

Automatisering af manuelle processer

Dybdescreeningworkshop – Slides til workshop 2

Oktober 2017

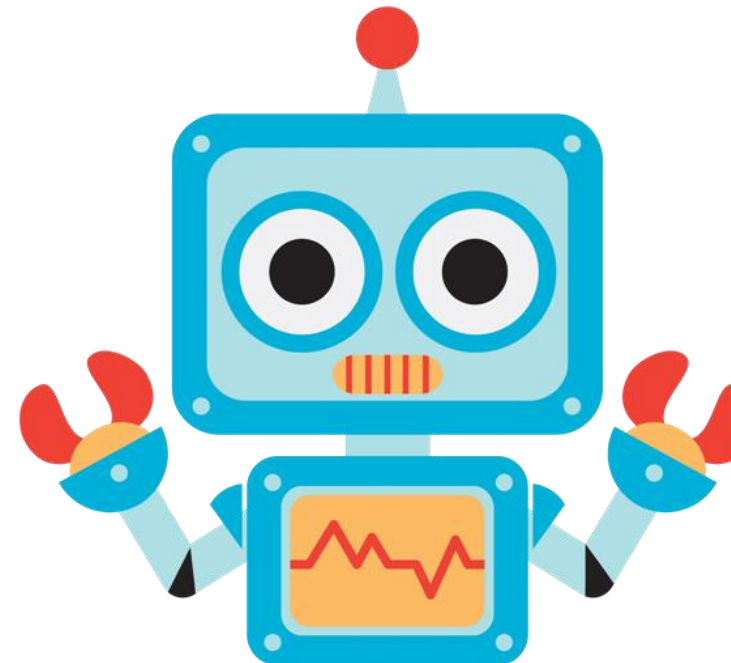
Screeningsprocessen

Oversigt over forløb

	1. Forberedelse	2. Ledelsesworkshop	3. Dybdescreening	4. Dokumentation og beslutning
Indhold	<p>Formål: At sikre, at deltagerne til ledelsesworkshoppen er sporet ind på, hvad der er centralt at fokusere på for at identificere egnede processer</p> <p>Workshopdeltagerne forbereder sig "hjemme fra" ved at udfylde forberedelseskemaet</p>	<p>Formål: At screene hovedopgaver ud fra en række faste kriterier og identificere relevante processer til videre screening</p> <p>Ledelsesworkshop af 2-3 timers varighed</p> <p>Deltagerkreds: Ledere fra det forvaltningsområde/delområde der ønskes screenet</p>	<p>Formål: At screene og identificere konkrete processer der er egnede til automatisering</p> <p>En eller flere workshops af 2-3 timers varighed</p> <p>Deltagere: Ledere og nøglemedarbejdere med indsigt i de valgte hovedopgaver</p>	<p>Formål: At dokumentere resultaterne fra workshoppen systematisk og rangordne de screenede processer ift. automatiseringspotentiale</p> <p>Systematisk dokumentation af informationerne fra workshoppen samt evt. indsamling af information der ikke var tilgængelig på workshoppen</p>
Værktøj	<ul style="list-style-type: none">• Forberedelseskema, der udsendes til deltagerne inden workshoppen	<ul style="list-style-type: none">• Powerpoint præsentation til brug på workshoppen med introduktion til og køreplan for workshoppen• Skabelon (i Powerpoint) til dokumentation af hovedopgaver drøftet på workshoppen	<ul style="list-style-type: none">• Powerpoint præsentation til brug på workshoppen med introduktion til og køreplan for workshoppen• Excel ark til dokumentation af resultaterne fra workshoppen for hver proces	<ul style="list-style-type: none">• Excel ark til dokumentation af resultaterne fra workshoppen for hver proces• Efter behov – skema i Word til afrapportering af udvalgte processer
Output	<p>Deltagerne møder velforberedte op til workshoppen og har gjort sig en række overvejelser om hvilke hovedopgaver inden for deres ansvarsområde de skal sikre at bringe frem på workshoppen</p>	<p>Oversigt over processer der skal dybdescreenes</p>	<p>Oversigt over processer inden for de behandlede områder og information om hver proces vedr. automatiseringspotentiale samt dokumentation af den enkelte proces ("optegning")</p>	<p>Oversigt over processer rangordnet ift. automatiseringspotentiale. Oversigten giver grundlaget for at udvælge processer til automatisering</p>

