

Tilbud på opgave vedrørende automatisering af manuelle processer

Spitze & Co og Celuma, marts 2017

Forord

Spitze & Co og Celuma har fornøjelsen af at afgive tilbud på opgaven vedrørende automatisering af manuelle processer. KL ønsker at gennemføre en kortlægning af kommunale erfaringer med automatisering af manuelle processer samt processer og arbejdsgange, som fremadrettet vil være aktuelle i forhold til automatisering med Robotics-teknologien (RPA) eller anden automatisering. Kortlægningen har til formål at bidrage med et vidensgrundlag i det fælleskommunale projekt, men skal også kunne bruges af de enkelte kommuner, som overvejer at gå i gang med automatiseringer, og som derfor har behov for viden om eksisterende erfaringer og muligheder. Spitze & Co og Celuma har stor viden og erfaring med RPA og andre teknologier til automatisering og har en række velafprøvede værktøjer og metoder tilpasset den kommunale kontekst. Vi tilbyder på denne opgave et stærk hold erfarne seniorkonsulenter med solid erfaring med automatiseringsprojekter.

INDHOLD

FORORD	S. 2
OPGAVEFORSTÅELSE	S.3
UDVALGTE REFERENCER	S. 4
PROJEKTTILGANG	S. 5
LEVERANCESPOR 1	S. 6-10
LEVERANCESPOR 2	S. 11-15
LEVERANCESPOR 3	S. 16-20
PROJEKTETS MILEPÆLSPLAN	S. 21
HONORAR OG RESSOURCER	S. 22
PROJEKTORGANISATION	S. 23
KONSULENTTEAM (CV'er)	S. 24-25
OPTION – POC	S. 26-32

Vi vil særligt fremhæve følgende i vores tilbud:

- Spitze & Co og Celuma har konkret og aktuel erfaring med Robotics teknologien og løser pt. en række RPA projekter i både offentlig (ex. Københavns- og Frederiksberg kommune) og privat sektor (ex PFA og Nordea).
- Vi har skabt et fælles koncept omkring intelligent automatisering – *Droids Agency* – hvor vi har udviklet unikke metoder og værktøjer til at afdække muligheder for automatisering af processer og arbejdsgange. Vi tager altid højde for forskellige automatiseringsmuligheder og indarbejder disse i vores afdækninger. Det kan være automatisering via RPA, BPM, webservices eller mere avancerede teknologier baseret på Machine Learning/AI.
- Vi har udover et gennemprøvet metodeapparat også både bred og dyb indsigt i de kommunale processer og opgaver, samt de gevinstmodeller, der virker i den kommunale sektor
- Spitze & Co og Celuma har solid erfaring med fællesoffentlige og fælleskommunale projekter i KL-regi, og stiller med et erfarent team med stor erfaring i at forstå og analysere alle centrale forvaltningsområder.

Kontaktperson ift. tilbuddet: Partner Jimmi Hansen, jimmi@spitzeco.dk – tlf.: +45 3167 5367

Opgaveforståelse

- Systematisk digitalisering af kommunale arbejdsopgaver er en on-going proces i de danske kommuner. Til trods for dette, er der fortsat en lang række opgaver, som løses mere eller mindre manuelt. Det kan være fordi de nuværende it-løsninger er utilstrækkelige, at der mangler snitflader eller webservices, eller at opgaverne er for små til at ny-udvikle eller tilpasse eksisterende it systemer. I takt med udbredelse af de nye RPA-løsninger (Robotics) har en række kommuner kastet sig over denne nye teknologi og gjort sig de første erfaringer med teknologien. Teknologien er først og fremmest en midlertidig teknologi til ”rest-digitalisering”, men en nødvendig trædesten i kommunernes rejse mod mere avanceret automatisering.
- KL har samlet en række kommuner til et fælleskommunalt initiativ med det formål at opsamle erfaringer og videreudvikle anvendelsen af RPA-teknologi. Initiativet sætter fokus på en systematisk afdækning af områder, som egner sig til automatisering i den kommunale forvaltning, opsamling af implementeringserfaringer herunder mulige gevinstpotentialer og sidst men ikke mindst, erfaringer med de forskellige it-værktøjer på markedet. Analysen skal være med til at sikre kommunal vidensdeling og skal kunne indgå som input til de kommunale budgetprocesser i 2018 og fremover.
- For at få skabt et katalog med automatiseringskandidater tror vi, at man både skal have en vertikal og en horisontal tilgang, da visse processer (ex økonomiprocesser) går på tværs af forvaltningsområder. Ligeledes vil vi fremhæve vigtigheden af at have en *Digital First* tilgang, således at hypen omkring RPA ikke gør os blinde for, at visse processer kan automatiseres med andre og mere egnede teknologier end RPA. Derfor har vi i samarbejde med kunder i stat, kommuner og private virksomheder udviklet et screeningskoncept, som kigger bredt på forskellige digitale automatiseringsmuligheder, som vi mener passer perfekt til denne opgave.
- Allerede i leverancespor 1 tester og udfordrer vi det screeningsværktøj, som vi stiller til rådighed for processen. Selvom det er et velafprøvet værktøj, skal vi i relevant omfang tilpasse metoden, så den egner sig som værktøj, der kan anvendes af kommunerne på egen hånd, ligesom den skal suppleres med bl.a. de ønskede juridiske forhold etc. Disse aspekter beskrives i en række notater som en del af leverancespor 2.
- Vores tilgang til leverancespor 3 er en åben approach. Vi har været dybt engagerede i RPA-udbredelse i den offentlige sektor og ser, at der måned for måned kommer nye automatiseringsløsninger til, ligesom løsninger bliver mere avancerede og med nye drifts- og forretningsmodeller. Vi føler os særdeles godt klædt på til denne del af opgaven, da vi netop har erfaring med den slags analyser for både offentlige og private virksomheder
- Vi stiller med et særdeles erfarent konsulenthold som tilsammen dækker alle typer af kommunale forvaltningsopgaver med en dyb indsigt i processerne i den kommunale sagsbehandling, herunder også økonomi og it-processer.

Udvalgte referencer på automatiseringsprojekter

1

KØBENHAVNS KOMMUNE

Screening og identifikation af processer i Borgerservice med potentiale for automatisering gennem RPA eller andre teknologier. Udarbejdelse af beslutningsgrundlag inkl. business cases. En del af processen består i optegning af de udvalgte processer, udarbejdelse af Process Definition Document og dermed klargøring af processer til opsætning i en RPA-robot. I projektet indgår også gennemførelse af POC med efterfølgende evaluering.

2

FREDERIKSBERG KOMMUNE

Screening og identifikation af processer i Borgerservice og By- og Miljøområdet med potentiale for automatisering vha. af RPA. Udarbejdelse af beslutningsgrundlag inkl. business cases til brug for kommunens budgetproces i forbindelse med Digitaliseringsplan 18. En del af analysen består i optegning af de udvalgte processer på hovedprocesniveau som grundlag for beslutning om POC-forløb.

3

ERHVERVSSTYRELSEN

Udpegning af potentielle områder for RPA og efterfølgende screening af mulige processer med potentiale for automatisering gennem RPA og andre automatiseringsredskaber. Udarbejdelse af beslutningsgrundlag inkl. business cases. Optegning af de udvalgte processer og klargøring til opsætning i robot. Gennemførelse af POC på to processer med efterfølgende evaluering.

4

PFA

Digital First automatiseringsanalyser, screeninger og udarbejdelse af business cases for processer og opgaver på tværs af RPA og BPM-teknologier (K2 og Blue Prism). Vores konsulenter indgår i PFA's tværororganisatoriske Digitaliseringsprogram og bidrager bl.a. til at lave proceslandkort og roadmap for implementering af RPA-processer og processer til BPM-automatisering og STP via systemintegration.

Projekttilgang og hovedtidsplan

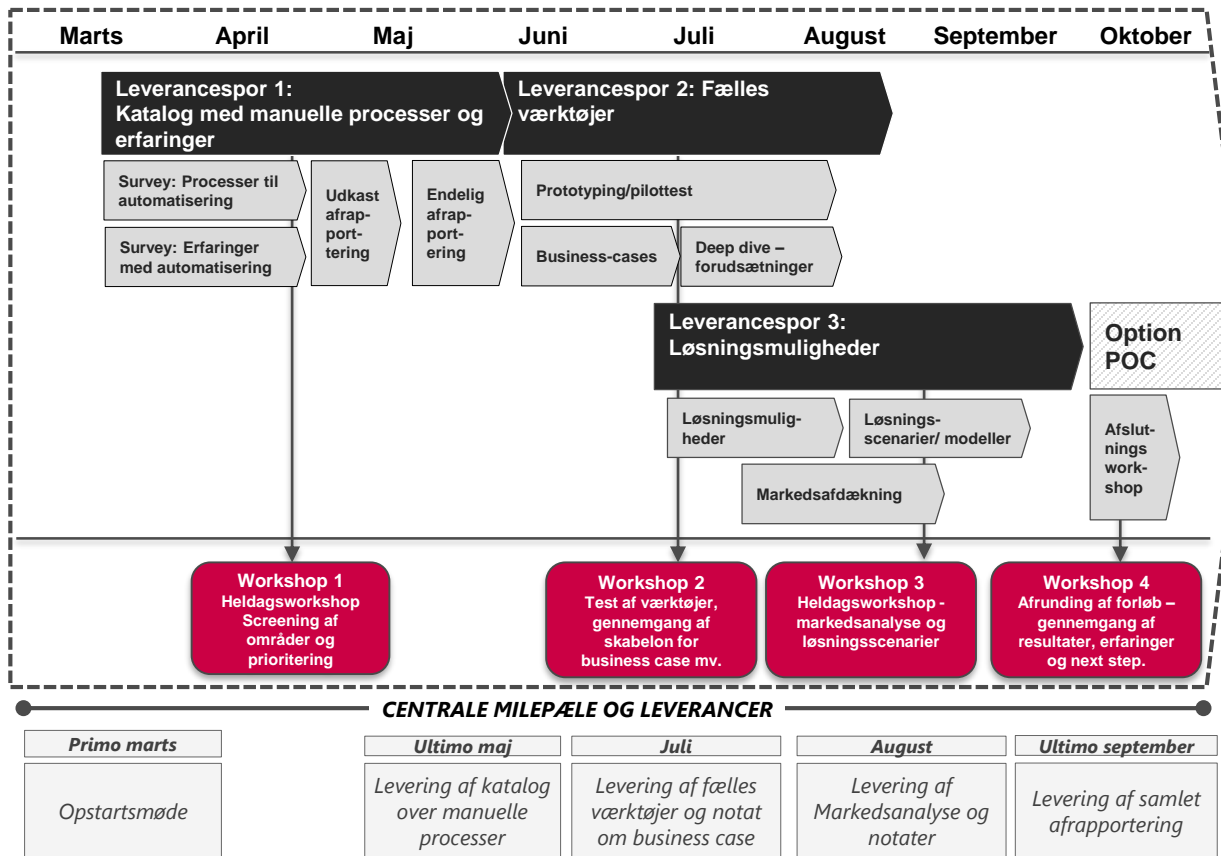
VORES TILGANG

Vi foreslår et projekt, der tager udgangspunkt i:

