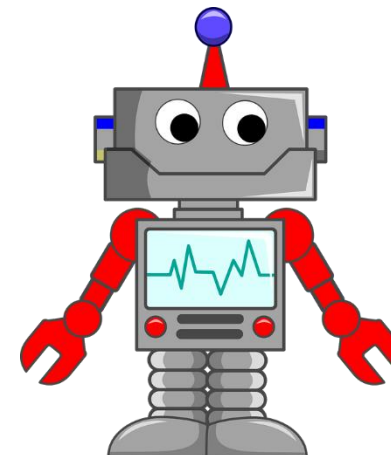


Automatisering og administrative robotter (RPA)

Sektor MED Social, 5. september 2019



Jimmi Joensen
Chefkonsulent

Randers Kommune
Økonomi
Laksetorvet 1 - D.1.54
8900 Randers C

21487501
Jimmi.Joensen@randers.dk

www.randers.dk

RANDERS
Hvor å bli'r til hav, hvor det ferske bli'r salt

Disposition

- Automatisering i Randers Kommune
- Lidt om administrative robotter... Hvad er det?
- Eksempler på processer

Automatiseringsløsninger

- Talegenkendelse
- Digitale formularer
- Udnyttelse af muligheder i eksisterende systemer
- RPA/administrative robotter
- Og meget andet...

Talegenkendelse i Randers Kommune
Her på siden kan du læse mere om Randers Kommunes program for udbredelse af talegenkendelse.

Den 20. marts 2019 besluttede Direktionen at igangsætte et tværgående arbejde for at udbrede brugen af talegenkendelse i Randers Kommune. Det betydningsfulde arbejde med licenser og implementeringsstøtte finansieres fra centralt hold i opstartsskemaet (til og med 2020).

Talegenkendelse gør det muligt at indtale tekst i Word, fagsystemer og i skemaer. Fordelen ved at tale i stedet for at skrive er, at det går markant hurtigere. Man taler nemlig syv gange hurtigere end vi taster.

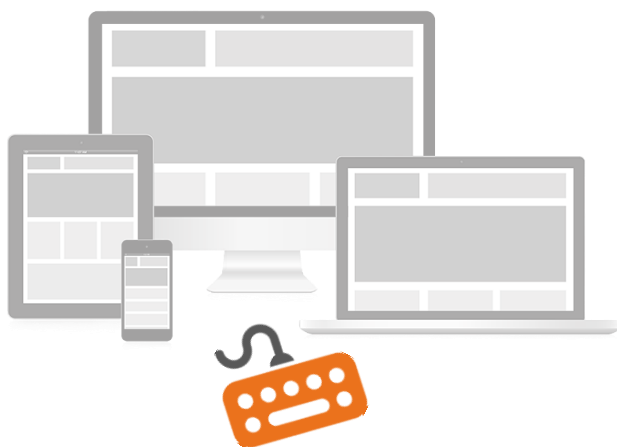
Vil du vide mere?
Kontakt Programleder Ida Mathiesen Sørensen.

Handwritten notes and diagrams in the notebook:

- Talegenkendelse** (with a small drawing of a person talking into a microphone)
- ⊗ Værktøjskassen [Hjælper] Digitalisering**
- GIS** (with a drawing of a map)
- Hjælp til kontrakter**
- Hjælp til Databehandlingsaftaler** (with three stick figures)
- RPA** (with a drawing of a robot)
- Automatisk journalisering** (with a drawing of a document and a database icon)
- SBZIP** (in a box)
- Ap's** (with a drawing of a smartphone)
- Visualisering** (with a drawing of a pie chart)
- Databaseregymnastik** (with a drawing of a database icon)
- Formular Værktøj** (with a drawing of a form icon)
- Database + Fil** (with an arrow pointing to a database icon)
- SBSys** (with a drawing of a server icon)
- RPA** (with a drawing of a robot icon)
- Grunddata** (with a drawing of a document icon)

