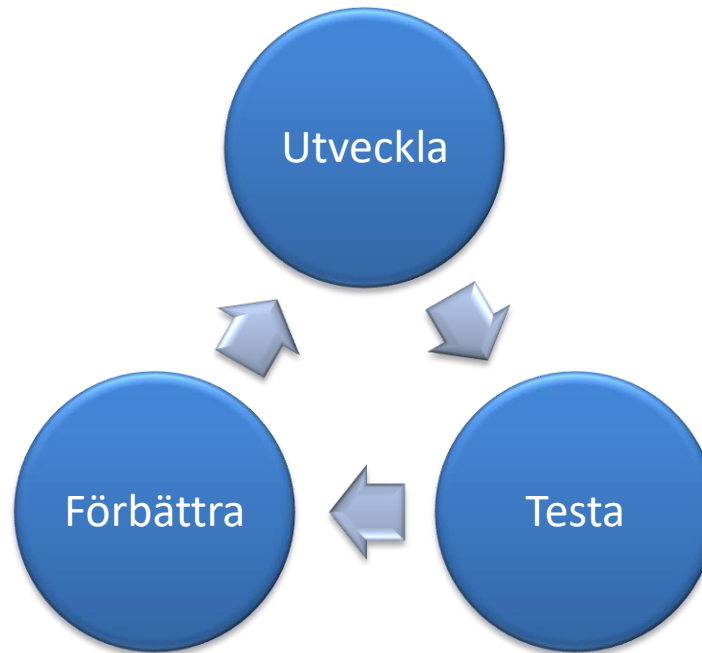
När man har valt ut vilken/vilka processer eller ärendeflöden man tänker automatisera är det dags att Rigga projektet, sätta upp den tekniska miljön och kartlägga processen.

Man kan naturligtvis "rigga" projektet i ett tidigare skede men det är först när man valt ut processer man vet vilka från verksamheten som bör vara med.



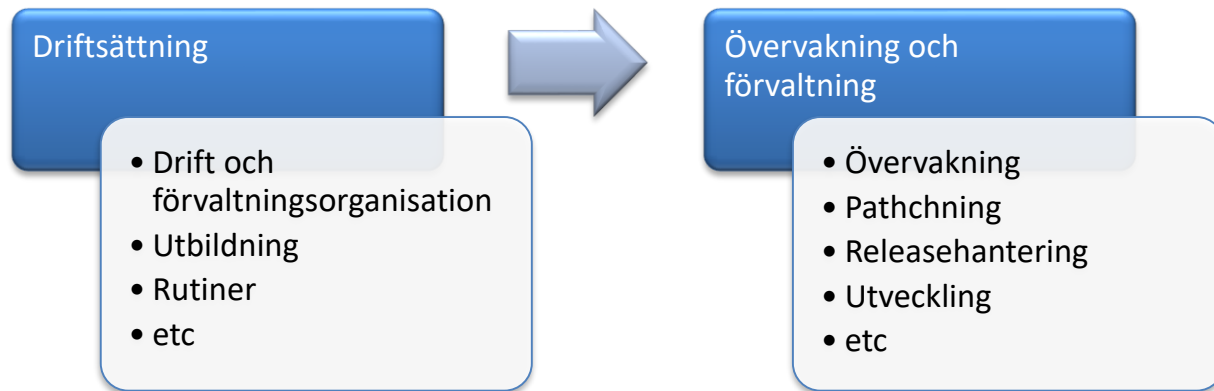
Roadmap införande av RPA

När processkartläggningen är klar är det dags att lämna över till "robot utvecklarna". Under den här iterationen är det viktigt att handläggarna och IT finns tillgängliga för att testa och svar på frågor från utvecklare.



