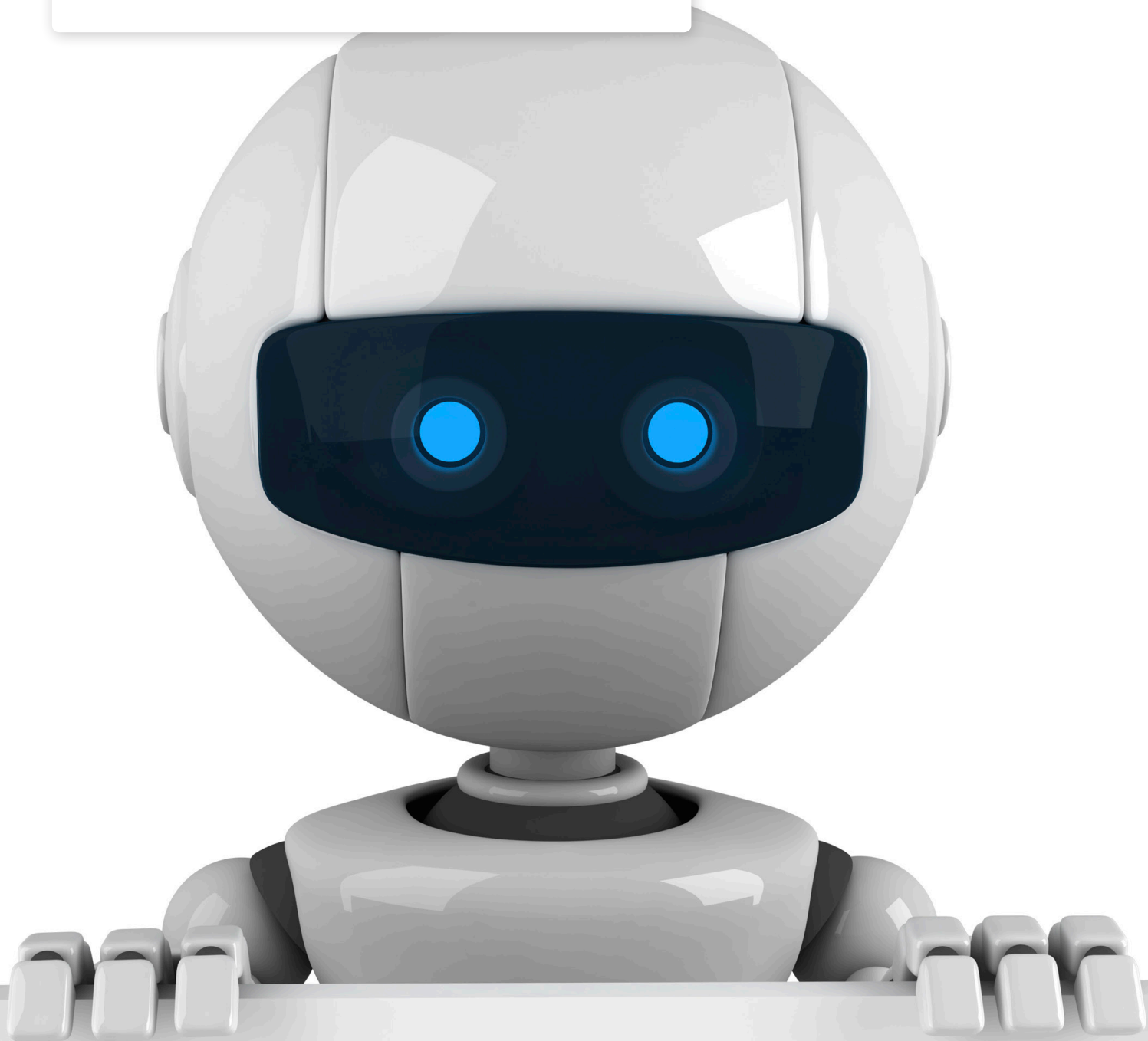


# Deloitte.

## Hurtig og effektiv automatisering af processer gennem robotsoftware

Byd velkommen til nye virtuelle medarbejdere i din organisation,  
og læs her, hvordan du kommer i gang med procesautomatisering.