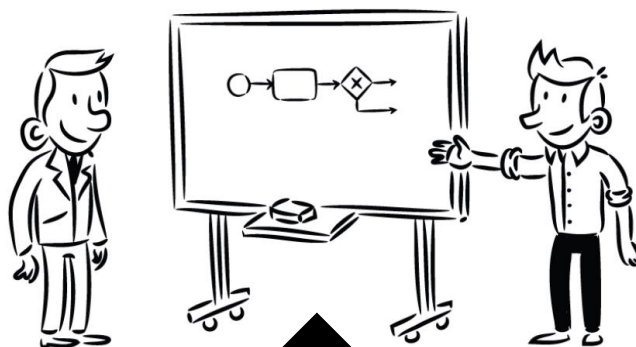
qualiware | Skovlystvej 68 | 8260 Lyngby | DK-2800 Lyngby | Tel: +45 4543 0900 | Fax: +45 4543 0270

Administrative robotter/RPA – hvad er det?



Efterligner et menneskes arbejde ved brug af eksisterende brugergrænseflader

Automatisering af gentagne og simple regelbaserede opgaver



Krav til processer

- Volumen
- Gentages hyppigt
- Er enkle og ensartede
- Kræver ingen faglig vurdering
- Digital tilgængelighed



Virtuel arbejdsstyrke er software robotter, der arbejder hurtigere, uden fejl og 24/7

Eksempel på en stump af en RPA-proces

[RPA-sekvens vist]

Organiseringen af arbejdet ...

DIREKTION

- ❖ Godkender automatiseringsstrategi
 - ❖ Kriterier for prioritering
 - ❖ Økonomimodel
 - ❖ Principper for gevinstrealisering

SEKRETARIATSCHEFGRUPPE

- ❖ Styregruppe for RPA-teamet
- ❖ Løbende statusrapportering
- ❖ Sparring/beslutning ift. prioritering af processer

FAGCHEFER/AFDELINGER

- ❖ Identificerer egnede processer
- ❖ Dialog med "egne" ressourcepersoner
- ❖ Indledende beskrivelse af proces, potentiale m.v.
- ❖ Sikre klarhed om roller og ansvar ift. afdelingens RPA-processer