- Solide erfaringer og eksisterende metoder fra automatiseringsprojekter i danske kommuner, stat og private virksomheder
- En ambitiøs tidsplan som kan tilpasses med kunden ved kontraktindgåelse
- Solid indsigt i kommunale opgaver, områder og processer
- Bred erfaring med digitalisering og automatisering indenfor den offentlige sektor

Tilgangen lægger vægt på:

- Løbende inddragelse og dialog med KL og de 25 kommuner, som kan bidrage med erfaringer og ønsker, samtidig med at de får maksimalt udbytte af deres deltagelse i processen
- Hurtige og brugbare resultater, der er klar til kommunale implementering og rettidig anvendelse i kommunerne ifm. budget 2018
- Solide og gennemprøvede metoder og værktøjer til screening, som kan tages i brug af kommunerne allerede undervejs i processen
- Leverancer i lettilgængelige åbne formater



Leverancespor 1: Katalog med manuelle processer

1 2 3

Kortlægningen tager udgangspunkt i en screening af kommunale opgaver hos de 25 kommuner, der indgår i projektet med henblik på at identificere processer/opgaver, som de deltagende kommuner vurderer har et relevant automatiseringspotentiale. Vi udarbejder en inspirationsliste, som kommunerne kan tage udgangspunkt i.

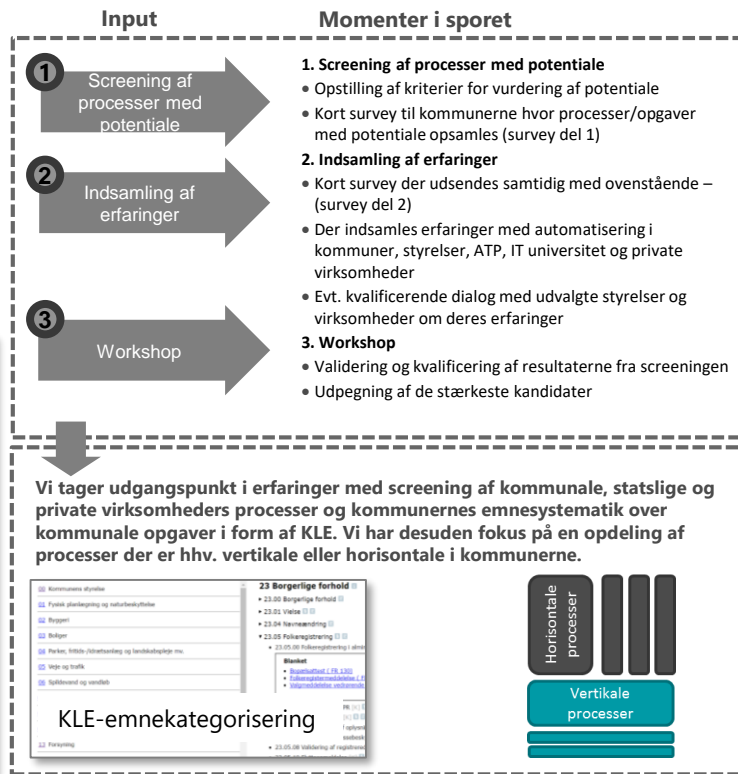
Screeningen bygges op med udgangspunkt i KLE emnesystematikken, der sikrer, at vi når rundt om alle kommunale hovedopgaveområder. Desuden foretages erfaringsopsamling vedr. automatisering gennemført i bl.a. kommuner og stat mv.

Leverancer:

Leverancen fra spor 1, der består af følgende:

- Bruttoliste over processer med potentiale for automatisering
- Kortlægning af erfaringer med automatisering i kommuner, stat og private virksomheder
- Leverancen leveres som et excel-ark med en liste over processer og en samlet afrapportering i power point, der beskriver områder, processer og erfaringer.
- Udpegning af de 20 proces/opgave-kandidater der har det største potentiale.

Screeningsmetode



Involvering af KL og kommuner

Survey del 1: 25 kommuner

Survey del 2: 25 kommuner samt udvalgte styrelser, IT universitetet, ATP og udvalgte private virksomheder

Workshop med kommunerne om kvalificering og prioritering af automatiseringskandidater

Erfaringsmæssigt, kan processerne overordnet set deles op i vertikale og horisontale processer.

De vertikale processer er tværgående processer, der går på tværs af forskellige områder og forvaltninger. Fx kan det være afstemningsprocesser, økonomiprocesser mv. Det vil typisk være indenfor de vertikale processer, at der kan hentes erfaringer på tværs af stat, kommuner og private virksomheder til konkrete processer.

De horisontale processer er knyttet til specifikke fagområder. Fx processer i forhold til børneflytninger, byggesager, beskæftigelsestilbud mv.

Leverancespor 1: Katalog med manuelle processer

Moment 1: Screening af processer med potentiale (1)

1 2 3

Det er vores erfaring, fra de robotics-projekter vi har gennemført, at det er væsentlig at vurdere processers automatiseringspotentiale ud fra flere forskellige kriterier. Kriterierne er opstillet ud fra hensyn til automatiseringsmuligheder, risiko og økonomisk potentiale, således at der ses på potentialerne fra flere vinkler. Det er vores erfaring at følgende kriterier giver et solidt fundament og beslutningsgrundlag for at udvælge processer med automatiseringspotentiale:

Regelbaseret	<ul style="list-style-type: none">• I hvilket omfang er opgaven regelbaseret?• Indgår der et element af vurdering eller skøn i opgaven/processen?
Varians	<ul style="list-style-type: none">• Er processen altid den samme eller er der varians i processen/opgaveløsningen?
Digital tilgængelighed	<ul style="list-style-type: none">• Er de informationer, dokumenter mv., der skal anvendes i processen digitalt tilgængelige?• Er data strukturerede eller ustrukturerede?
Volumen	<ul style="list-style-type: none">• Hvor mange processer/sager er der ca. tale om pr. år?
Procestid	<ul style="list-style-type: none">• Hvor lang tid tager det typisk at behandle én sag?
Kvalitet	<ul style="list-style-type: none">• Kan nedbringelse af procestid (og sagsbehandlingstid) give en bedre serviceoplevelse eller større kvalitet/compliance?
Risiko	<ul style="list-style-type: none">• Hvor stor økonomisk risiko er der ved fejl i form af Indtægtstab eller fejludbetalinger?• Vil fejl påvirke borgernes retssikkerhed og privatøkonomi?



Dataindsamling via et kort spørgeskema – del 1

Der skal indsamles information om både kommunernes erfaringer med automatisering og potentielle områder til automatisering. For at skabe et hurtigt overblik over kommunernes erfaringer og vurdering af egnede områder til automatisering gennemføres et survey med et kort spørgeskema.

Spørgeskemaet vil være todelt ift. de to formål. Del 1 vedrører identifikation af områder med potentiale for automatisering og del 2 vedrører kommunernes erfaringer. Det todelte skema udsendes samlet til kommunerne.

Spørgeskema del 1: Potentielle områder til automatisering

Der udsendes elektronisk spørgeskema til de 25 deltagende kommuner. Der gives 14 dages svarfrist. Skemaet kan sendes rundt internt i den enkelte kommune som et link i en e-mail. Der medsendes en vejledning til skemaet og der oplyses et "hotline" tlf-nummer til spørgsmål. Af vejledningen fremgår desuden de erfaringer med potentielle kandidater til automatisering vi har erfaring med fra andre kunder, således at kommunerne kan lade sig inspirere af disse.

For at kunne afdække, hvilke områder der har størst automatiseringspotentiale, anvendes KLE-strukturen til at opliste de kommunale opgaveområder. Derved sikres sammenlignelighed og at spørgeskemaet er dækkende for hele den kommunale opgavevaretagelse.

I spørgeskemaet skal kommunerne for hvert KLE-hovedområde, hvor de finder det relevant, opliste de processer/opgaver som den enkelte kommune vurderer, er relevante kandidater til automatisering (en opgave er fx: Flytteanmeldelse, håndtering af parkeringsbøder etc.). For hver af de oplistede opgaver angiver kommunen, hvordan opgaven placerer sig på følgende kriterier (de to sidste kriterier anvendes senere i analysen):

- Regelbaseret
- Varians
- Digital tilgængelighed
- Volumen (ca. angivelse)
- Procestid (ca. angivelse)

Konsulenterne bearbejder derefter de indkomne svar, der anvendes til at opstille en første bruttoliste over kandidater til automatisering. Denne udsendes evt. til kommunerne primo maj.

Leverancespor 1: Katalog med manuelle processer

Moment 1: Screening af processer med potentiale (2)

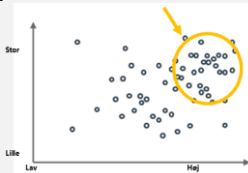
1 2 3

De modtagne svar fra spørgeskemaets del 1 samles i en excel-fil.

For hver af de opgaver kommunerne har oplyst som potentielle kandidater angives oplysninger om:

- Kommune
- Kommunestørrelse
- KLE område
- Graden af regelbaserethed
- Graden af varians
- Graden af digital tilgængelighed
- Volumen (ca. angivelse) – omregnes til nationalt niveau
- Procestid (ca. angivelse)

Opgaverne rangordnes inden for hvert KLE område med de stærkeste kandidater først.



Eksempel A: Folkeregister

KLE område 23. Borgerlige forhold

↳ Eksempel fra Københavns kommune:

Opgave: Børneflytning type 1

Regelbaseret (fra 1-5): 1 (=100% regelbaseret)

Varians (fra 1-5): 1 (=igen varians)

Digital tilgængelighed (1-5): 1 (= fuld tilgængelighed)

Volumen: 3000 sager årligt

Procestid: 5-7 minutter pr. sag.