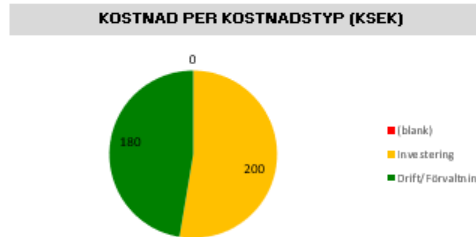
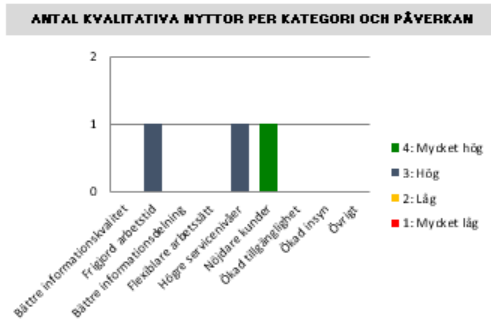
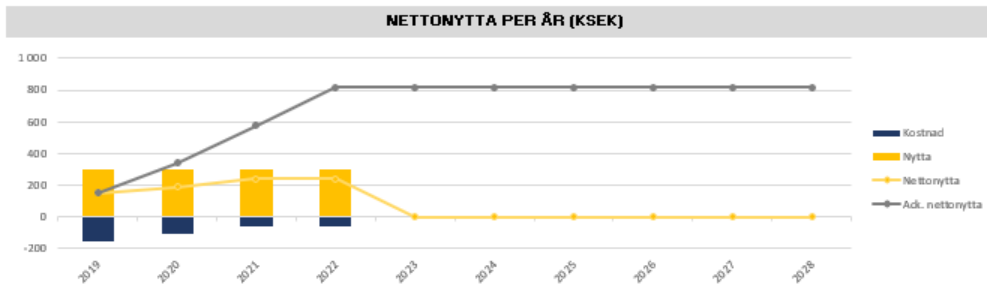
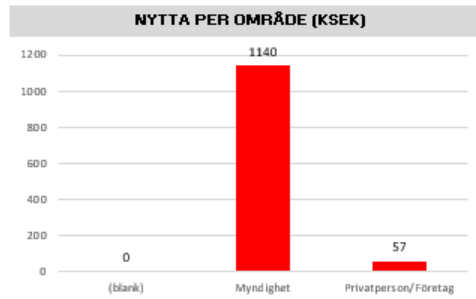
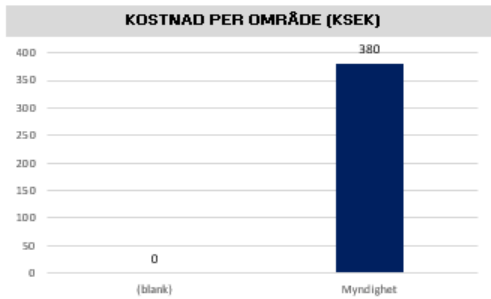
Roadmap införande av RPA

Precis som för vilket annan införande av it-system behövs en drift- och förvaltningsorganisation som tar hand om ”roboten”. Inte minst är det viktigt att rutiner för övervakning och releasehantering finns på plats. Releasehantering är särskilt viktig eftersom förändringar i gränssnittet i ett verksamhetssystem kan medföra att roboten måste ändras för att fungera med den nya versionen.



Nyttokalkyl

TOTAL KOSTNAD	TOTAL NYTTA	NETTONYTTA	NUVÄRDE	NYTTOKVOT	PAYBACK
380 KSEK	1 197 KSEK	817 KSEK	797 KSEK	3,15	1 år (2020)



eSamverkan har tagit fram en enkel mall för nyttokalkyl som med fördel kan användas för att beräkna ROI.

Resurssäkring

Som tidigare nämnts är det viktigt att tidigt ha förankrat projektet både strategiskt och operativt. Under projektets gång är det också viktigt att både verksamhetsspecialister och IT-resurser finns tillgängliga med tid avsatt för projektet.

I riggningen har vi från piloten fått erfarenheter av vilka roller som behöver finnas representerade, exempelvis systemförvaltare. De olika projekten behöver hållas samman i syfte att nå överföring av kompetens och resultat. Här har vi också sett ett behov av att skapa ett "teknikforum" för att hålla samman det som rör teknisk miljö och infrastruktur, inte minst utifrån de beroenden som kan finnas lokalt respektive regionalt.

Roller som behövs för att bemanna projektet är bl.a.

- Projektledare
- Ledning/chef
- Verksamhetsspecialist/Handläggare
- Systemförvaltare
- Verksamhetsutvecklare
- IT/teknik/infrastruktur
- eSamverkanskoordinator

Processkartläggning

När man kartlägger en process inför RPA handlar det inte om en box med t.ex. "ärendet registreras i procapita". Man måste ner på informations-, klick- och skrivnivå.

