

Deloitte.

Fem gode råd om administrative robotter

Byd velkommen til nye, virtuelle medarbejdere i din virksomhed!
Læs her hvorfor og få gode råd til processen.



De fleste organisationer har mange simple, manuelle processer. Tastearbejde og dataflytning er eksempler på processer, som gentages igen og igen. Organisationer accepterer de administrative rutineopgaver, fordi det ofte er for dyrt at lave om i ERP-systemerne eller at sikre integration mellem it-systemerne.

Men med nye teknologier er der et stort organisatorisk og økonomisk potentiale ved at automatisere simple, manuelle processer.

Hvad er administrative robotter?

Glem alt om science fiction og metalskabninger med arme og ben. Administrative robotter, også kaldet Robotic Process Automation (RPA), er avanceret software, som er specielt designet til at automatisere simple, repeterbare og rutineprægede opgaver af høj volumen.

Robotterne består af et stykke software, som kan udføre arbejdsgange på samme måde som en bruger af kød og blod. Dette indebærer, at der ikke skal udvikles integrationer fra RPA-løsningen til andre systemer. Robotterne anvender normale brugeradgange og efterligner en traditionel brugers adfærd i sin betjening af systemerne.

Hvordan skaber administrative robotter værdi?

- de løser opgaverne langt hurtigere end mennesker
- de leverer med 100% nøjagtighed
- de kan multitaske i en grad, som mennesker ikke kan
- de arbejder 24/7
- de øger både medarbejdertilfredshed og kundetilfredshed markant

Administrative robotter er interessante for alle virksomheder med repetitive arbejdsopgaver. Man skal ikke have ret mange processer, som er baseret på enkle forretningsregler, fx tastearbejde eller dataflytning mellem systemer, førend det kan betale sig at overlade disse opgaver til virtuelle medarbejdere.

Her gør robotsoftware en stor forskel

Her er nogle konkrete eksempler på områder, hvor du bør overveje robotsoftware frem for manuelle ressourcer:

- HR-opgaver som fx onboarding. Når en medarbejder bliver ansat i en virksomhed, skal vedkommende ofte oprettes i flere systemer, og der skal anmodes om it-adgang, passwords, skrivebord, computer, mobiltelefon, etc. Robotsoftware kan linkes til samtlige systemer i virksomheden, så data kun skal indtastes én gang. Fra første dag er medarbejderen derfor koblet op og registreret alle relevante steder.
- Finans- og økonomiopgaver, hvor robotter kan overtage indtastning og behandling af ordre- og fakturadata. Indsamling af rapporteringsdata fra forskellige systemer og afstemning er oplagte automatiseringsopgaver. Hvis noget ikke stemmer, vil robotten kunne give besked til de ansvarlige.
- Kundepleje indeholder mange oplagte aktiviteter til automatisering. Når kunder selv taster data ind i en selvbetjeningsportal for at anmode om en konto, oprette en skadesanmeldelse, anmode om information etc., er det ofte medarbejdere, der manuelt linker op til de bagvedliggende forretningssystemer. Disse opgaver er oplagte at automatisere med robotter.

Start med et pilotprojekt

Opsætning af RPA kan ske ganske hurtigt under de rette organisatoriske og it-mæssige forudsætninger. Et samlet forløb kan gennemføres på ca. 7-9 uger.

Undersøg potentialet og gennemfør Proof-of-Concept (PoC). Identificer og prioriter egnede processer til fuld eller delvis automatisering og vurder værdien af hver enkelt. Udvælg relevant RPA-værktøj og gennemfør PoC for at teste software og koncept i egen infrastruktur.

Implementer robotunderstøttelse af udvalgt proces. Implementer fuld robotautomatisering i testmiljø og efterfølgende driftsmiljø. Forbered organisatorisk implementering og følg op på gevinster og faktisk drift. Etabler en sikker og stabil drift samt platform for videre udvikling. Opsæt en udviklings- og driftsorganisation, governance and change management. Etabler driftsovervågning og support af automatiserede processer og definer et roadmap for yderligere robotautomatisering.

Vil du vide mere om RPA?



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



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

Fem gode råd

Hvordan får du RPA ned i øjenhøjde, så alle forstår, hvorfor det gavner forretningen og medarbejderne? Og hvordan kommer du bedst i gang?

- 1. Vælg en simpel proces til det første pilotprojekt.**
Det kræver en indsats at blive kendt med teknologien og tilgangen til RPA. Så start med en proces uden for mange undtagelser, komplekse regler og mulige procesforløb.
- 2. Involver medarbejderne!** Medarbejdere kan reagere negativt på tanken om robotter, så det er vigtigt at fortælle, hvordan fremtiden kommer til at se ud for dem. De fleste vil glæde sig til at slippe for al rutinearbejdet for i stedet at kunne fokusere på mere værdiskabende aktiviteter.
- 3. Få it-afdelingen med om bord tidligt i forløbet.**
Selvom det fortrinsvis er forretningsfolk, der skal træne robotterne, spiller it-afdelingen altid en rolle i et RPA-projekt, fordi den får ansvaret for infrastruktur, sikkerhedsopsætning, samt support og governance.

4. Automatiser ikke en dårlig proces. Den første øvelse går ofte på at strømline og standardisere en uhensigtsmæssig eller fragmenteret proces. Vær opmærksom på, at dette kan kræve en organisatorisk procesændring først, inden robotten kan tage over. Robotter alene løser ikke udfordringen med dårlige processer.

5. Prøv det! Kast jer ud i det og vær ikke nervøs for investeringen. Den er forholdsvis lille, og I opnår hurtigt mærkbare gevinster.

Hvad kan Deloitte hjælpe dig med?

Deloitte er din uafhængige rådgiver inden for RPA. Vi har et dedikeret team af processpecialister, arkitekter og implementeringskonsulenter.

- Vi hjælper dig med at identificere og prioritere processer
- Vi udarbejder en business case, som vurderer potentialet
- Vi rådgiver omkring valg af de rette værktøjer
- Vi gennemfører pilotprojekter
- Vi implementerer robuste procesautomatiseringer
- Vi hjælper med at forankre RPA i hele organisationen

Fordelene ved virtuelle medarbejdere

Flere arbejdstimer	Robotten kan arbejde så længe (24/7), at systemerne den skal tilgå er tilgængelige.
Højere produktivitet	Robotten kan erfaringsmæssigt arbejde mindst 3-4 gange hurtigere end et menneske (afhængig af systemernes hastighed).
Kapacitetsplanlægning	Man kan forudsige, hvor mange arbejdstimer robotten har til sin rådighed, hvilket giver bedre forudsætning for opgaveplanlægning.
100 pct. korrekt	Robotten gør kun, hvad den bliver programmeret til.
Konsistens	Sag nr. 1 og sag nr. 1.000.000 bliver behandlet helt ens.
Indsigt i processerne via rapportering	Automatiseringen giver mulighed for at få rapportering på udfald og tidsforbrug på de enkelte procestrin, så man kan få tidlige advarsler om trends og ændringer hos fx kunder.
Mulighed for at skalere	Ved større efterspørgsel på en opgave/proces kan softwaren blot køre en ekstra time, eller en ny robot allokeres.
Klart revisionsspor	Alle procestrin dokumenteres løbende, og der er fuldt revisionsspor på alle processer. Ligeledes agerer robotten som en virtuel medarbejder, så de eksisterende systemer sikrer logning af al adfærd på samme måde som for en normal medarbejder.