

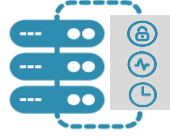
RPA-pilot

Trondheim og Klæbu kommune 2018



Hovedelementene i RPA-piloten

Hovedelementene i leveransen



OPPSTART

TEKNISK OPPSETT

VALG AV PROSESSER

AUTOMATISERING

VEIEN VIDERE

- Oppstartsmøte
- Mobilisere og etablere prosjektteam
- Etabler og definere styringsmodell for pilot
- Definere scope og prosjektmandat
- Prosjekt kick-off

- Avklare behov for infrastruktur
- Anskaffe RPA verktøy
- Definere driftsmiljø og driftsmodell
- Sette opp teknisk miljø og bestille tilganger
- Teste brukere, brannmurer, porter etc.
- Vertifisere teknisk oppsett

- Kartlegging aktuelle prosesser
- WS for identifisering av kandidatprosesser
- WS for scoring og prioritering av kandidatprosesser
- Kartlegging av hovedflyt, analyse av variasjon, og beslutte scope for de valgte prosessene

- Definere arkitektur og designprinsipper, utviklingsmetodikk, testregime
- Kartlegging, design, utvikling, testing og produksjonssetting av prosesser
- Demofilm av prosess

- Måling, evaluering og gevinstrealisering av driftsattede prosesser
- Kartlegging av potensiale for RPA
- Definere målsetning og automatiseringsstrategi
- Definere og etablere styringsmodell, leveransemodell
- Etablere organisering og roller

OPPLÆRING OG KOMPETANSEHEVING AV NØKKELRRESSURSER

Tidslinje og gjennomførte aktiviteter i piloten





Prosesser

Identifiserte, kartlagte og automatiserte

Prosesser som har blitt identifisert og scoret

HR og lønn	Kemneren	Byarkiv	Brukeradministrasjon	Bystyresekretariatet
7 prosesser	6 prosesser	7 prosesser	4 prosesser	4 prosesser
<ul style="list-style-type: none">▪ Beskatning av mobiltelefon▪ Kontroll total stillingsprosent▪ Aktivering skjema i lønnsklient▪ Kontrollrapport lønn: Pensjonskode▪ Kontrollrapport lønn: Feriekode▪ Kontrollrapport lønn: Årslønn/tilleggslønn mot tariff▪ Anvisning av timer ytelse på oppdrag	<ul style="list-style-type: none">▪ Endre og registrere kontonummer▪ Nystartede foretak▪ Oppgjørslister▪ SMS-varsling▪ Arkivering fra SOFIE til ESA▪ Telefoninkasso	<ul style="list-style-type: none">▪ Restansekontroll arkiv▪ Sortering og forhåndsregistrering av e-post til arkiv▪ Publisering til postliste▪ Kontroll av data i fagsystem og TK-arkiv▪ Kvalitetskontroll av registreringer i ESA▪ Avslutning av sak▪ Arkivering fra fagsystem	<ul style="list-style-type: none">▪ Autorisert bestiller Brukeradministrasjon – ny/endre/slette▪ Slette bruker fra enheten eller TK-nett▪ Tilgang til program – ny/endre/slette▪ Tilgang til TK-nett og Elevnett	<ul style="list-style-type: none">▪ Oppnevning av meddommere▪ Registrering av nye politikere▪ Saksprotokoller▪ Utbetaling av godtgjøring