Eksempel B: Teknik og Miljø

KLE område 05: Veje og trafik

↳ Eksempel fra Frederiksborg kommune:

Opgave: Klager over parkeringsafgift

Regelbaseret (fra 1-5): 1 (= 100% regelbaseret)

Varians (fra 1-5): 1 (= Ingen varians)

Digital tilgængelighed (1-5): 1 (= fuld tilgængelighed)

Volumen: 250 sager årligt

Procestid: 3 minutter pr. sag.

Eksempel C: Sagsforberedelse

KLE område 32 Kontante ydelser

↳ Eksempel fra Aarhus kommune:

Opgave: Indsamling af information til sagsbehandling af sygedagpengesager

Regelbaseret (fra 1-5): 2 (= ikke 100% regelbaseret)

Varians (fra 1-5): 2 (= nogen varians)

Digital tilgængelighed (1-5): 1 (= fuld tilgængelighed)

Volumen: Ca. 4000 sager årligt

Procestid: op til 10 min pr. sag.

Kommunernes besvarelser samles op i et excel ark, der giver overblik over kandidaterne til automatisering. Kandidaterne rangordnes inden for hvert KLE område ud fra de opstillede kriterier.

KLE område	Kommune	Kommune størrelse	Opgave	Regelbaseret	Varians	Digital tilgængelighed	Volumen	Procestid i min.
00 Kommunens styrelse	X-købing
01 Fysisk planlægning	Y-købing
02 Byggeri	Z-købing
03 Boliger
04 Parker, fritidsanlæg mv.
...

Leverancespor 1: Katalog med manuelle processer

Moment 2: Indsamling af erfaringer

1 2 3

Dataindsamling via et kort spørgeskema – del 2

Spørgeskemaets del 2 anvendes til at afdække konkrete erfaringer med automatisering. Spørgeskemaets del 2 udsendes til de 25 kommuner sammen med skemaets del 1. Del 2 udsendes desuden også til ATP, IT universitetet samt et antal statslige styrelser og private virksomheder, der udvælges ifm. med projektopstarten. Respondenterne får 14 dages svarfrist. Skemaet kan sendes rundt internt i den enkelte organisation som et link i en e-mail. Der medsendes en vejledning til skemaet og der oplyses et "hotline" tlf-nummer til spørgsmål.

Spørgeskema del 2: Konkrete erfaringer med automatisering

For at afdække konkrete erfaringer med automatisering udformes spørgeskemaets del 2, således at respondenterne angiver, hvilke konkrete initiativer de har eller er i gang med at gennemføre vedr. automatisering. For hvert initiativ angives:

- Opgave/proces der automatiseres
- Hvilken teknologisk løsning der anvendes
- Automatiseringstype (RPA, ECM, BPM, AI, integration mv.)
- Status (under planlægning, i gang, POC, færdigimplementeret og i drift, termineret)

Desuden tages der udgangspunkt i de opstillede kriterier, således at respondenterne også for hvert oplyst initiativ angiver:

- Regelbaseret
- Varians
- Digital tilgængelighed
- Volumen (ca. angivelse)
- Procestid (ca. angivelse)

Regelbaseret	• Er det et regelbaseret system (RPA, BPM, etc.)?
Varians	• Er der varians i processen (f.eks. forskellige oplysninger eller dokumenter)?
Digital tilgængelighed	• Er alle dokumenter, data osv. tilgængelige digitalt (f.eks. via intranet eller web)?
Volumen	• Hvor mange processer/operatører er der i gang med at automatisere?
Procestid	• Hvor lang tid tager det at gennemføre processen?
Status	• Er processen allerede automatiseret, er den under planlægning, eller er den termineret?
Resultat	• Hvor stort er det forventede resultat (f.eks. besparelser, effektivitet, etc.)?

Kommunernes besvarelse struktureres desuden ud fra KLE-emnestrukturen.

Resultatet fra spørgeskemaet samles i et excel ark der ift. opsamlingen på spørgeskemaets del 1 suppleres med de yderligere informationer angivet i spørgeskemaet samt type af respondent; kommune, styrelse, virksomhed, øvrige.

Respondent	KLE område	Opgave	Regelbaseret	Varians	Digital tilgængelighed	Volumen	Procestid i min.	Teknologi	Status
***	***	***	***	***	***	***	***	***	***
***	***	***	***	***	***	***	***	***	***
***	***	***	***	***	***	***	***	***	***
***	***	***	***	***	***	***	***	***	***
***	***	***	***	***	***	***	***	***	***
***	***	***	***	***	***	***	***	***	***

Der foretages efterfølgende i nødvendigt omfang kontakt til udvalgte private virksomheder og styrelser der har indrapporteret særligt stærke eksempler mhp. uddybning af potentiale mv.

De opsamlede erfaringer anvendes som input til en workshop, hvor de samlede resultater fra spørgeskemaets del 1 og 2 valideres og kvalificeres. Samtidig udpeges de opgaver/processer, der vurderes at have det største potentiale.

Ved hjælp af screeningen der foretages af spørgeskemabesvarelsene vha. de opstillede kriterier opnås et stærkt grundlag for på workshoppen at udvælge de stærkeste 20 kandidater til automatisering.

Spørgeskemaerne giver desuden input til leverancespor 2 og 3 og sikrer, at kommunerne ud over de 20 stærkeste kandidater får en samlet bruttoliste over kandidater til automatisering.

Leverancespor 1: Katalog med manuelle processer

Moment 3: Temamøde/workshop

1 2 3

I forlængelse af erfaringsopsamlingen og screeningen fra de 25 deltagende kommuner afholdes en workshopdag. Formålet er at dele viden mellem kommunerne og få kvalificeret de indsamlede procesforslag og erfaringer med henblik på at prioritere de opsamlede forslag og erfaringer. På den baggrund kan vi skabe det endelige grundlag for at udvælge minimum 20 processer med størst potentiale til automatisering.

På workshoppen vil der udover at være fokus på at skabe grundlag for at udvælge de minimum 20 processer også være fokus på at understøtte udbredelse af erfaringer mellem de 25 deltagende kommuner. Vi foreslår, at temamødet afholdes i KL's nye mødefaciliteter, hvor der er god plads til mange deltagere, gruppeøvelser mv.

Forslag til program for heldagsworkshop	 <p>Præsentation af screening og erfaringer</p>	Fælles introduktion med fokus på <ul style="list-style-type: none">• Resultat af screeningen• Første bud på erfaringer fra kommunerne.
	 <p>Proces til kvalificering af processer indenfor områderne</p>	Workshop opdelt i flere faglige spor (vertikalt) <p>Workshop i forhold til at identificere processer med potentialer indenfor relevante spor. Fx opdelt på forvaltningsområder:</p> <ul style="list-style-type: none">• Teknik- og miljøområdet• Social- og sundhedsområdet• Arbejdsmarkedsområdet• Børn og skoleområdet• Ydelse og borgerservice• Økonomi og HR
	 <p>Udvælgelse af minimum 20 processer med potentiale</p>	Frokost Workshop i horisontale spor <p>Workshopforløb koncentreret om horisontale processer, der går på tværs af kommunale fagområder. Fx i forhold til følgende</p> <ul style="list-style-type: none">• Journalisering og opstart af sager• Betalinger• Lukning af henlagte sager• Afstemninger og rykkere• It
		Prioritering Fælles opsamling

På baggrund af workshoppen udpeges de 20 opgaver/processer med størst automatiseringspotentiale.

Kandidaterne samles i et selvstændigt excel-ark og suppleres med relevante kvalificerende input og indsigter fra workshoppen.

For hver proces angives ud over KLE-område også hvilken "klynge"/forvaltningsområde processen typisk hører til. Såfremt der er udvalgt processer fra andre organisationer end kommuner, relateres disse til den kommunale organisering og struktur.

Det er forventningen, at processer fra andre organisationer, der vurderes relevante, primært vil kunne henføres til typen af horisontale/tværgående processer.

Den endelige short-list med de minimum 20 stærkeste kandidater forelægges styregruppen til endelig godkendelse og udsendelse til kommunerne

Leverancespor 2: Fælles værktøjer

1 2 3

Hovedformålet med leverancespor 2 er, at levere gennemprøvede og veldokumenterede redskaber, som de enkelte kommuner kan anvende i egne automatiseringsprojekter. Redskaberne tager afsæt i de metoder og værktøjer, som er anvendt under Leverancespor 1 og redskaber, som konsulenterne har udviklet og modnet i forbindelse med andre automatiseringsprojekter. Herudover er det også et formål at levere anbefalinger og operationel viden omkring organisatoriske og tekniske forudsætninger, samt juridiske afklaringer, som kommunerne skal forholde sig til i forbindelse med automatiseringsprojekter.

Leverancer:

Sporet resulterer i følgende leverancer:

1. Værktøj og metode

- Screeningsværktøj til identificering af yderligere processer i kommunerne
- Valideret metode til screening af processer som kan være relevante i forhold til automatisering – metoden beskriver også den praktiske anvendelse af screeningsværktøjet

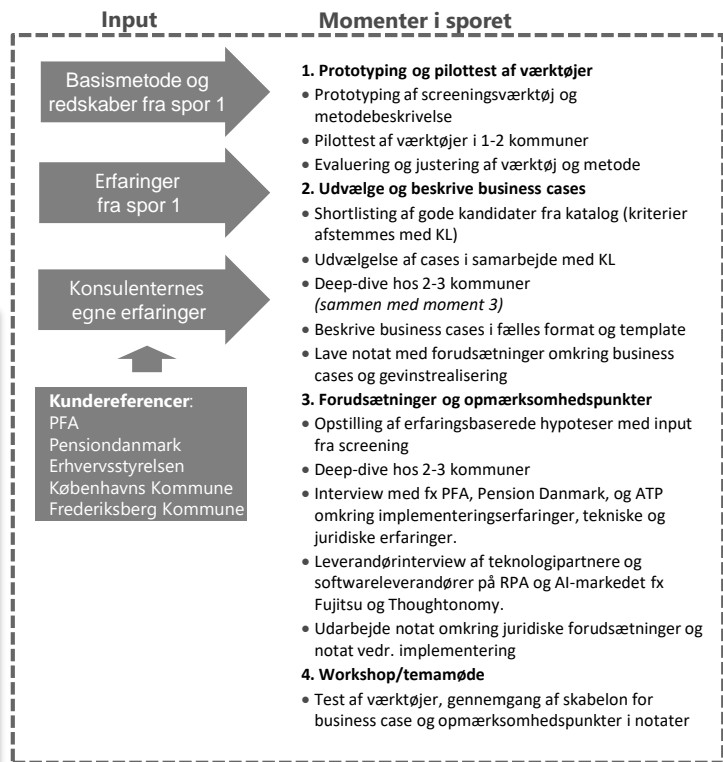
2. Business case

- Skabelon/template til beskrivelse af business cases
- Cases - ensartet beskrivelse af 2-3 business cases fra kommuner, som har gennemført pilotprojekter med brug af template
- Notat med forudsætninger og overvejelser, som kan indgå i business cases ifm. med automatiseringsprojekter

3. Forudsætninger og opmærksomhedspunkter

- Notat med konkrete implementeringsanbefalinger og opmærksomhedspunkter ifm. automatisering
- Notat med juridiske opmærksomhedspunkter og evt. afklaringer ifm. automatiseringsprojekter.