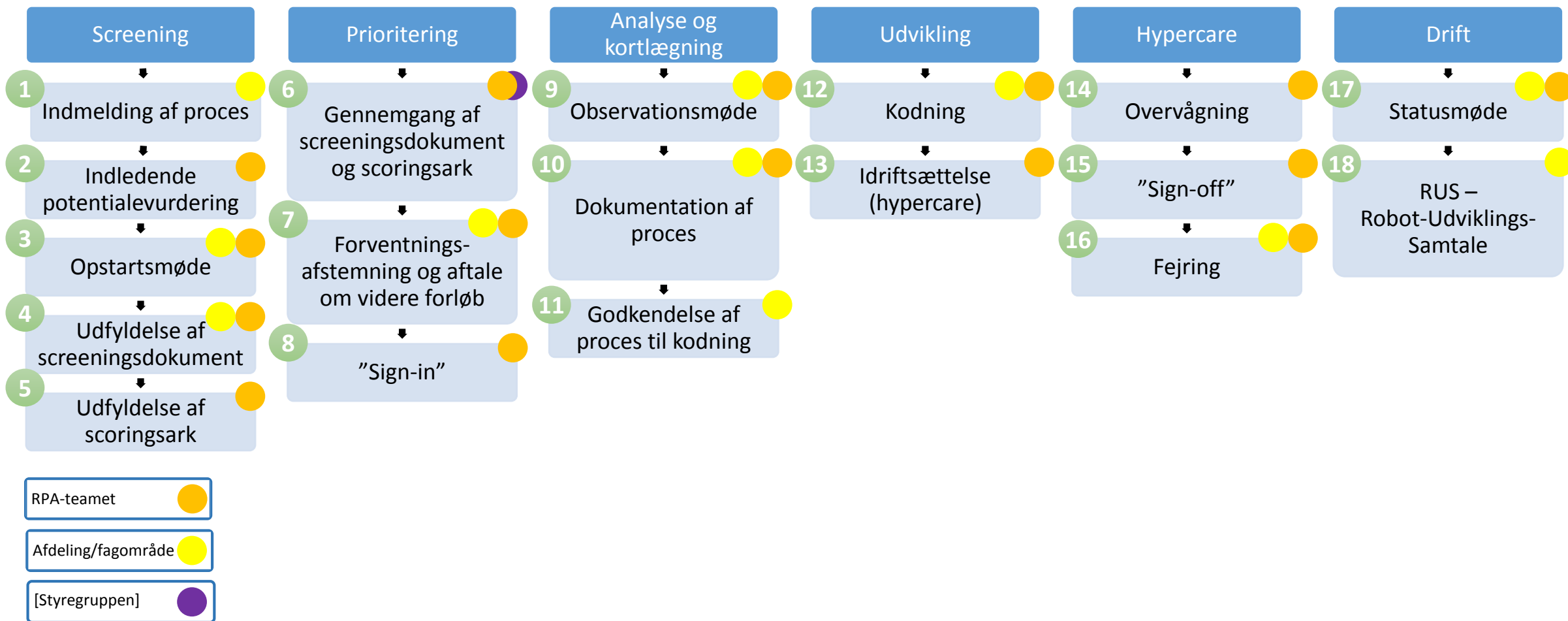
RPA-TEAMET

- ❖ Koordination af det konkrete RPA-projekt med inddragelse af de øvrige RPA-roller
- ❖ Kortlægning, beskrivelse og vurdering af potentialer (screening)
- ❖ Udvikling/kodning af valgte processer
- ❖ Overdragelse af RPA-proces til procesejere efter endt udvikling
- ❖ Opfølgning/overblik over gevinstrealisering

IT OG DIGITALISERING

- ❖ Autorisationer
- ❖ Opsætning af servere m.v.
- ❖ IT-sikkerhed (DPO)
- ❖ Support
- ❖ Drift og vedligehold af RPA-sekvenser
- ❖ Øvrig backoffice

Udvælgelse af processer/hvordan arbejder vi med det...