Prosesser som har blitt kartlagt og automatisert

	Nøkkeldata	Beskrivelse	Gevinst
1. Restansekontroll av arkiv	Saker i måneden: 5-10 stk Tid per sak: 2-8 min	Prosesen sender purring via e-post til ansvarlig saksbehandler om å ferdigstille journalposter i arkiveringssystemet ESA.	 10 - 15 000 journalposter i året som noen måtte ha blitt ansatt for å gjøre
2. Arkivering fra Sofie til ESA	Saker i måneden: ca 1000 stk Tid per sak: ca 3 min	Prosesen tar ferdige PDF-dokumenter fra fagsystemet (SOFIE) og arkiverer disse i ESA.	 0,33 årsverk som kan brukes til andre oppgaver
3 a-c. Kontrollrapport lønn (3 delprosesser)	Saker i måneden: 1 stk Tid per sak: 2 dager i måneden	Prosesen kontrollerer økonomirapporten som genereres av Visma og sjekker at alle ansattforhold har riktig pensjonskode, feriekode og at lønn samsvarer med tariff.	 0,1 årsverk som kan brukes til andre oppgaver
4. Beskatning av mobiltelefon	Saker i måneden: 1800 saker 5-10 ganger i måneden Tid per sak: 2-8 min	Prosesen omhandler fordelsbeskatning av ansattes mobilbruk privat i Trondheim og Klæbu kommune. Dersom mobilen skal brukes privat skal fordelsbeskatning registreres på den ansatte i HR-Portalen.	 1 årsverk som måtte ha blitt ansatt for å utføre oppgaven
5. Tilgang til TK-nett og Elevnett (foreløpig på vent)	Saker i måneden: ca 815 stk Tid per sak: 5-10 min	Prosesen gir tilgang til TK-nett og/eller Elevnett for nyansatte personer. Den ansatte får bruker, e-post, tilgang til enheten og program.	RPA-teamet besluttet at denne prosessen ikke skulle automatiseres i pilotprosjektet, men at man kan bruke kartleggingen til å identifisere grunnleggende forbedringsbehov for evt. neste fase.



Prosess 1: Restansekontroll av arkiv

FØR



Ansvarlig fra
Byarkiv åpner
ESA og logger inn



Søker opp
journalposter
med status «R»



Går gjennom
listen over
uferdige
journalposter



Sender e-post til
saksbehandler med
saksnumre til uferdige
journalposter

220

saks-
behandlere
skal
egentlig
utføre dette
på egen
enhet i dag

ETTER



Roboten logger inn i ESA
og henter ut
journalposter med status
«R» i en gitt tidsperiode



Robot sender e-post til
ansvarlig saksbehandler
om å ferdigstille
journalpost

10 000
-15 000
journalposter i
året



Prosess 2: Arkivering fra SOFIE til ESA

FØR



Saksbehandler
logger inn i
fagsystemet
SOFIE



Henter ferdig PDF-
dokument fra SOFIE
og mellomlagrer på
egen PC



Logger inn i
arkiveringssystemet
ESA



Lagrer PDF-
dokumentet i
ESA

3

minutter
manuelt
arbeid per
sak
(1000 saker i
måned =
50 timer)

ETTER



Roboten henter PDF-dokumenter
fra SOFIE og tar dem med seg.
Logger så inn i ESA og arkiverer
dokumentet der.

0,33

årsverk
estimert spart
ved at roboten
gjør jobben



Prosess 3a-c: Kontrollrapport lønn

FØR



Mottar økonomirapport på mail



Går igjennom liste med 21 000 arbeidsforhold



Kontrollerer om det er riktig pensjonskode



Kontrollerer om det er riktig feriekode



Kontrollerer om det er riktig årslønn ift. tariff

24

dager manuelt arbeid i året (totalt 180 timer)

ETTER



Visma sender økonomirapporten til roboten



Roboten åpner økonomirapporten, går gjennom den og utfører de tre kontrollene. Genererer avviksrapport som sendes til superbruker

0,1

årsverk estimert spart ved at roboten gjør jobben



Prosess 4: Beskatning av mobiltelefon

FØR



Henter liste fra Mytos Fakturakontroll



Går igjennom liste med 1800 ansatte



Søker opp medarbeider med ansattnummer



Sjekker om ansatt blir beskattet



Legger opp nytt beskatningsskjema om nødvendig

5

minutter manuelt arbeid per sak (1800 saker i måneden = 150 timer)

ETTER



Henter liste fra Mytos Fakturakontroll og sender til Roboten på mail



Roboten utfører søk på ansatt og oppretter beskatningsskjema om nødvendig



Sjekker om ansatt har mobilnummer i HR-portalen

0,5

minutter for sjekking og opplegging av skjema (1800 saker i måneden = 15 timer)