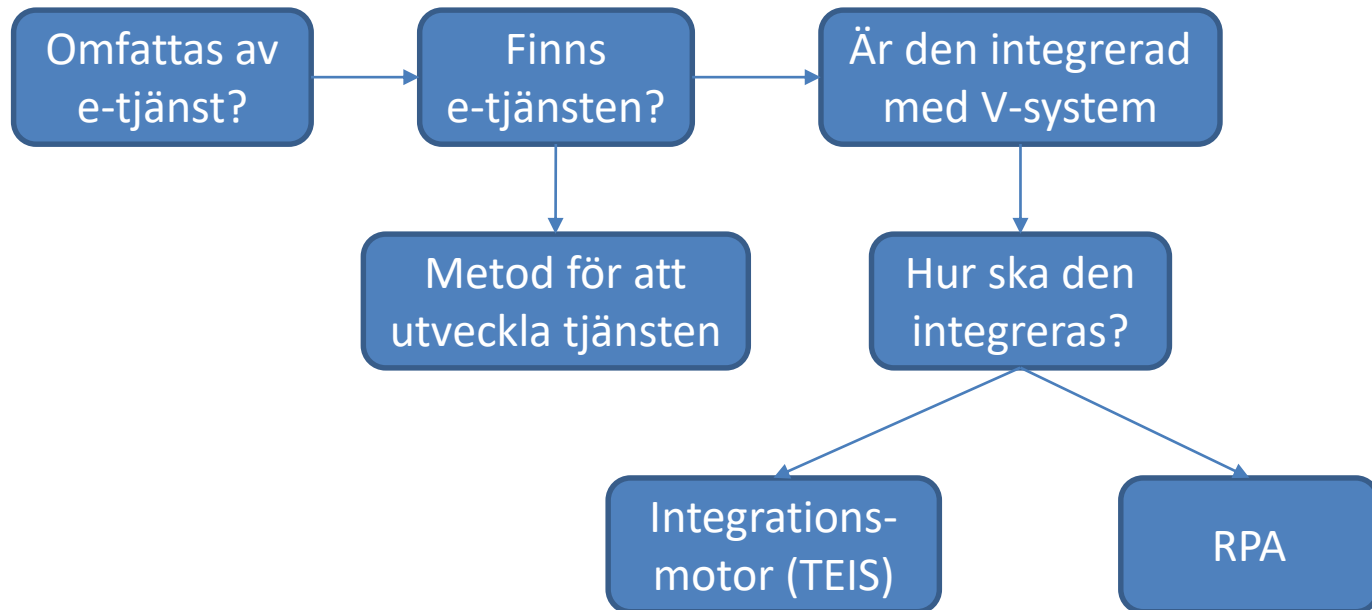
Vår erfarenhet från piloten är att det bästa resultatet får man om en person helt utan tidigare kunskap om systemet sitter bredvid och ställer "dumma" frågor.

När man gått igenom processen spelar man in en film där handläggaren gör alla momenten i systemet och samtidigt berättar vad man gör



Frågeställningar och vägval

För att kunna automatisera ett ärendeflöde behöver naturligtvis informationen finnas digitalt i eller flera verksamhetssystem och kunna tolkas av en "maskin". I vissa fall finns redan all information men ofta är det via en e-tjänst som informationen föds.



Frågeställningar och vägval

Hur ska e-tjänsten integreras med verksamhetssystemet?

Vår utgångspunkt har varit att om det finns färdiga bra dokumenterade API:er i verksamhetssystemet för att "skapa ärenden" så används en traditionell integrationsmotor (TEIS). Vi menar att den är mer robust över tiden och behöver inte uppdateras om gränssnittet i verksamhetssystemet förändras.

Finns det inga API:er används i stället RPA som integrationsmotor.

Det finns naturligtvis tillfällen där RPA kan användas även om det finns bra API:er. Ett skulle t.ex. kunna vara om man även ska hämta in information från ett annat verksamhetssystem, då kan man göra det i samma process med RPA.

Frågeställningar och vägval

För enklare flöden kanske man börjar med att automatisera processen precis som den ser ut idag men med ett helt igenom digitalt flöde kan det finnas helt andra sätt eller möjligheter att utveckla processen.

Ett exempel från ekonomisk bistånd:

Här är man tvungen att bifoga t.ex. kontoutdrag från banken och inkomstuppgifter, men en bifogad pdf/bild är inte kontrollerbar av en robot. Man måste därför också fylla i dessa värden i e-tjänsten. Vi väljer att lita på uppgiftslämnaren för att kunna automatisera och arbetar i stället med efterkontroll/stickprov.

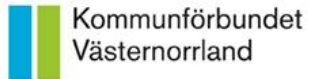
Frågeställningar och vägval

Vare sig en e-tjänst redan finns eller inte bör man fundera på om informationen som behövs finns i något annat verksamhetssystem. En ”robot” är ju inte begränsad till att arbeta i endast ett system och det är alltid eftersträvansvärt att minimera uppgiftslämnandet om det är möjligt.

DP2: Automatisera och digitalisera



EUROPEISKA
UNIONEN
Europeiska
regionala
utvecklingsfonden



EUROPEISKA
UNIONEN
Europeiska
regionala
utvecklingsfonden