Udviklingsmetode for fælles værktøjer



Involvering af KL og kommuner

Pilottest i 1-2 kommuner

Evalueringssmøde med konsulenter

Udvælge cases i samarbejde med KL

Deep-dive i 2-3 kommuner

Temamøde med kommuner i SEP-projektet:

Test af værktøjer, gennemgang af skabelon for business case og opmærksomhedspunkter i notater

Leverancespor 2: Fælles værktøjer

Moment 1: prototyping og pilottest af værktøjer

1 2 3

1

Del 1: Prototyping af screeningsværktøj og metodebeskrivelse

Konsulenterne har allerede udarbejdet og forfinet forskellige screeningsredskaber til gennemførelse af automatiseringsanalyser i bl.a. PFA, Københavns Kommune og Erhvervsstyrelsen. Derfor kan der hurtigt laves en kommunal prototype på baggrund heraf samt ud fra de erfaringer som er opsamlet i forbindelse med screeningen i spor 1. Prototypen består af en metode/guide samt følgende tre dele:



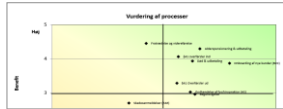
1. Selfassesment

Skema hvor områder selv kan udfylde info om proceskandidater



2. Guidet screening

Excelark til guidet assesment ved interne digitaliseringskonsulenter



3. Ranking

Tværgående overblik over de mest lovende kandidater

2

Del 2: Pilottest af værktøjer i 1-2 kommuner

For at få hurtig feedback på det udviklede screeningsredskab, gennemføres en pilottest af screeningsredskabet og den tilhørende metodebeskrivelse i 1-2 kommuner på et udvalgt opgaveområde – fx Folkeregisteret, Parkering, Inddragelse eller tilsvarende afgrænsede opgaveområder. Hensigten med piloten er at se, om redskaberne kan anvendes uassisteret af kommunerne med afsæt i den medfølgende guide. Derfor deltager konsulenterne i sagens natur ikke i selve pilottesten.

Efter pilottesten gennemføres et kort evalueringsmøde med de deltagende kommuner. Mødet kan evt. afholdes via Skype. KL kan evt. deltage i mødet.

3

Del 3: Justering af værktøj og metode

På baggrund af den feedback som konsulenterne modtager i forbindelse med evalueringen af pilottesten, justeres screeningsværktøjet og den tilhørende metodebeskrivelse.

Der foreligger nu et udkast til et samlet screeningsværktøj, som den samlede gruppe af kommuner i SEP-projektet får mulighed for at teste og give feedback på under det efterfølgende temamøde.

Leverancespor 2: Fælles værktøjer

Moment 2: Udvælgelse og beskrive business cases

1

Del 1: Shortlisting af gode kandidater fra katalog

I Leverancespor 1 identificeres alle de kommunale projekter, som har konkrete erfaringer med automatiseringsprojekter og konkret implementering af RPA. På den baggrund laves en bruttoliste over kandidater, der kan beskrives business cases på. Kriterier for udvælgelsen afstemmes med KL. Kriterier kan fx være gevinst, generaliserbarhed, RPA-ansvendelse, dokumentation, drift mv.

2

Del 2: Udvælgelse af cases i samarbejde med KL

På baggrund af de fastlagte kriterier og mængden af reelle cases, udvælges cases til beskrivelse i samarbejde med KL. Konsulenterne leverer en prioriteret kandidatliste baseret på de valgte kriterier. Der er afgørende for projektets fremdrift, at kommunerne i de udvalgte cases er indstillet på at bidrage med erfaringer, datagrundlag mv. i de efterfølgende deep-dive seancer.

3

Del 3: Deep-dive hos 2-3 kommuner

For at kunne lave en solid beskrivelse af de elementer, som skal indgå i en automatiserings business case, planlægger vi et kort deep dive forløb i de berørte kommuner. Deep Divet består i, at konsulenterne besøger de udvalgte kommuner og gennemgår processerne i samarbejde med fagspecialister gennem screening, observationsstudier og optegning af processer.

4

Del 4: Beskrive business cases i fælles format

Med afsæt i de gennemførte Deep-dives beskrives 2-3 business cases i et fælles format. Formatet er på forhånd afstemt med KL.

2-3 business cases

Der udarbejdes 2-3 business cases i et fælles format. Der lægges vægt på parametre som:

- Regelbaseret/variens
- Tilgængelighed
- Service/kvalitet
- Volumen/tid
- Parathed

5

Del 5: Lave templates og notat med forudsætninger

I denne del laves en skabelon og et udkast til notat/hypoteser om forudsætninger, som behandles i samråd med kommunerne i projektet.

1. Skabelon

Der udarbejdes en simpel skabelon til udarbejdelse af business cases.

2. Notat om BC-forudsætninger

Der udarbejdes et notat med forudsætninger vedr. business cases.

Leverancespor 2: Fælles værktøjer

Moment 3: Forudsætninger og opmærksomhedspunkter

1 2 3

1

Del 1: Opstilling af erfaringsbaserede hypoteser med input fra screening

Ud fra screeningen og de erfaringer konsulenterne har med andre automatiseringsprojekter, udarbejdes en række juridiske spørgsmål og arbejdshypoteser fx:

- Robotten kan holdes juridisk ansvarlig
- Robotten må ikke lagre persondata i skyen
- Kommunerne skal aftale, hvis robotten skal tilgå andre myndigheds data
- Vi skal have et revisionspor på robotten...

2

Del 2: Deep-dive hos 2-3 kommuner

(gennemføres sammen med moment 2)
I forbindelse med det planlagte Deep Dive afholdes et gruppeinterview med de nøglepersoner, som har indsigt i de forskellige forudsætninger omkring automatisering. Det gælder fx it-sikkerhedsansvarlige, jurister, specialister i persondata, test- og driftsansvarlige mv. Målet med interviewet er at indsamle forskellige erfaringer og teknologiske betyninger.

3

Del 3: Interview med fx PFA, Pension Danmark, og ATP omkring implementeringserfaringer, tekniske og juridiske erfaringer.

I samarbejde med KL arrangeres i størrelsesordenen 2-3 interviews med aktører uden for kommunerne, som har erfaring med RPA mv. Konsulenternes erfaring er, at der er mange Lessons Learned i organisationer, som fx PFA, hvor vi pt. er involveret i deres RPA- og automatiseringsprojekt.

4

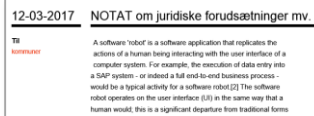
Del 4: Leverandørinterview af teknologipartnere og softwareleverandører på RPA

For at få input og afgørende indsigt i de teknologiske og driftsmæssige forudsætninger, foreslår vi at afholde i størrelsesordenen 2-3 interviews med teknologipartnere og softwareleverandører. Konsulenterne på teamet har eksempelvis leveret et par RPA-projekter i Danmark med Fujitsu, som er teknologipartner på Thoughtonomy og UI Path. I den forbindelse har vi også samarbejdet med deres RPA Excellencecenter i Finland, som har omfattende erfaringer fra Sundhedssektoren. Vi har også holdt møder med Thoughtonomy fra UK, som leverer deres egen RPA-plattform baseret på Blue Prism. Disse erfaringer vil vi gerne bringe ind i projektet.

5

Del 5: Udarbejde notat omkring juridiske forudsætninger og øvrige forudsætninger/afklaringer samt implementeringsanbefalinger

I del 5 laves et udkast til notater om forudsætninger, som behandles i samråd med kommunerne i projektet. Evt. juridiske afklaringer aftales med KL.



1. Kort notat: juridiske forudsætninger 2. Kort notat om implementering

Der udarbejdes et notat med juridiske forudsætninger.

Der udarbejdes et notat om tekniske, driftsmæssige og andre forudsætninger.

Leverancespor 2: Fælles værktøjer


Moment 4: Workshop/temamøde 2: Fælles værktøjer – valideringsworkshop

1 2 3


Leverancesporet afsluttes med et samlet temamøde, hvor alle kommuner fra SEP-projektet har mulighed for at deltage. Mødet bruges til at validere værktøjer og findings fra analyseprocessen.

Vi foreslår, at temamødet afholdes i KL's nye mødefaciliteter, hvor der er god plads til mange deltagere, gruppeøvelser mv.


Forslag til program for heldagsworkshop



Test og feedback på screeningsværktøj



Feedback på business case



Gruppearbejde omkring juridiske forudsætninger og implementering

Fælles velkomst v. KL

Test og feedback på screeningsværktøj

- Kommunerne skal vælge en proces på forhånd og tester med det afsætt screeningsværktøjet.

Case: XX Kommune fortæller om deres automatiseringscase og viser "robotten" i drift.

- En af de kommuner, som har indgået i business casen fungerer som case-kommune og fremlægger deres projekt og tilhørende business case i den fælles skabelon. Hvis muligt vises deres automatisering live/optaget på video.

Skabelon for business case og forudsætninger

- Konsulenterne fremlægger skabelon og forudsætninger omkring business cases med automatisering, herunder cost of delay, betragtninger på ROI/gevinstrealisering mv.
- Feedback fra kommuner

Frokost

Juridiske forudsætninger og anbefalinger til implementering

- Konsulenterne gennemgår hovedfindings fra analysen
- Gruppearbejde del 1: omkring juridiske udfordringer
- Gruppearbejde del 2: omkring implementering mv.