Der er hundredvis, måske tusindvis af it-systemer i den offentlige sektor. Alligevel håndterer medarbejdere i offentlige myndigheder en lang række manuelle processer såsom tastearbejde, opslag i registre, kontrol af data og resultater samt flytning og sammenstilling af informationer – processer, der meget ofte ikke omfatter skøn, vurderinger eller beslutninger. Organisationer accepterer de administrative rutineopgaver, fordi det ofte er for dyrt og langsommeligt at ændre de nuværende systemer eller sikre integration mellem systemerne. Men med nye teknologier er der et stort organisatorisk og økonomisk potentiale ved at automatisere manuelle processer. Og typisk kan det gøres på 2-3 måneder.

#### Mød din nye virtuelle medarbejder

Hun er hurtig, ekstremt hurtig. Hun sover ikke, men elsker at arbejde 24/7 – og pauser gør hun det ikke i. Hun er meget lærenem og skal kun have forklaret en opgave én gang, før hun kan løse den. Samtidig er hun hundrede procent pålidelig og begår aldrig fejl, uanset hvor mange opgaver hun skal løse. Selvom hun som minimum er 3-4 gange hurtigere end sine kolleger, så er kollegerne vilde med hende, for hun tager alle de kedelige opgaver og overlader de spændende til dem. Kunderne er også vilde med hende, for de får hurtige og rigtige svar – også udenfor åbningstid. Selv elsker hun regler og faste rammer – faktisk vil hun kun arbejde, hvis opgaven er fast defineret. Det er fordi, hun er en robot.

---

## Vores projekterfaringer i offentlige myndigheder viser, at det er muligt at automatisere processer med robotsoftware på 2-3 måneder

#### Hvordan fungerer de administrative robotter?

Glem alt om science fiction og metalskabninger med arme og ben. Administrative robotter, også kaldet Robotic Process Automation (RPA), er avanceret software, der er specielt designet til at automatisere repeterbare og rutineprægede opgaver af høj volumen. Robotsoftwaren kan udføre arbejdsgange på samme måde som en almindelig medarbejder. Det betyder, at der ikke skal udvikles integrationer fra robotløsningen til andre systemer. Robotterne anvender normale brugeradgange og efterligner en almindelig brugers adfærd i sin betjening af systemerne, det vil sige logger ind, taster,

kopierer, samler og strukturerer data, beregner osv. Forudsætningen er, at processerne er baseret på faste forretningsregler, der ikke kræver menneskeligt skøn.

#### Her gør robotsoftware en stor forskel

Administrative robotter er interessante for alle offentlige myndigheder med repetitive manuelle arbejdsopgaver. Vores erfaringer fra robotprojekter hos både offentlige myndigheder og private virksomheder viser, at der blot skal automatiseres for 2-3 årsværk, før investeringen i robotsoftware kan betale sig.

Her er nogle konkrete eksempler på opgaver indenfor sagsbehandling og administration, hvor robotsoftware bør overvejes fremfor manuelle ressourcer:

- Kvittering, registrering og validering af modtagne oplysninger.
- Sagsoprettelse, journalisering og visitering.
- Sagsoplysning ved opslag i registre og øvrig informationsindsamling.
- Sammenstilling af oplysninger og udkast til dokumenter (fx breve, høringer og afgørelser).
- Beslutninger, der er hundrede procent objektive.
- Økonomiopgaver såsom fordeling af indkomne fakturaer til godkendelse, månedlig afstemning og kontrol på tværs af moduler i økonomisystem og for eksempel udbetalingsystem.
- Løbende kontrol af eksempelvis stamdata på ordrer og udgående fakturaer indenfor tilskudsudbetalinger og gebyrfinansierede områder.
- HR-opgaver såsom løn, refusioner, ansættelser og ledelsesinformation.

Robotterne kan løse både isolerede opgaver og opgaver, hvor de indgår i et flow sammen med medarbejdere.