VURDERING AF FORESLÅET AUTOMATISERINGSPROCES

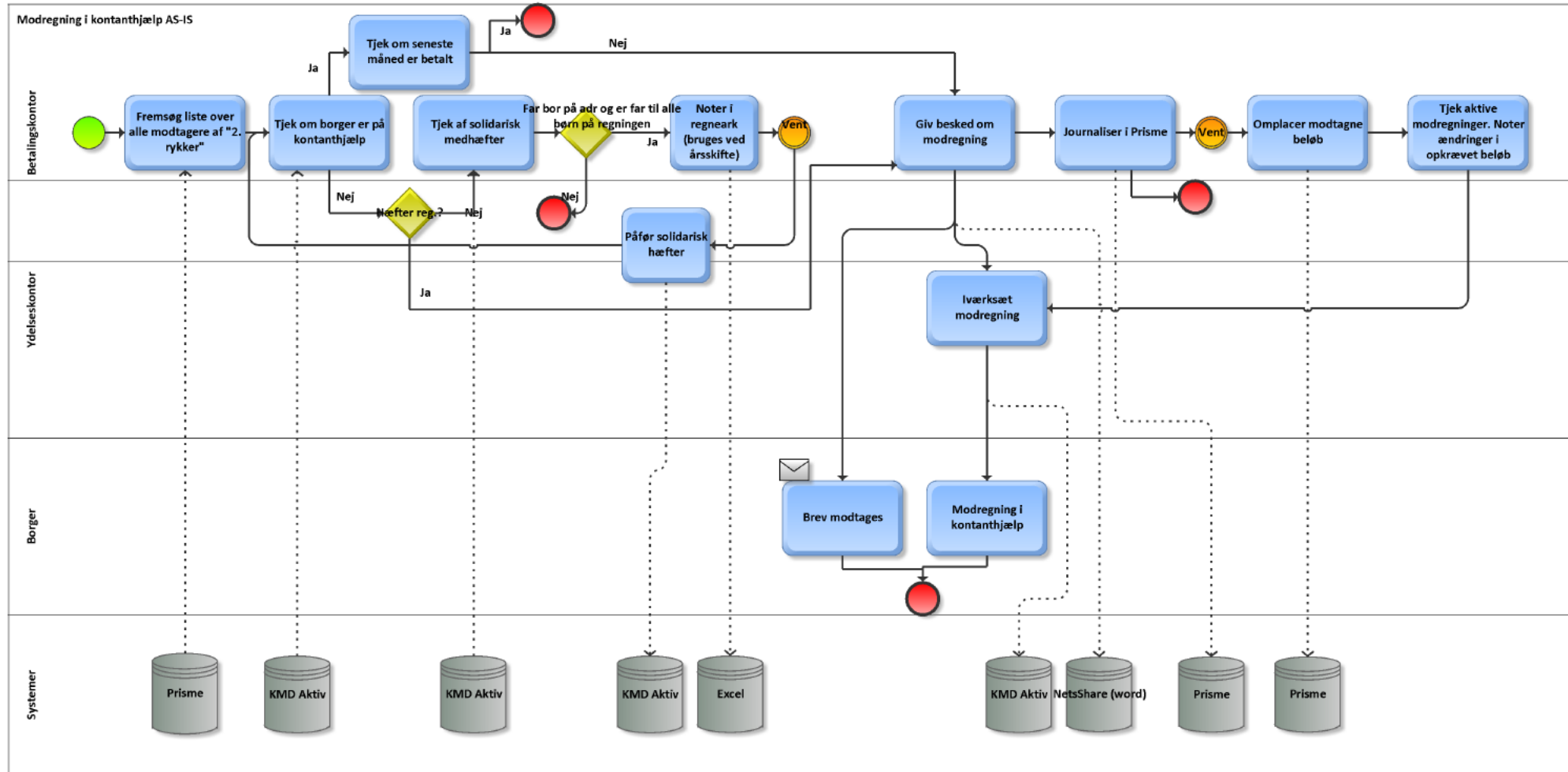
Kriterier til gennemgang af processer

1. Navn på processen og evt. kort beskrivelse processen (+AS IS tegning vedlagt)	Beskrivelse
2. Hvad i processen forventes at kunne automatiseres?	Beskrivelse
3. Hvor stor en andel af processen vurderer du kan automatiseres?	Fra 0-100%
4. Er data og information, der skal bruges i processen tilgængelige digitalt i IT-systemer?	Ja
	Delvist
	Nej
	Ved ikke
5. Angiv hyppighed og tidsforbrug til processen	
Hvor mange gange udføres processen ca. pr. år?	Antal
Hvor lang tid tager det pr. gang at gennemføre processen (målt i min.)?	Tid
6. Øvrige oplysninger:	
Hvilke systemer anvendes til processen i dag?	Beskrivelse
Hvem er systemejer/systemejerne?	Beskrivelse
Noter:	Beskrivelse