Plan for det videre forløb

- KL/Konsulenter gennemgår plan for det videre forløb

Tak for i dag!

På baggrund af diskussioner og feedback på workshoppen baseret på kommunernes erfaringer, foretages evt. justeringer af screeningsværktøj, skabelon til business case og notater omkring juridiske forudsætninger og øvrige notater. Det aftales med KL, hvis der skal foretages egentlig juridiske afklaringer på baggrund heraf.

Leverancespor 3: Løsningsmuligheder

1 2 3

Hovedformålet med leverancespor 3 er, at give kommunerne et godt billede af løsningsmuligheder i forbindelse med automatisering med et solidt indblik i markedet for løsninger til automatisering. Herudover har sporet til formål at opstille forskellige løsnings-scenarier på baggrund af markedsafdækningen, hvor vi bl.a. vil demonstrere vores indsigt i forretnings-, pris- og licensmodeller. En af de forudsætninger, som gælder på markedet for RPA og AI-løsninger er, at markedet på både løsnings- og leverandørside er relativt umodent og ukonsolideret. Det betyder, at en markedsanalyse kun giver et øjebliksbillede. Derfor vil vi også give nogle betragtninger på, hvor teknologierne og markedet er på vej hen, så kommunerne får et grundlag for at træffe de rette langsigtede beslutninger på området.

OBS! For at skabe synergi mellem arbejdet med screeningsværktøjer og løsnings-scenarier foreslår vi, at leverancespor 2 og 3 afvikles delvist parallelt.

Leverancer:

Sporet resulterer i følgende leverancer:

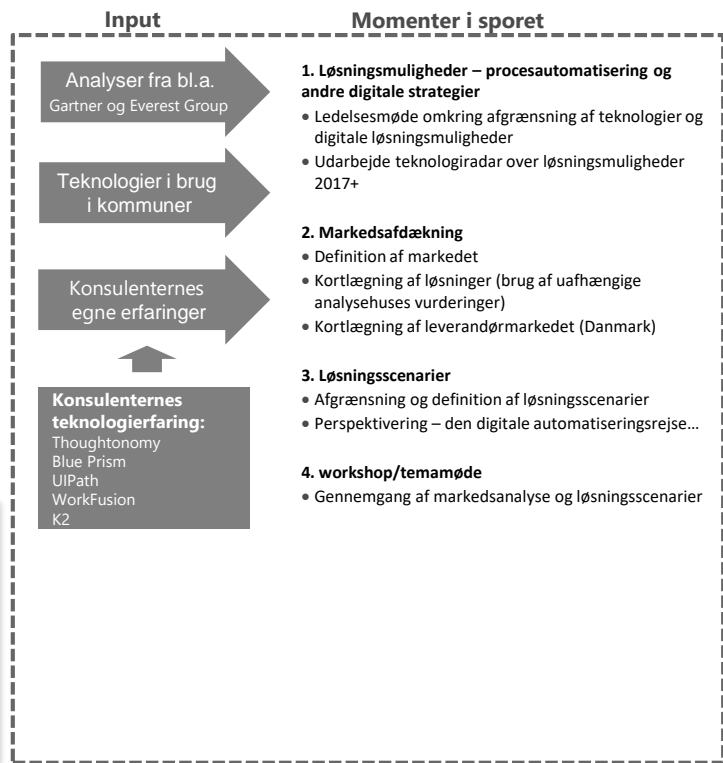
1. Markedsafdækning

- Oversigt over løsningsmuligheder i forbindelse med automatisering - teknologiradar
- Markedsafdækning – løsninger og leverandører på markedet

2. Løsnings-scenarier

- Beskrivelse af løsnings-scenarier med prismodeller og fordele og ulemper ved forskellige løsninger samt modeller i forhold videreudvikling og drift.

Udviklingsmetode for fælles værktøjer



Involvering af KL og kommuner

Ledelsesmøde med KL omkring løsningsmuligheder og definition af markedet

Ledelsesmøde med KL og udvalgte kommuner om komponenter i løsnings-scenarier

Temamøde med kommuner i SEP-projektet: Gennemgang af markedsanalyse og løsnings-scenarier

Leverancespor 3: Løsningsmuligheder

Moment 1: Løsningsmuligheder – procesautomatisering og andre digitale strategier

1 2 3

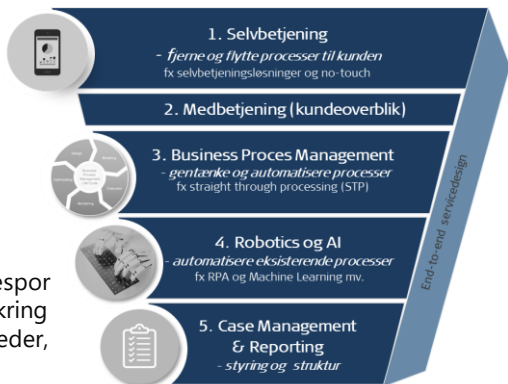
1

Del 1: Ledelsesmøde omkring afgrænsning af teknologier og digitale løsningsmuligheder

Når vi arbejder med digitale automatiseringsprojekter, har vi et princip vi kalder for "Digital First". Det handler om at tage afsæt i en forretningsproces end-to-end og overveje, hvilke digitale redskaber der kan være med til at skabe et optimalt servicedesign på den mest effektive måde. Vi ser alt for ofte "the hammer and the nail" syndromet, hvor redskabet bliver styrende for, hvordan en proces skal optimeres. Hvis kommunerne skal have det optimale ud af deres teknologiinvesteringer, er det derfor nødvendigt at kigge på de forskellige muligheder for automatisering.

Når vi screener processer i andre offentlige og private virksomheder, anvender vi ofte modellen til højre i screeningsprocessen for at komme 360° omkring de forskellige muligheder.

Vi foreslår at starte leverancespor 3 med en ledelsesdialog omkring scope for de løsningsmuligheder, som skal indgå i analysen.



2

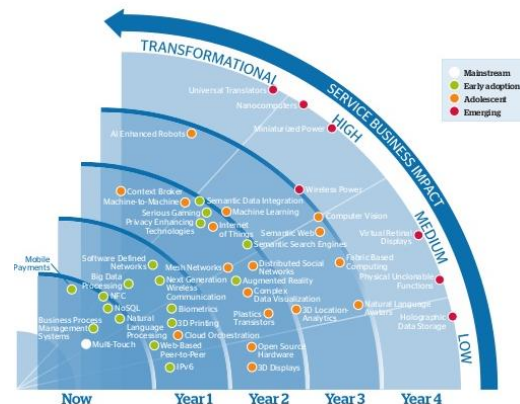
Del 2: Udarbejde teknologiradar over løsningsmuligheder 2017+

Når der er lavet en teknologisk afgrænsning og prioritering af relevante teknologier til automatisering, kan vi gå i gang med at skabe et relevant overblik for kommunerne. Det er vores hypotese, at den primære interesse ligger i at få indsigt i nye teknologier til procesautomatisering. Dvs. BPM, RPA-teknologi og teknologier baseret på Machine Learning (AI). Andre teknologier kan naturligvis også behandles i analysen, men vi mener det er vigtigt, at skabe fokus i analysearbejdet, så vi rammer de aspekter, hvor kommunerne har et særligt behov for indsigt.

Med det afsæt kan vi skabe en generisk teknologiradar, som giver kommunerne et overblik over de forskellige løsningsmuligheder nu og i fremtiden.

1. Teknologiradar over løsningsmuligheder:

Vi skaber en teknologiradar over de teknologier, som kommunerne skal overveje i deres automatiseringsindsats.



Leverancespor 3: Løsningsmuligheder

Moment 2: Markedsafdækning

1 2 3

1

Del 1: Definition af markedet

En af de vigtigste afgrænsninger i enhver markedsanalyse er, at få defineret markedet. Vi har tidligere lavet analyser af markedet for software for Konkurrencestyrelsen, som eksempelvis lægger stor vægt på at definere markedet som enten lokalt, regionalt eller globalt. Ligeledes skal der også lægges en teknologisk afgrænsning ned over markedsanalysen, så det er muligt at komme i mål med denne del af analysen. Derfor foreslår vi, at der afholdes et temamøde med KL, hvor det slås fast, hvad hovedfokus er i markedsanalysen. Vi foreslår fx, at man kunne afgrænse markedsanalysen til at omfatte RPA-teknologier og software i et globalt perspektiv, men at afgrænse leverandør- og konsulentmarkedet til det danske marked. Vi vurderer, at det er en relevant afgrænsning, da det kun er et fåtal af kommuner, som kan finde på at entrere med en udenlandsk leverandør af serviceydelser på dette felt.

Resultatet af temamødet er en kort oversigt over den anvendte markedsdefinition.

2

Del 2: Kortlægning af løsninger

I denne del af analysen trækker vi på de erfaringer vi har gjort os i andre automatiseringsprojekter og vi inddrager de nyeste analyser fra uafhængige analysehuse, fx Gartner og Everest Group som bl.a. har udgivet analyser om automatisering og RPA i starten af 2017 (vi anvender primært kilder fra uafhængige konsulenthuse, som ikke selv har en økonomisk interesse i at sælge software-baserede projekter).

Med det afsæt skaber vi et overblik over relevante løsninger og leverandører på markedet. De primære løsninger på det internationale RPA-marked er eksempelvis: Blue Prism, UiPath, Automation Anywhere, Thoughtonomy, WorkFusion, NICE, Kofax Kapow og Softomotive. Det er dog ikke alle disse løsninger, der er lige udbredte på det danske marked, ligesom leverandørerne på det danske marked primært har implementeringserfaring med et fåtal af disse løsninger, herunder i særlig grad Blueprism.

Lokalt er der kun få softwareprodukter som eksempelvis MARC fra danske Dataproc.

3

Del 3: Kortlægning af leverandørmarkedet (Danmark)

I forlængelse af kortlægningen af løsninger laves også en generel kortlægning af leverandørmarkedet og deres lokale erfaringer med automatiseringssoftware. Vi vurderer, at de aktive eller aspirerende aktører på det danske marked tæller firmaer som:

- Accenture
- EY
- KPMG
- Dataproc
- Fujitsu
- Deloitte
- PwC
- CGI
- Droids Agency*

De fleste af ovenstående firmaer er først gået i gang med RPA i Danmark inden for de seneste år. Kortlægningen består af desk research og et kort survey, som vi foreslår, KL udsender til markedet.