DYBDESCREENINGS- WORKSHOP

Slides til workshop 2



Workshop 2: Dybdescreeningsworkshop

Intro

Formål med workshoppen:

At screene og identificere konkrete processer, der er egnede til automatisering

Output fra workshoppen:

Oversigt over processer inden for de behandlede områder og information om hver proces vedr. automatiseringspotentialer



Workshop 2: Dybdescreeningsworkshop

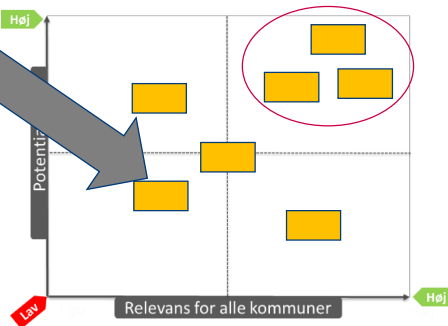
Indhold og forløb

Forløb i workshoppen:

1. Har I mange processer, kan I til en start prioritere de vigtigste ved at indplacere processerne i matricen og prioritere dem med højest potentiale til gennemgang
2. Gennemgang af hver hovedopgave i de underliggende processer ud fra screeningskriterierne i Excel arket
3. Saml op på gennemgangen i Excel arket og noter evt. afklaringsbehov og beslut, hvem der påtager sig afklarings- og valideringsopgaven.

1. Gennemgå processerne og evt. prioritering

Navn på processen, opgaven eller området:	Hvad kan automatiseres?	Hvad er volumen?	Er opgaven regelbaseret?	Indes data i IT-systemer?	Andet
Teknik og Målt område (eks. På hovedområde	Forventer en række ansøgninger bl.a. Råden over vej mv.	Stort	Ja / Nej / Høj grad	Ja generelt er der mange systemer på området sagsbehandlingen løses i	Opmærksomhed på at nogle ansøgninger har politisk fokus. Fx ift. arrangementer
Gravetilsædler (eks. Proces)	Behandling af ansøger	Ca. 50 om uge	Ja	Ja	Hurtig sagsbehandling af vigtigst for entreprenorerne