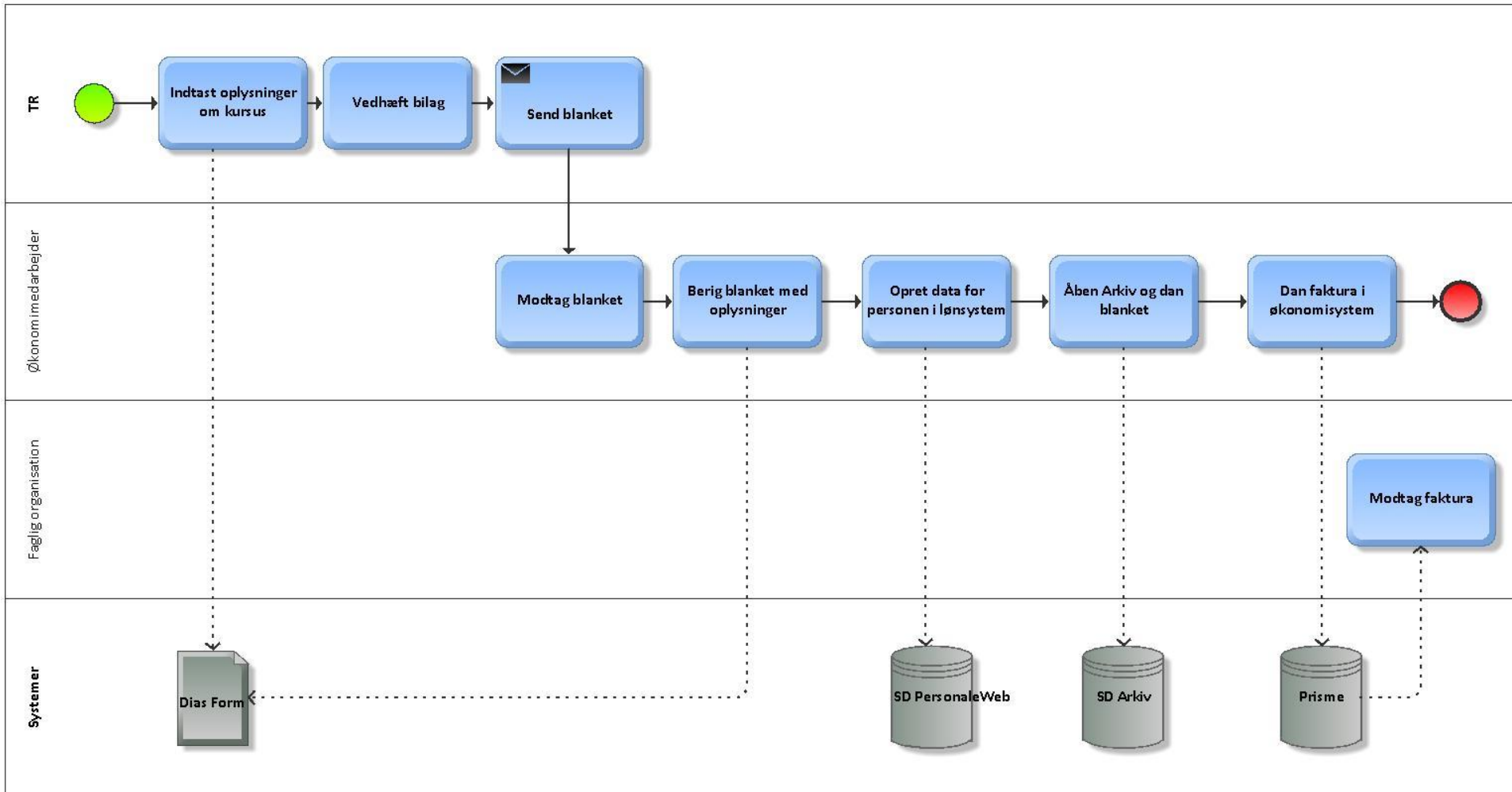
7. I forhold til processen skal du vurdere nedenstående karakteristika for at beskrive processen					
Vælg	I høj grad	I nogen grad	I mindre grad	Slet ikke	Begrundelse for vurdering:
I hvor høj grad indgår der (faglige) vurderinger i processen? ¹					Beskrivelse
I hvor høj grad er processen baseret på brug af strukturerede informationer? ²					Beskrivelse
Indgår der persondata i de data der indgår i processen?					Beskrivelse
Er der variation i, hvordan processen løses? ³					Beskrivelse
Vurderer du, at automatisering kan bidrage til højere kvalitet?					Beskrivelse
Vurderer du, at automatisering kan bidrage til bedre eller hurtigere service?					Beskrivelse
I hvilken grad er processen præget af hyppige ændringer (fx ændret lovgivning, IT-systemer og brugergrænseflader)?					Beskrivelse