* Droids Agency er Celuma og Spitze & Co's fælles selskab med fokus på intelligent automatisering.

Leverancespor 3: Løsningsmuligheder

Moment 3: Løsningsscenarier

1 2 3

1

Del 1: Afgrænsning og definition af løsningsscenarier

Det første trin i arbejdet med løsningsscenarier er, at fastslå, hvilke komponenter, der skal indgå i scenarierne. Derfor afholder vi et møde med KL og evt. udvalgte kommuner for at drøfte relevante komponenter i scenarierne. Vi vurderer, at nogle af de væsentligste aspekter i arbejdet med automatisering og RPA er, at få styr på elementer som:

- Pris- og licensmodeller
- Sikkerhed
- Driftsmodel – local, on premise eller cloud
- Skalering
- Overvågning af robotter
- Videreudvikling
- Procedurer ifm. fejl
- Håndtering af assisterede processer
- Håndtering af manuelle trin og vurderinger
- Træning af digitale assistenter
- Kompetencer til konfiguration og vedligehold
- Evt. support og vedligeholdelsesaftaler
- Procedurer ifm. ændringer i driftsmiljø
- Samarbejdsmodeller mellem kommuner

I scenarierne tager vi afsæt i de forskellige komponenter og skitserer forskellige scenarier for arbejdet med automatisering.

Vi forestiller os at skitsere maks. 3-5 grundscenarier med en redegørelse for de forskellige fordele, ulemper og overvejelser man skal gøre sig som kommune. Eksempler på grundscenarier kunne være:

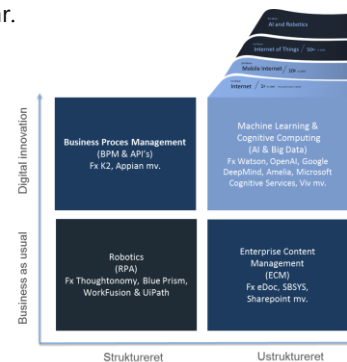
- **Co-operative** – den kommunale andelsmodel og shared services på tværs af kommuner
- **Outsourcing** – cloud, ekstern konfiguration og support.
- **Total ownership** - On-premise, egne specialister, avanceret brug af features mv.
- **Freemium** – hvor langt kan man komme "for free" – og hvad hvis man vil mere?
- **Integration** – STP, en anden vej til automatisering?

I de enkelte grundscenarier kan øvrige relevante aspekter afdækkes, som fx overvågning, priser, fejlprocedurer mv. Scenarierne bliver drøftet på det efterfølgende temamøde med kommunerne.

3

Del 2: Perspektivering – den digitale automatiseringsrejse...

Vi tror, at det nuværende fokus på simpel automatisering og RPA i kommunerne kun er starten på en digital automatiseringsrejse, som kommer til at fortsætte de næste mange år. Derfor vil vi gerne give en perspektivering på analysen, som rækker fremad. I den forbindelse, vil vi pege på nogle af de mere avancerede og intelligente muligheder, som kommunerne skal forholde sig til i fremtiden. Her trækker vi også på de findings, som kommer fra den udarbejdede teknologiradar.




Leverancespor 3: Løsningsmuligheder

Moment 4: Workshop/temamøde 3: Markedsanalyse og scenarier

1 2 3

Leverancesporet afsluttes med et samlet temamøde, hvor alle kommuner fra SEP-projektet har mulighed for at deltage. Mødet bruges til at dele erfaringerne fra markedsanalysen og til at få feedback på de skitserede løsningsmuligheder og løsningsscenarier. Et væsentligt formål med mødet er også, at kommunerne får lejlighed til at dele erfaringer og overvejelser omkring teknologier, scenarier og udfordringer i forbindelse med drift, sikkerhed, kompetencer og hvad der eller optager dem i relation til arbejdet med løsningsscenarier. Vi foreslår, at temamødet afholdes i KL's nye mødefaciliteter, hvor der er god plads til mange deltagere, gruppeøvelser mv.

Forslag til program for heldagsworkshop



Fælles velkomst v. KL

Præsentation af teknologioverblik

- Konsulenterne præsenterer tanker bag teknologiradaren og resultatet af analysen
- Feedback fra kommunerne, synspunkter og dialog

Gennemgang og feedback på markedsanalyse

- Konsulenterne gennemgår markedsanalysen
- Gruppeøvelse med mulighed for at gennemgå og drøfte analysen. Der lægges fokus på, at kommunerne får lejlighed til at drøfte egne erfaringer og overvejelser omkring teknologier med afsæt i analysen.

Frokost

Løsningsscenarier – gennemgang og diskussion

- Konsulenterne gennemgår scenarier
- Gruppediskussion af grundscenarier. Kommunerne får mulighed for at vælge de temaer/scenarier der interesserer dem og får i grupperne lejlighed til at drøfte egne overvejelser og erfaringer med driftsmodeller, samarbejdskonstruktioner, shared service mellem kommuner, planer for kompetenceudvikling mv.

Plan for det videre forløb

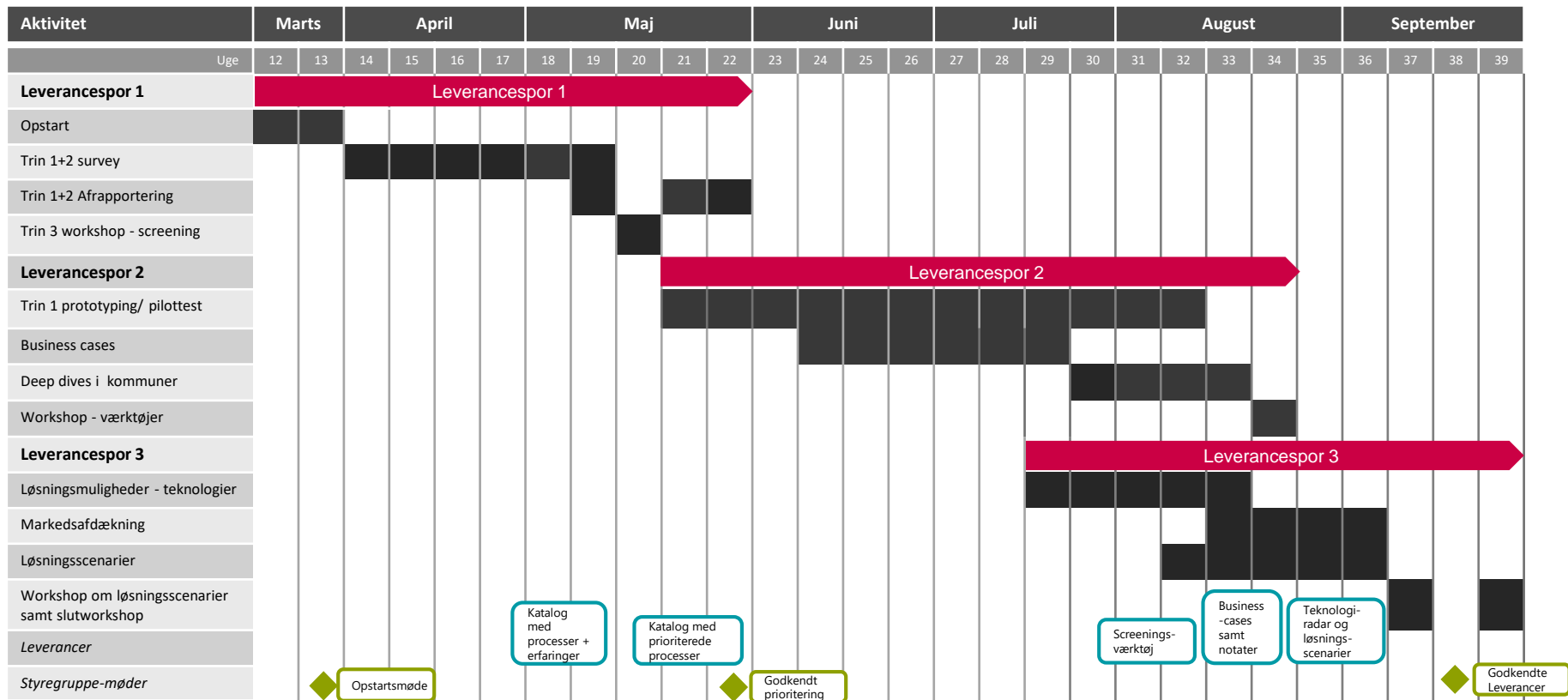
- KL/Konsulenter gennemgår plan for det videre forløb
- Evt. teaser/interesseanmeldelse i forbindelse med POC

Tak for i dag!

På baggrund af diskussioner og feedback på workshoppen foretages evt. justeringer af teknologioverblik, markedsanalyse og løsningsscenarier. Vi forestiller os, at der i særdeleshed vil være input at hente i forhold til løsningsscenarierne, som kommunerne får lejlighed til at drøfte, påvirke og forme på workshoppen.

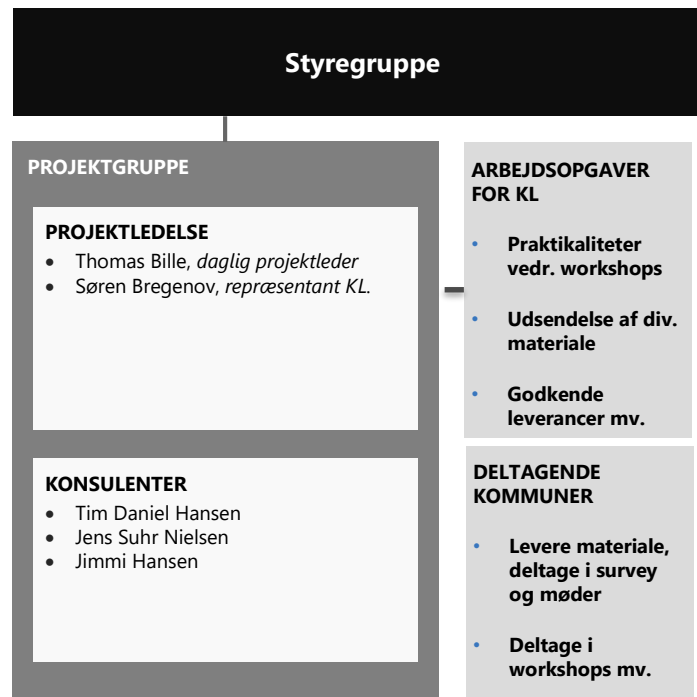
Hvis KL ønsker det, vil vi gerne benytte workshoppen til at give en teaser på et muligt POC-forløb. Der kan i den forbindelse evt. gives en interessetilkendegivelse ud fra de forudsætninger og betingelser, som i givet faldt måtte være stillet op omkring, ressourcer, teknologi, økonomi og tidsplan mv.