Hvis I er interesserede, bedes I kontakte



**Partner Michael Theill**  
mail: mtheill@deloitte.dk  
tf: 22 20 23 61



**Partner Jørgen Steines**  
mail: jsteines@deloitte.dk  
tf: 51 39 30 57

### Start med et pilotprojekt

Under de rette organisatoriske og it-mæssige forudsætninger kan opsætning af en robotløsning foregå ganske hurtigt. Et samlet forløb kan gennemføres på 6-9 uger.

1. Undersøg potentialet og gennemfør proof of concept (PoC). Identifier og prioriter egnede processer til fuld eller delvis automatisering med robotter. Udvælg relevant robotsoftware, og gennemfør PoC for at teste software og koncept i egen infrastruktur og forretningsproces.
2. Implementer robotunderstøttelse af udvalgt proces. Implementer fuld robotautomatisering i testmiljø og efterfølgende driftsmiljø med driftsovervågning og support af automatiserede processer. Tag hånd om den organisatoriske implementering, og følg op på gevinster og drift.
3. Læg en strategi for bredere anvendelse af robotsoftware. Fastlæg ambitioner for udbredelse af robotsoftware, og etabler en udviklings- og driftsorganisation, governance og change management. Afklar, hvad I selv vil løse, og hvad I vil lade eksternt bistand stå for. Beslut handlingsplan for yderligere robotautomatisering.

### Hvad kan Deloitte hjælpe jer med?

Deloitte er jeres uafhængige rådgiver indenfor robotløsninger og kan for eksempel bistå jer med et forløb som det, der er skitseret ovenfor. Vi har et dedikeret team af processpecialister, arkitekter og implementeringskonsulenter, der allerede har gennemført flere robotautomatiseringer hos offentlige myndigheder, blandt andet hos Statens Administration, SKAT og politiet – som de første i sektoren.

- Vi hjælper jer med at identificere og prioritere robotegnede processer.
- Vi udarbejder en businesscase, der vurderer potentialet.
- Vi rådgiver uafhængigt af it-leverandører om valg af det rette robotsoftware.
- Vi konfigurerer, tester og implementerer robotsoftware både teknisk og organisatorisk.
- Vi bistår med at udarbejde en strategi for anvendelse af robotløsninger hos myndigheden.
- Vi opbygger myndighedens egne fremtidige kompetencer indenfor robotløsninger, både i forretningen og i it-organisationen.

### Vil I vide mere om administrative robotter?

Så stiller vi meget gerne op til et uforpligtende møde om den nye teknologi og mulighederne for at indføre administrative robotter i jeres organisation, for eksempel gennem et kort pilotprojekt på 1-2 måneder, hvor vi automatiserer en udvalgt proces med robotsoftware.

### Fordelene ved virtuelle medarbejdere

<b>Flere arbejdstimer</b>	Robotten kan arbejde (24/7), så længe de systemer, som robotten skal tilgå, er tilgængelige.
<b>Højere produktivitet</b>	Robotten kan erfaringsmæssigt arbejde 3-4 gange hurtigere end et menneske – og i nogle projekter arbejder robotten op til ti gange hurtigere.
<b>100 pct. korrekt</b>	Robotten gør kun, hvad den bliver programmeret til.
<b>Konsistens</b>	Sag nr. 1 og sag nr. 1.000.000 bliver behandlet helt ens.
<b>Mulighed for at skalere</b>	Ved større efterspørgsel i forbindelse med en opgave/proces kan softwaren blot køre en ekstra time, eller en ny robot kan allokeres. Tilsvarende kan der skrues ned igen, når opgavevolumen falder.
<b>Indsigt i processerne via rapportering</b>	Automatiseringen giver mulighed for at få rapportering om tidsforbrug på de enkelte procestrin. Det kan blandt andet bruges til samlet kapacitetsplanlægning af robotter og medarbejdere i en proces.
<b>Klart reVISIONSSPOR</b>	Alle procestrin dokumenteres løbende, og der er fuldt reVISIONSSPOR på alle processer. Da robotten agerer som en virtuel medarbejder, sikrer de eksisterende systemer logning af al adfærd på samme måde som for en almindelig medarbejder.