- 1. Her tænkes der på, om der indgår "faglige" vurderinger i processen. Fx en samlet konkret vurdering af en borgers tilstand. Hvis alle sagsskridt afgøres af faste kriterier er der *ikke* tale om vurdering.
- 2. Det handler om hvorvidt de data og informationer, der skal bruges i processen, findes i faste felter eller som fritekst fx i notatfelter. Jo mere informationerne ligger i faste felter jo mere struktureret er data og informationer.
- 3. Med variation menes der fx hvis der er forskel i den måde processen startes på. Det kan være fordi den henvendelse, der starter sagen, kan komme ind via forskellige kanaler (selvbetjeningsløsning, mail, telefon). Variation kan også være, hvis der er forskelle i sagsforløbet. Det kan fx være i form af, at der i ét sagsforløb sendes særlige typer af breve, som ikke sendes i alle sagsforløb. Hvis alle sager behandles helt ens, er der ingen variation.

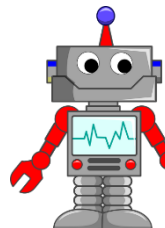
Eksempel på optegning af proces (kompleks)



Eksempel på optegning af proces (simpel)



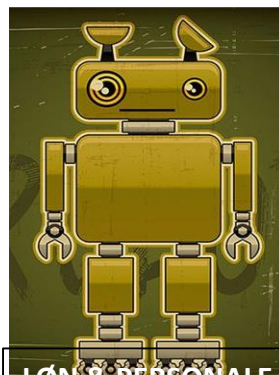
Eksempler på robotter



YDELSESKONTORET

"§ 11 Oplysningspligt"

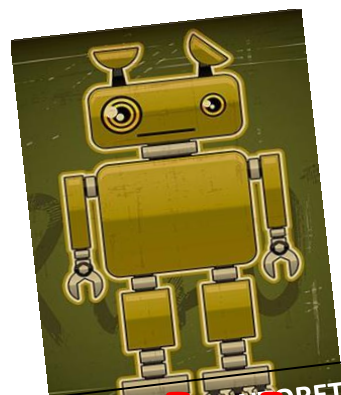
Breve sendes til borgere ved avis i KMD Aktiv
Frekvens: Ugentligt



LØN & PERSONALE

"Opdatering af konti i SD Løn"

Automatisk oprettelse af konti i SD Løn når
nye konti i Prisme
Frekvens: Ad hoc

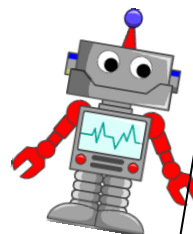


BETALINGSKONTORET

"Modregning af kontanthjælp"
Dannelse af liste til brug for modregning
i kontanthjælp og dagtilbudsrestancer
Frekvens: Månedligt

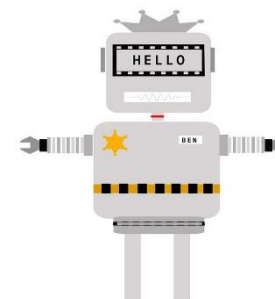
Beregning af flekslønstilskud (ny
ordning) (Ydelseskontolet)

Autogenerering af
byggesagsstatistik (UMT)



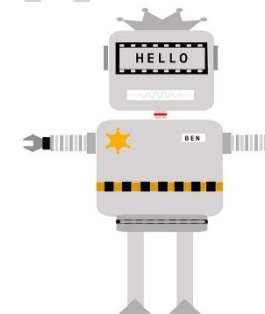
FORSIKRINGSKONTORET

"Registrering af arbejdsskader"
Indberettede skader, som ikke kræver
sagsbehandling, journaliseres og indberettes til AES.
Brev sendes til skadelidt.
Frekvens: Ugentligt



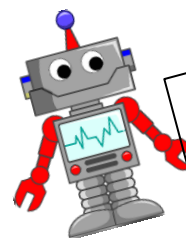
JOBCENTER m.m.