Projektets milepælsplan: overblik over hovedopgaver, møder og leverancer



Projektorganisation

- Vi foreslår en simpel projektorganisering, som sikrer en klar styring, og samtidig bidrager til at konsulentteamet kan fokusere sine ressourcer på projektets analyser og leverancer.
- Vi foreslår, at der nedsættes en styregruppe der kan godkende leverancerne og tage stilling til evt. behov for justering af tidsplan mv. undervejs i forløbet.
- For at sikre bedst muligt samarbejde og dialog med KL og kommuner etableres en fælles projektorganisation i hele projektperioden. Ansvar for at sikre fremdrift i analysearbejdet samt rettidig levering af leverancer påhviler konsulentteamet.
- Ressourcepersoner fra KL bidrager til kontakten til kommunerne blandt andet ift. indkaldelse og praktisk afvikling af workshops samt udsendelse af materiale mv.
- Vores projektledelse varetages af Thomas Bille, der er overordnet ansvarlig for opgaven og varetager den daglige projektledelse projektet.



Konsulentteam

Thomas Bille

Generelle kompetencer: Thomas har stærkt konsulerfaring fra en række offentlige kunder dels fra Spitze & Co dels fra sin fortid som Manager i Deloitte Consulting. Thomas har samtidig omfattende erfaring fra offentlige organisationer både fra det tidligere H:S og fra sin mangeårige kommunale karrierer som afdelingschef, vicedirektør og direktør på social- og sundhedsområdet senest som Socialdirektør i Gentofte kommune. Thomas har derfor dyb indsigt i de kommunale opgaveområder og processer. Thomas er desuden aktuelt involveret i to kommunale RPA projekter.

Ydelsesspecifikke kompetencer: Thomas har konkret erfaring med screening, udvælgelse og klargøring af kommunale processer til automatisering vha RPA. Han har herudover medvirket til analyse og optimering af kommunale processer og har eksempelvis evalueret anvendelse af velfærdsteknologier på plejehjem i Aarhus og anvendelse af tidlig opsporing i 5 kommuner.

Rolle i projektet: Thomas vil være projektleder på projektet og deltage som RPA specialist.

Relevant projekterfaring

- ➔ **Københavns Kommune:** RPA Screeningsanalyse på folkeregisterområdet. Udvalgelse af processer med automatiseringspotentiale og optegning og klargøring af processer til opsætning i RPA teknologi
- ➔ **Frederiksberg Kommune:** RPA screeningsanalyse på By- og miljøområdet samt Borgerserviceområdet mhp. identifikation af processer til automatisering vha. RPA.
- ➔ **Gentofte Kommune:** Vicedirektør og direktør for Social og Sundhedsområdet med strategisk ansvar for udviklingen af Social- og Sundhedsområdet. Ansvarlig for fire kommune samarbejde om velfærdsteknologi (2008-2016) med afprøvning af 75+ teknologier, fælles indløbsaftaler og implementering af flere teknologier. Opl. samarbejde om udvikling af Mobil Interaktiv Genoptræning
- ➔ **Aarhus kommune:** Evaluering af 5 velfærdsteknologier på plejehjem og udarbejdelse af businesscases pr. teknologi
- ➔ **Aalborg, Silkeborg, Greve og Slagelse og Gentofte kommuner:** Evaluering af digital tidlig opsporing finansieret af Digitaliseringsstyrelsen. Evalueringen har fokus på effektiviseringsgevinster og effekt på forebyggelige indlæggelser. Der udarbejdes national businesscase.



Uddannelse

- ➔ Cand.Scient. Adm. Roskilde Universitet
- ➔ Proceskonsulentuddannelsen
- ➔ Div. ledelseskurser

Referencer

- ➔ Københavns Kommune
- ➔ Frederiksberg Kommune
- ➔ Gentofte Kommune
- ➔ Aarhus kommune
- ➔ Aalborg, Silkeborg, Greve og Slagelse kommuner

Tim Daniel Hansen

Generelle kompetencer: Tim har gennem de seneste +10 år arbejdet som managementkonsulent, projektleder og rådgiver – primært i forhold til digitalisering af den offentlige sektor. Han har erfaring med gennemførelse af digitale transformationsprojekter og automatiseringsprojekter på forskellige teknologiske platforme, herunder Business Proces Management (BPM) og Robotic Proces Automation (RPA). Tim har indgående indsigt i de fleste kommunale fagområder og har derfor nemt ved at navigere på tværs af forskellige projekter i den kommunale sektor, hvor der er behov for at kunne "dykke ned i materien" og forstå de kommunale arbejds gange – det er ofte forudsætningen, for at kunne spotte potentialer og omsætte de teknologiske muligheder i praksis. Herudover har Tim udarbejdet en række digitaliserings- og kanalstrategier, analyser af gevinster, analyser af digitale trends mv.

Ydelsesspecifikke kompetencer: Tim har gennemført automatiseringsanalyser og projekter med brug af RPA-teknologi i Københavns Kommune, Frederiksberg Kommune, Erhvervsstyrelsen og PFA. Derudover har Tim omfattende erfaring med gennemførelse af proceskortlægning, øvrige automatiseringsteknologier, selvbetjeningsprojekter, systemintegrationsprojekter mv.

Rolle i projektet: Tim deltager i projektet som specialist i digital automatisering og intelligente automatiseringsteknologier. Tim har særligt fokus på udvikling af fælles værktøjer og gennemførelse af markedsanalysen i projektet.

Relevant projekterfaring

- ➔ **Københavns Kommune:** RPA Screeningsanalyse i KFF/Borgerservice. Indledende screening af proceskandidater i screeningsværktøj med henblik på automatisering i RPA-produkt.
- ➔ **Frederiksberg Kommune:** Automatiseringsanalyse på By- og miljøområdet samt Borgerserviceområdet mhp. identifikation af processer til automatisering vha. RPA.
- ➔ **Erhvervsstyrelsen:** RPA/automatiseringsanalyse med udarbejdelse af business cases og dokumentation af processer til gennemførelse af POC på RPA-produktet Thoughtonomy i samarbejde med Fujitsu. Herudover har Tim deltaget i flere projekter i styrelsens Moderniseringsprogram med fokus på regelbaseret automatisering.
- ➔ **PFA:** Digital First automatiseringsanalyser, screeninger og udarbejdelse af business cases for processer og opgaver på tværs af RPA og BPM-teknologier (K2 og Blue Prism)
- ➔ **KL:** Tim indgår som fast konsulent i KL's rammearkitekturprogram SAGERA.



Uddannelse

- ➔ M.Sc.IT (cand.IT)

Referencer

- ➔ Erhvervsstyrelsen
- ➔ Digitaliseringsstyrelsen
- ➔ Domstolsstyrelsen
- ➔ ATP
- ➔ PFA
- ➔ Det Kongelige Teater
- ➔ KL
- ➔ Esbjerg Kommune
- ➔ Høje-Taastrup Kommune
- ➔ Gentofte Kommune
- ➔ Københavns Kommune

Konsulentteam

Jens Suhr

Generelle kompetencer: Jens har 9 års erfaring som managementkonsulent og har arbejdet særligt med digitalisering af kunde- og borgerservice i den offentlige sektor. Stor erfaring med at effektivisere offentlige opgaver og har fx arbejdet med optimering og etablering af offentlige servicefunktioner hos blandt andet Hvidovre Kommune og Digitaliseringsstyrelsen. Jens har primært fokus på optimering af offentlige servicefunktioner og innovation ift. forretningsudvikling, etablering af nye servicefunktioner, inddragelse af digitale løsninger, benchmarking og nye kommunikationsformer gennem kanalstrategiske indsatser.

Ydelsesspecifikke kompetencer: Stor erfaring med at analysere offentlige opgaveområder i forhold til effektivisering og forbedring af servicefunktioner med udgangspunkt i digitale muligheder. Jens har bl.a. deltaget i en række analyser i forhold til fællesoffentlige call-centre, analyse af henvendelsesmønstre, potentialer ved selvbetjening og hvordan effektiviseringsmuligheder indenfor de borger- og virksomhedsnære serviceområder i kan realiseres.

Rolle i projektet: Jens deltager som ekspert i kommunale forretningsprocesser og bidrager i særlig grad til dataindsamlingen under leverancespor 1.



Uddannelse

- ◆ Cand.scient. pol., Københavns Universitet
- ◆ Master Class, Innovation og konceptudvikling, IT Universitetet

Relevant projekterfaring

- ◆ **Erhvervsstyrelsen:** *Analyse af virksomhedshenvendelser til stat og kommuner, med fokus på optimal understøttelse af obligatorisk digital selvbetjening, effektiv telefonbetjening samt effektiv og god service.*
- ◆ **Digitaliseringsstyrelsen:** *Analyse af obligatorisk digital borgerbetjening – potentialer ved øget selvbetjening.*
- ◆ **Digitaliseringsstyrelsen:** *Analyse af ikke-digital borgerbetjening (call-center analyse).*
- ◆ **Digitaliseringsstyrelsen:** *Analyse af portalerne rolle.*
- ◆ **Pension Danmark:** *Udvikling og implementering af nyt cross channel servicecenter, herunder med særligt fokus på optimal udnyttelse af kanaler i kundeservicefunktionerne.*
- ◆ **Post Nord:** *Service calibration og optimering af kanalstrategi.*
- ◆ **Hvidovre Kommune:** *Analyse af potentialerne ved oprettelse af et kontaktcenter og efterfølgende implementering af et nyt kontaktcenter i kommunen.*

Referencer

- ◆ Digitaliseringsstyrelsen
- ◆ Erhvervsstyrelsen
- ◆ KL
- ◆ Finansministeriet
- ◆ Københavns Kommune
- ◆ Post Nord
- ◆ Pension Danmark
- ◆ Odense Kommune
- ◆ Esbjerg Kommune
- ◆ Gentofte Kommune
- ◆ Hvidovre Kommune

Jimmi Hansen

Generelle kompetencer: Jimmi har 14 års erfaring som IT- og managementkonsulent. Ekspert inden for teknologiunderstøttelse af borger- og kundeprocesser. Ophavsmand til de første kanalanalyser og kanalstrategier i den offentlige sektor. Jimmi er en efterspurgt strategisk rådgiver og arbejder med den nyeste cross-channel tænkning. Jimmi har før sin tid i Spitze & Co arbejdet en række år i IT-industrien, senest som direktør i KMD med ansvar for digitale kanaler og KMD's selvbetjeningsløsninger.