Opplæring og kompetanseoverføring

Opplæring og kompetanseoverføring: AVOs leveransemodell

Leveransemodell



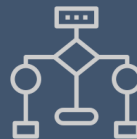
- Overordnet gjennomgang av nøkkelstegene i AVO Consultings leveransemodell for Robotic Process Automation (RPA)

Identifisering og scoring av prosesser



- Utarbeide oversikt over potensielle prosesser som kan egne seg til automatisering
- Evaluere og score prosessene basert på kvalitative gevinster, implementeringstid og økonomiske gevinster
- Utforme en prioriteringsliste basert på scoringen for hvilke prosesser som skal automatiseres

Kartlegging av prosesser



- Kartlegge prosessen slik den er i dag sammen med superbruker og evt. systemekspert
- Utforme et overordnet flytdiagram som illustrerer hovedstegene i prosessen
- Utarbeide en detaljert prosessbeskrivelse i henhold til prosessbeskrivelse-malen

Forbedring og definering av prosesser



- Bruke lean eller tilsvarende metodikk for å se på hvordan prosessen kan forbedres
- Utarbeide et nytt prosessdesign tilpasset roboten i samarbeid med superbruker og systemekspert
- Utarbeide overordnet prosessflyt av ny automatisert prosess
- Utarbeide detaljert prosessbeskrivelse av ny automatisert prosess

Kontrollrommet og planleggeren



- Overordnet innføring i hoveddelene i Blue Prisms kontrollrom: Tilgjengelige prosesser, ressurser og miljø
- Beskrivelse av hvordan man schedulerer og drifter prosesser fra kontrollrom

Opplæring og kompetanseoverføring: RPA-verktøyet Blue Prism

Blue Prism Bootcamp

Blue Prism Bootcamp er et toukers intensivkurs der deltakerne lærer seg å bruke RPA-verktøyet Blue Prism. Kurset er designet for å gi best mulig forståelse og læring i løpet av de to ukene det varer, og fokuserer gjennomgående på RPA-utvikling etter AVO Consultings beste praksis.



Praktisk og “hands on”



Erfarne instruktører



Læring gjennom samarbeid med andre



To uker



1. Foundation course

- Lære å bruke de grunnleggende funksjonene i programvaren
- Forstå nøkkelementene og -konseptene



2. Konsolideringsøvelse

- Repetisjon av Foundation course gjennom å løse et reelt case i Blue Prism



3. Miniprojekt

- Løse et praktisk prosjekt tilsvarende det man kan møte på som Blue Prism-utvikler
- Arbeide mot flere ulike applikasjoner for å få en så bred erfaring som mulig

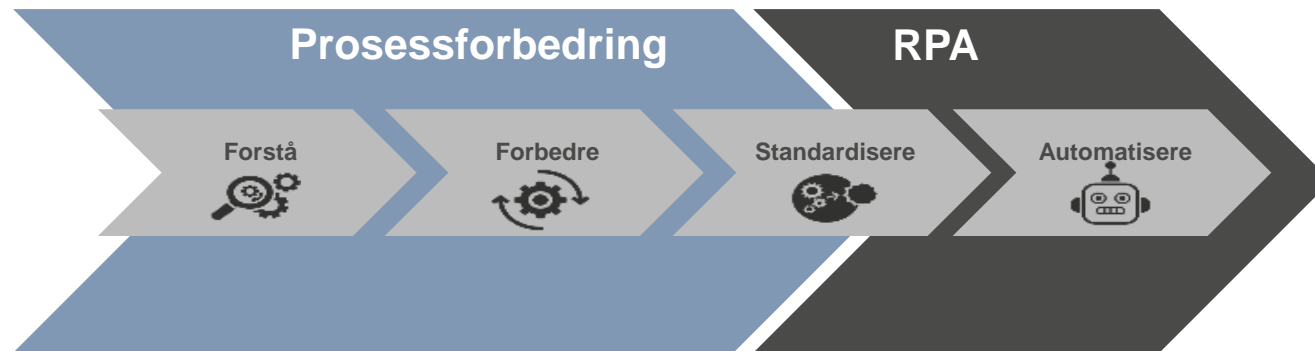




Vurdering av potensiale og anbefalt tilnærming til det videre arbeidet

Fokus på prosessforbedring er en forutsetning for å lykkes med automatiseringsarbeidet