2. Gennemgang af processerne ud fra kriterierne

Workshop 2: Dybdescreeningsworkshop
Kriterier til gennemgang af processer

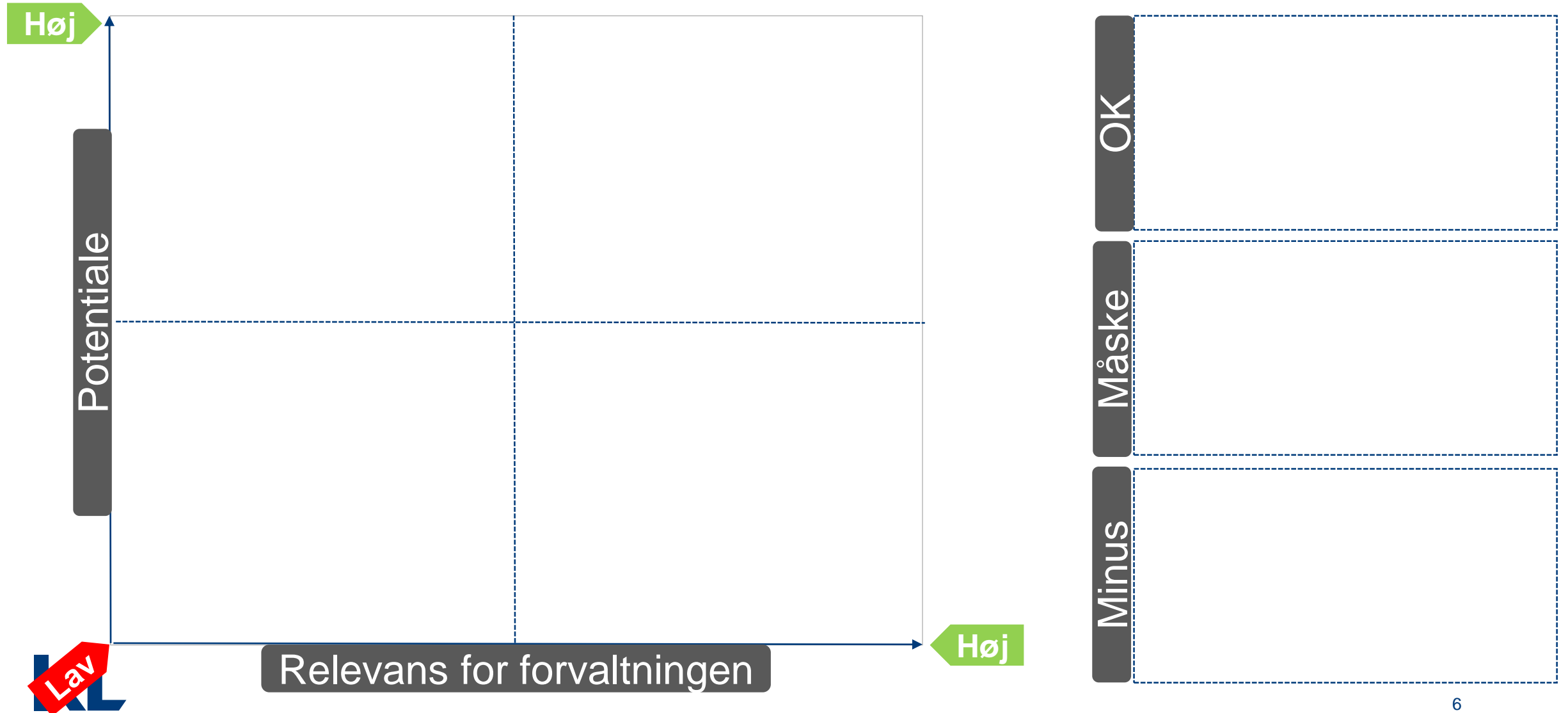
1. Navn på processen og evt. kort beskrivelse af processen	Beskrivelse				
2. Hvad i processen forventes at kunne automatiseres?	Beskrivelse				
3. Hvor stor en andel af processen vurderer du kan automatiseres?	Procent (%)				
4. Er data og information, der skal bruges i processen tilgængelige digitalt i IT-systemer?	<table border="1"> <tr> <td>Delvist</td> <td>Nej</td> <td>Vejr så</td> </tr> </table>	Delvist	Nej	Vejr så	
Delvist	Nej	Vejr så			
5. Angiv hyppighed og tidsforbrug til processen	<table border="1"> <tr> <td>Hvor mange gange udføres processen ca. pr. år?</td> <td>Antal</td> </tr> <tr> <td>Hvor lang tid tager det pr. gang at gennemføre processen (målt i min.)?</td> <td>Tid</td> </tr> </table>	Hvor mange gange udføres processen ca. pr. år?	Antal	Hvor lang tid tager det pr. gang at gennemføre processen (målt i min.)?	Tid
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:	Beskrivelse				
Hvilket systemer anvendes til processen i dag?	Beskrivelse				
Noter til workshoppen:	Beskrivelse				

celuma
SPITZE.CO

3. Dokumenterer afklaringsbehov og aftal hvem der afklarer og validerer

Workshop 2: Dybdescreeningsworkshop

Matrice til indplacering af processer



Workshop 2: Dybdescreeningsworkshop

Kriterier til gennemgang af processer

På workshoppen drøftes hver proces grundigt igennem fra start til slut. Hvordan starter processen, hvilke skridt består den af, hvor kommer data fra, hvilke it-systemer anvendes, hvilke data indtastes, og hvordan afsluttes processen.