Ydelsesspecifikke kompetencer: Jimmi har gennem sin tid som direktør i KMD og efterfølgende partner i Spitze & Co i høj grad specialiseret sig inden for kanal- og servicestrategier samt optimering af sags- og kundeprocesser. Jimmi har stor erfaring med at udarbejde anbefalinger til nye udviklingsmuligheder i digitale løsninger. Derudover har han drevet mange forandringsprojekter med IT i centrum, specielt for den kommunale sektor. Erfaringerne er blandt andet samlet gennem projekter for organisationer som Erhvervsstyrelsen, Københavns Kommune, KL, ATP/UDK, Sydbank, Post Nord, Gentofte Kommune samt en lang række øvrige danske kommuner og styrelser.

Rolle i projektet: Jimmi deltager som ekspert med stor erfaring indenfor digitale forandringsprocesser og effektive strategiforløb i den offentlige sektor. Jimmi bidrager særligt til markedsanalysen i projektet.



Uddannelse

- ◆ BA, Scient. Adm, Roskilde Universitet
- ◆ Diploma MITs, SIMI/CBS
- ◆ Certificeret i Adm. Lean

Relevant projekterfaring

- ◆ **Erhvervsstyrelsen:** *RPA/automatiseringsanalyse med udarbejdelse af business cases og dokumentation af processer til gennemførelse af POC på RPA-produktet Thoughtonomy i samarbejde med Fujitsu. Herudover har Tim deltaget i flere projekter i styrelsens Moderniseringsprogram med fokus på regelbaseret automatisering.*
- ◆ **Københavns Kommune:** *RPA Screeningsanalyse i KFF/Borgerservice. Indledende screening af proceskandidater i screeningsværktøj med henblik på automatisering i RPA-produktet.*
- ◆ **PFA:** *Digital First automatiseringsanalyser, screeninger og udarbejdelse af business cases for processer og opgaver på tværs af RPA og BPM-teknologier (K2 og Blue Prism)*
- ◆ **KL:** *Udvikling af program for bølgeplanen, herunder udvælgelse af områder og potentialer til afdekning ved obligatorisk selvbetjening*
- ◆ **Post Danmark:** *Service calibration og optimering af kanalstrategi for kundeservice. Herunder identifikation af automatiseringsmuligheder.*

Referencer

- ◆ Københavns Kommunes borgerservice
- ◆ Erhvervsstyrelsen
- ◆ Digitaliseringsstyrelsen
- ◆ Post Nord – Kundeservice
- ◆ TelePost
- ◆ Gentofte Kommune
- ◆ SKAT
- ◆ Aalborg Kommune
- ◆ ATP/UDK
- ◆ KL

Bilag 1:
OPTION på POC

Option

Trin 1: Procesanalyse og teknisk design

Trin 1: Analyse af POC-proces

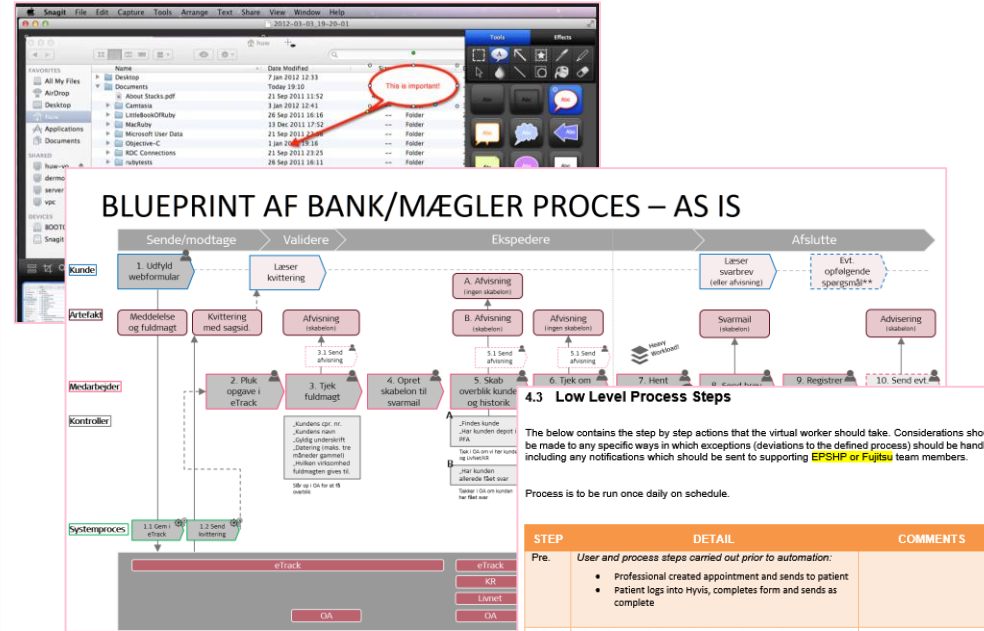
For at kunne gennemføre en POC skal vi indledningsvist kortlægge den valgte proces på et niveau, så dokumentationen er forberedt til implementering af processen i en robot. Det kræver, at arbejdsgangen er kortlagt i detaljer med alle relevante skærbilleder, funktioner, felter, handlinger via mus, tastatur, logins mv. Det laves først et high level blueprint af processen for at skabe et overblik og derefter dokumenteres processen på et "Low level" niveau med alle relevante detaljer, herunder afvigelser mv.

Et af de redskaber som er nyttige i kortlægningen er, at have en videoindspilning af arbejdsprocessen med medarbejderens "tænke højt" fortælling omkring alle handlinger undervejs. Dette bruges som forståelsesramme og afsæt for en systematisk dokumentation af processen. Herudover er der typisk behov for, at en medarbejder dokumenterer processen gennem skærbilleder. Resultatet dokumenteres i et Process Definition Document.

Hovedaktiviteter

- Indspilning af proces (video & voice, fx via Snagit)
- Detaljeret kortlægningsworkshop med erfaren medarbejder (typisk opdelt på 2-3 seancer), hvor proces optegnes og Process Definition Document udfyldes
- Valideringsworkshop

Eksempler på redskaber og procesdokumentation:



Option

Trin 2: Opsætning af robot

Trin 2 Opsætning af robot

Når den valgte proces er minutiøst optegnet er man klar til den tekniske konfiguration, hvor den udvalgte proces opsættes i værktøjet og hvor der kan genbruges komponenter, som allerede findes i værktøjet.

Input til dette trin er:

- Procesbeskrivelsesdokumentet
- Brugernavn og password til de systemer som er involveret
- En færdigopsat serverinstallation jf. specifikation af de tekniske forudsætninger

Kunden skal være klar til hurtigt at afklare evt. tvivlsspørgsmål eller problemer med adgange i denne del af POC'en.

Hovedaktiviteter

- Konfigurering af robot

Eksempel på konfigureringsværktøj i en RPA løsning



Option

Trin 3: Test

Trin 3: Test

Her testes den udvalgte proces med henblik på at identificere eventuelle dele af processen, som ikke altid kan håndteres automatisk. Herefter justeres robotten og der testes igen

Kunden skal være klar til hurtigt at afklare evt. tvivsspørgsmål eller problemer med adgange under denne del af POC'en.

Hovedaktiviteter

- Test



Option:

Trin 4: Evaluering

Trin 4: Evaluering og videre forløb

Som afslutning på POC'en udarbejdes og præsenteres en rapport for hvordan testen forløb og hvor lang tid processen tager med robotten kontra hvor lang tid processen tog uden robotten.

Hovedaktiviteter

- Evalueringsmøde med KL og Kommuner

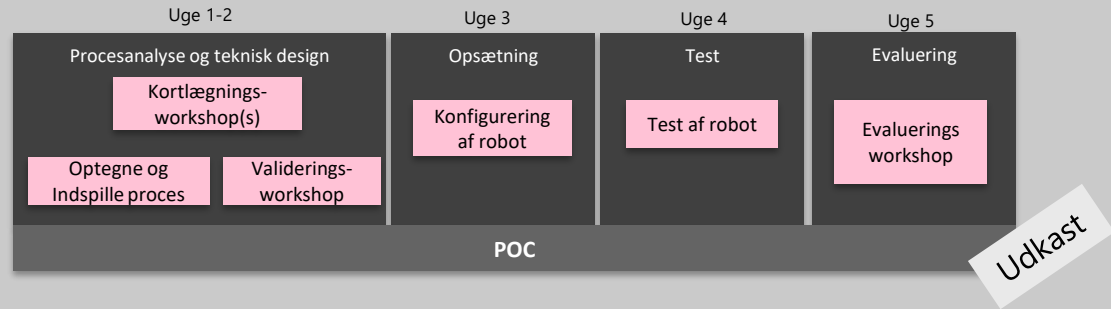


POC:

Tidsplan & Milepæle

Hvis man vælger en relativ simpel proces, kan en POC gennemføres i løbet af 4-5 uger. Det forudsætter, at relevante tekniske afklaringer kan foretages undervejs i forløbet, at beslutninger kan træffes på de planlagte møder eller i umiddelbar forlængelse deraf, samt der foretages en booking af ressourcer til de planlagte aktiviteter i starten af forløbet mv. Den endelige tidsplan aftales i forbindelse med kontraktindgåelsen.

Tidsplan



Teknologiske forudsætninger og afgrænsning i POC

Forudsætninger og afgrænsninger

- Vi skal typisk have remote VPN adgang til de servere, som skal bruges til RPA POC
- Robotten skal have samme adgange som en normal medarbejder f.eks. en AD konto etc.
- Den valgte kommune skal stille server til installation til rådighed og levere adgang til testdata
- Automatisering via Citrix tager længere tid at sætte op og kan være mindre robust end direkte via en computer. Derfor foretages ikke RPA på Citrix-klienter i POC.
- Processer som ikke er standardiseret eller regelbaserede anbefales ikke til POC.
- Til gennemførelse af POC anbefales simple processer
- For at undgå negative overraskelser anbefales det at involvere tekniske eksperter på et så tidligt tidspunkt som muligt i projektet for at vurdere kompleksiteten af processen i forbindelse med opsætning.