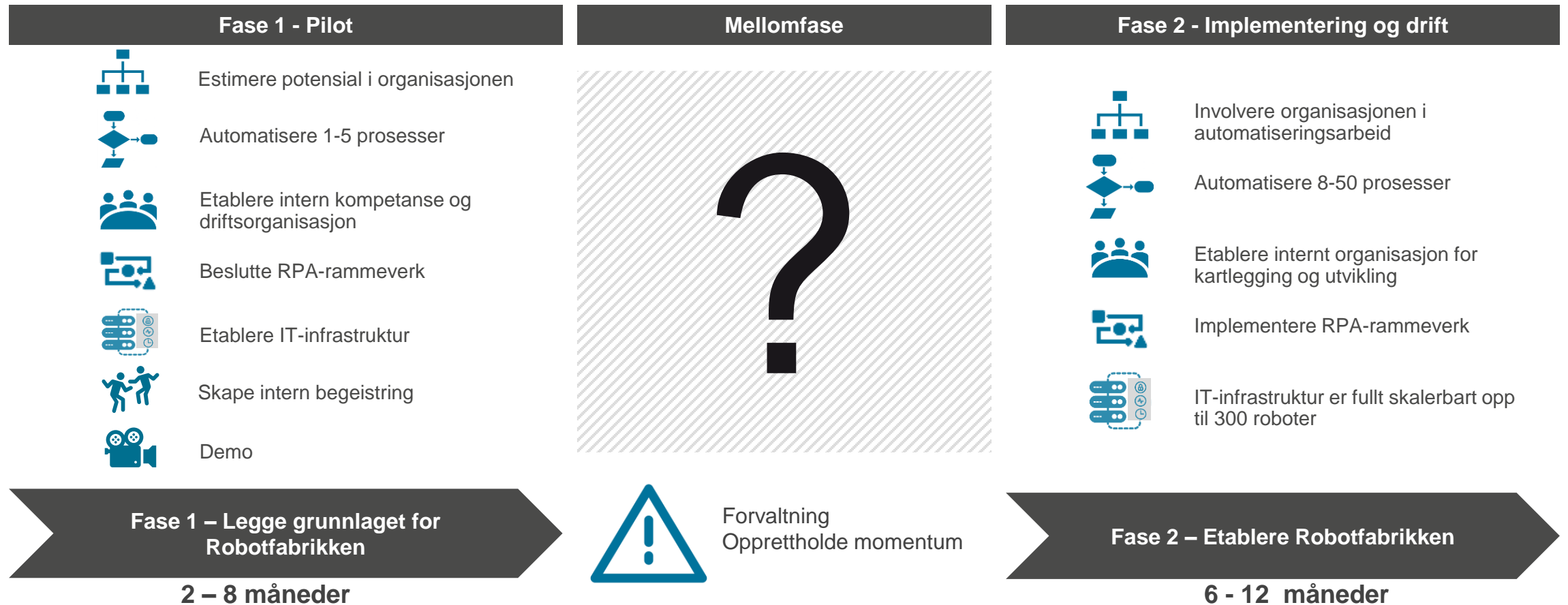
Prosessforbedring i forkant av automatiseringen



Kontinuerlig forbedring



Veien videre og hvordan planlegge den neste fasen



Prosessgenerering: Kjennetegn ved prosesser egnet for automatisering



Trondheim og Klæbu kommunes ansvars- og mulighetsområder

Det er et stort potensiale for å automatisere både interne og eksterne prosesser i kommunale virksomheter. Internt ser man ofte at det finnes et stor potensiale for automatisering innenfor områder som HR, lønn og regnskap, drift og IT. Mulighetsområder finner man også i de forskjellige ansvarsområdene til virksomheten. Under er noen eksempler.



Roller som må på plass for å bygge på et velfungerende RPA CoE

Det er en rekke roller som må fylles for å kunne etablere et velfungerende RPA Center of Excellence (CoE). Til å begynne med kan en person bekle flere av rollene. Det viktigste er at man har tydelig ansvarsfordeling og sikrer at alle elementer er dekket.

