



RPA Do Tank

NEW Innovation Management
2019-02-14



Vi är NEW Innovation Management

N

E

W

Från NEW



Per-Erik Nyström

**Hur man väljer
processer**

Projektledare och
ansvarig inom offentlig
sektor



Susanna Hellström-Gefwert

IT styrning

Head of Robotics och
teknisk expert



Susanna Berggren

**Hur man förbereder
organisationen**

Projektledare och erfaren
processanalytiker

Vi är NEW Innovation Management

N

E

W

OM OSS



Ett dynamiskt team av utvecklare och konsulter som älskar teknologi



Kombinerad erfarenhet från bakgrunder inom IT, strategi och digital transformation



Fullt dedikerade till Robotic Process Automation (RPA) och Business Process Management (BPM)



Omfattande erfarenhet av automatiseringsresor i alla storlekar och utefter kunders olika behov

Vad kan RPA göra för mig?

- Arbeta med e-post-program, skicka, ta emot, läsa och kontrollera mail och bifogade dokument
- Logga in och arbeta i system (ex SAP, CRM, Excel, databaser, webbsidor,...)
- Läsa och skriva i system/databaser
- Klippa, klistra, flytta in och ut information
- Fylla ut formulär och mallar
- Lagra, flytta, kontrollera filer
- Följa "if/then" beslutsregler
- Samla statistik från system/webbsidor/sociala medier
- Extrahera strukturerad data från skannade dokument eller data-filer (pdf;er, txt, csv,)
- Göra beräkningar och analyser och skapa statistik
- Ansluta till system via API och skicka/motta/dela information vidare



PROCESSKRAV

Komplexitet



Hög volym och repetativt

Processer som ofta utförs av medarbetare



Regelstyrd

Data bearbetas på ett regelstyrkt sätt - eller möjlighet att etablera regler för processen



Stabilitet

Få ändringar i systemen eller att få avbrott i processen uppkommer



Digitalt

Inputdata är digital eller har potential att digitaliseras

AFFÄRSNYTTA



Tid & kostnadsbesparingar

Frigörande av tid, kortare ledtider, Övertidsreducering, reducerade kostnader kopplade till processfel och hantering,...



Ökad kvalitet & kontroll

Snabbare process körning, robotar arbetar på natten, bättre precision och reducerade fel, mer fokus på kund/leverantör,...



Bättre processefterlevnad

Mindre personberoende, förbättrad efterlevnad av process,...



Attraktivare arbetsgivare

Mindre tråkigt arbete, reducerad press/stress, trevligare arbetsmiljö,...

BRAINSTORMA PROCESSER



TID

- Hur lång tid?
- Hur många gör uppgiften?
- Hur ofta görs uppgiften?



KVALITET

- Rätt input?
- Rätt output?
- Levererat i tid?
- Levererat utifrån mallar, regler, policys?



REPETITIVT

Görs uppgiften

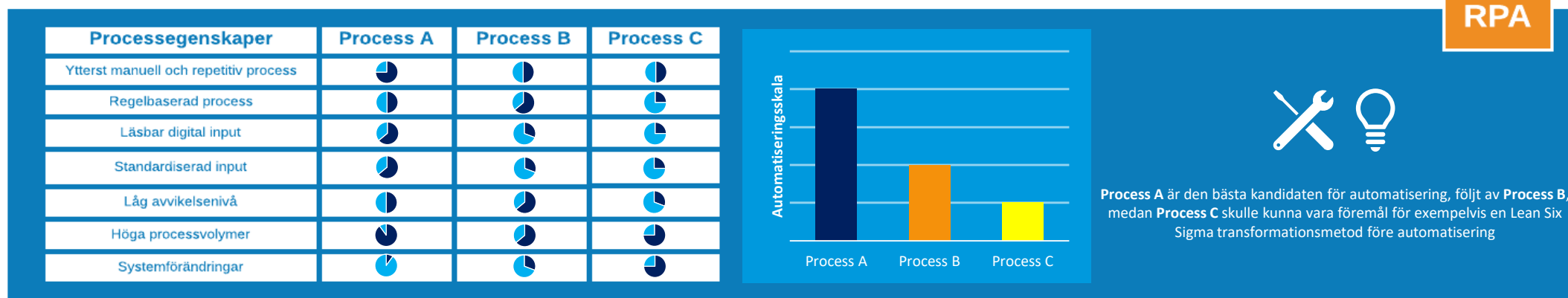
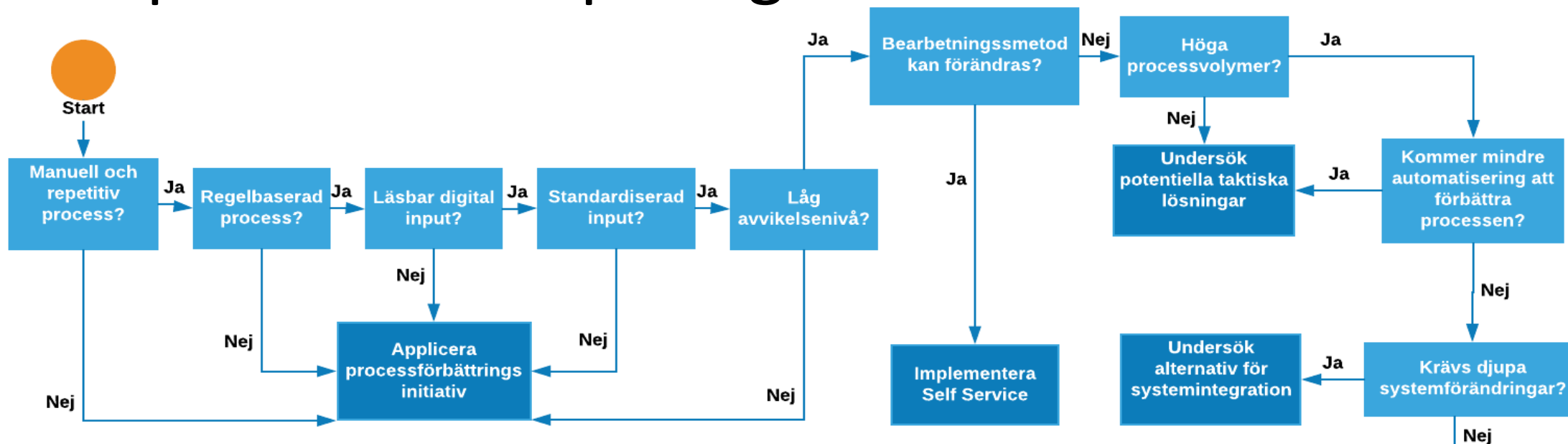
- Dagligen
- Veckovis
- Månadsvis
- Utifrån inflöde
- Datumstyrt