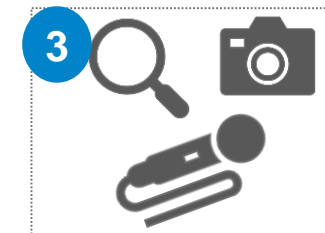
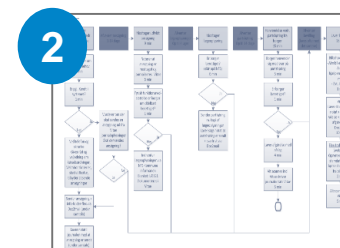
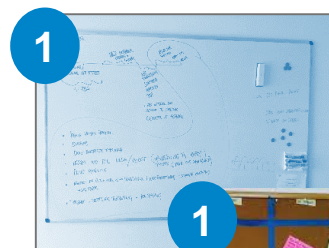
Formålet er:

- At identificere hvor stor en andel af processen, der kan automatiseres?
- At finde ud af, hvad der kan stå i vejen for automatisering jf. kriterierne for automatisering (se næste slide)
- At identificere eventuelle optimeringsmuligheder i processen

Drøftelsen og den samtidige dokumentation kan ske på mange måder. Det vil afhænge af deltagerantallet og hvilket metoder man foretrækker.

Følgende metoder kan eventuelt anvendes:

1. Optegning af centrale proces trin på white board tavle eller på et brown-paper
2. Egentlig kortlægning af processen med et arbejdsgangsværktøj
3. Optag evt. dialogen og dokumenter med billeder eller screendumps af centrale skærbilleder fra systemet



Workshop 2: Dybdescreeningsworkshop

Kriterier til gennemgang af processer

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

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

- 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.
- 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.
- 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.

Overvej risikoelementer/fælder, der kan give stop i forløbet

Er den rigtige teknologi til automatisering valgt?

Har vi behov for at gå i udbud med teknologi?

Kan automatisering gennemføres på de systemer, der skal arbejdes med?

Har KOMBIT eller andre aktører løsninger på vej, som kan løse processen på anden vis?

Er det juridisk og politisk holdbart?

Den valgte proces

Hvordan spiller den konkrete automatisering sammen med kommunens it-arkitektur?

Er forretningen/fagområdet klar og forandringsparat?

Er det den rigtige prioritering ift. andre processer?

Har vi adgang til relevante kompetencer og ressourcer?

Har vi opbakning fra it og sikkerhedsfunktionen?

Mulige næste skridt efter screeningen

- Når der er valgt processer ud fra screeningsresultaterne, har I et automatiseringspotentiale.
- Næste skridt er typisk at analysere og gennemgå processen mere minutiøst for at afklare valg af automatiseringsteknologi.
- Inden et projektet igangsættes er det vigtigt, at overveje de forskellige automatiseringsmuligheder, uanset hvilket fokus man anlægger på automatisering. Det vil fx typisk være hensigtsmæssigt at vurdere, om der i ens eksisterende systemportefølje er muligheder for at automatisere de identificerede processer – dette vil ofte fordrer en dialog med systemleverandøren.
- Når teknologien er valgt, så skal den evt. anskaffes og derefter kan der igangsættes et automatiserings/udviklingsprojekt.

Eksempel: Som eksempel på det videre arbejde med klargøring af processerne til automatisering vil det, hvis processen eksempelvis skal automatiseres vha. RPA, kræve, at I optegner processen skærbillede for skærbillede og dokumenterer de præcise skærmhandlinger som RPA skal foretage. Optegningen skal anvendes til at dokumentere hele processen på micro-niveau og skal muliggøre, at hver enkelt handling som processen består af kan sættes op i RPA softwaren

Analyse og kortlægning af proces

Valg af automatiseringsteknologi

Evt. anskaffelse af teknologi

Igangsætning af pilot eller udviklingsprojekt