"Betaling af lægeerklæringer"
Tjek af bevilling samt betaling af
lægefakturaer (7-8.000 årligt)
Frekvens: ?



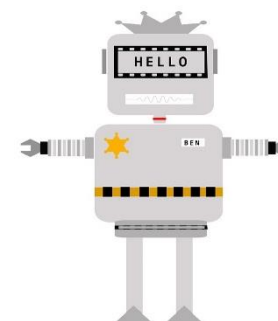
KØRSELSKONTOR

"Fakturabetaling og bogføring"
Tjek af samt personbogføring af
modtagne kørselsfakturaer
Frekvens: Månedligt



LØN & PERSONALE

"Bogføring af dagpengerefusion"
Modtagne sygedagpenge afstemmes og
bogføres på decentrale enheder
Frekvens: Månedligt



INTEGRATIONSADFDELINGEN

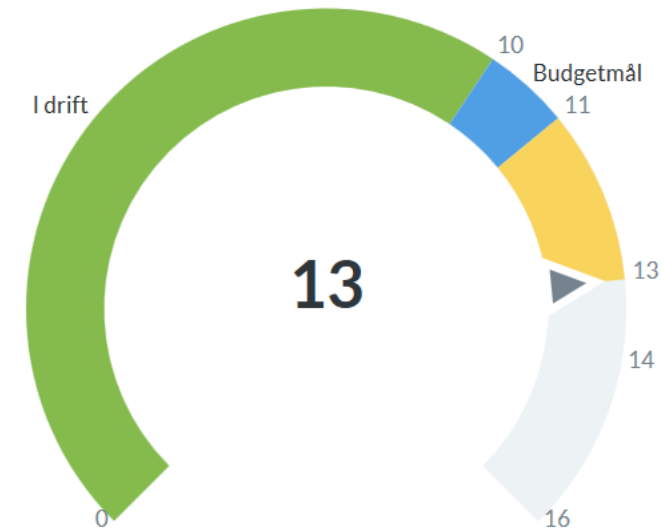
"Udsendelse af kampagnebreve"
Breve sendes til borgere
Frekvens: Ad hoc

Robotoverblik

VISUALIZATION

Table

Creationdate	Processowner	Processname	Estimatedsavedminutes	Status
March 6, 2019, 12:00 AM	Kommunikation	Nyhedsflyt	3200	Afsluttet
November 25, 2018, 12:00 AM	Kørselskontoret	Bogføringkørselsfakturaer	14400	HyperCare
March 18, 2019, 12:00 AM	Ydelseskantoret	Fleksløn Refusion	67500	HyperCare
April 10, 2019, 12:00 AM	Plan, Byg og Veje	SagsbehandlingstiderByggesager	3600	I Drift
May 30, 2018, 5:56 PM	Løn Og Personale	Dagpengerefusion	6000	I Drift
January 5, 2018, 12:00 PM	Økonomikantoret	ForsikringsSkader	600	I Drift
December 17, 2018, 12:00 AM	Social og Arbejdsmarked	LægeRegninger	19125	I Drift
May 4, 2018, 8:50 AM	Ydelseskantoret	OplysningsPligt	4000	I Drift
February 19, 2019, 3:44 PM	Ydelseskantoret	RemoveAdvis		I Drift
February 6, 2019, 8:13 AM	IT & Digitalisering	SDDataTilAPOS	13860	I Drift
October 16, 2018, 11:24 AM	Løn Og Personale	SnitfladeSignaturSDloen	60	I Drift
October 2, 2018, 11:14 AM	Sprogcenter Randers	TilbudDanskuddannelse	0	I Drift
September 2, 2018, 12:49 PM	Løn Og Personale	SDKontiOpdatering		I Drift



- Egnede processer hos jer???



BROEN: Digitalisering → Administrative robotter

Idéer: RPA-teamet@randers.dk