ÖNSKNINGAR/BEHOV

- Vad saknar ni idag/ingen hinner göra?
 - Kontroller
 - Rapporter
 - Analyser

Vilka processer lämpar sig att automatiseras?



För att dra nytta av en snabb ROI, välj de processer som genomgått ett transformeringsinitiativ.

Vi utvärderar processerna i 2 dimensioner

Affärsnytta
Vad får vi ut av det?

Genomförbarhet
Hur komplext är det att implementera automation?



Förenklad utvärdering av processkandidater

		Utvärdering (1-5)	
		← 1	5 →
Affärsnytta	Parameter	Beskrivning	
	Tidsbesparing	Potentiell tidsbesparing genom robotisering – tid x frekvens x volym	<i>Tidsåtgång mindre än 0,1 FTE</i> <i>Tidsåtgång mer än 1 FTE</i>
	Kvalitet	Antal fel i processen för närvarande – t.ex. p.g.a. felaktig datainmatning	<i>Inga fel i processen för närvarande</i> <i>Mer än ~10% fel i processen</i>
	Arbetsmiljö	Anställdas upplevelse av processen – stressmoment, ”surdeg” etc.	<i>Anställda gillar att utföra processen</i> <i>Processen orsakar stor stress och sjukfrånvaro</i>
	Kundnöjdhet	Potential att öka kundnytta (intern/extern) – t.ex. genom snabbare handläggning	<i>Processen bidrar inte till kundnöjdhet</i> <i>Processen är avgörande för kundnöjdhet</i>
Komplexitet	Dokumentation	Till vilken grad finns dokumentation och tillgängliga processägare?	<i>Odokumenterad utan processägare</i> <i>Väl dokumenterad med processägare tillgängliga</i>
	Beslutspunkter	Grad av manuellt beslutsfattande och avvikelshantering	<i>Många besluts punkter (10+) och hög processvariation</i> <i>Få processvariationer och beslutspunkter</i>
	Antal system	Antal system och funktioner som processen berör	<i>Interaktioner med fler än fem system</i> <i>Hela processen inom ett system</i>

Gruppövning: Processutvärdering

Gå igenom processerna och betygsätt 1- 5 för varje parameter

	Parameter	Beskrivning	Process A	Process B	Process C
Affärsnytta	Tidsbesparing	Potentiell tidsbesparing genom robotisering – tid x frekvens x volym			
	Kvalitet	Antal fel i processen för närvarande – t.ex. p.g.a. felaktig datainput			
	Arbetsmiljö	Anställdas upplevelse av processen – stressmoment, "surdeg" etc.			
	Kundnöjdhet	Potential att öka kundnytta (intern/extern) – t.ex. genom snabbare handläggning			
Komplexitet	Dokumentation	Till vilken grad finns dokumentation och tillgängliga processägare?			
	Beslutspunkter	Grad av manuellt beslutsfattande och avvikelshantering (hög grad = låg poäng)			
	Antal system	Antal system och funktioner som processen berör (fler system/funktioner = lägre poäng)			

Process-namn

Sätt betyg för varje process

Regelstyrd process med digital input en förutsättning för robotisering

Gruppövning: Processutvärdering

1. Brainstorma processkandidater
2. Betygsätt processerna i matrisen
3. Välj ut en huvudkandidat för automation