

Digitalisering af bogføring af sociale regninger

Baggrund

Rudersdal Kommune har implementeret en digital løsning til match og bogføring af regninger på det sociale område. Rudersdal Kommune besluttede i 2017 at udbrede brugen RPA-løsninger i kommunen. Strategien var at få 15 processer i gang ved brug af software-robotter. Målet var at få software-robotter op at køre, der skulle være selvfinansierende. Områderne betaler en pris til IT for udvikling og et abonnement for driften. På det sociale område blev robotten til betaling af regninger sat i drift i november 2018.

Formål

- At reducere mandetimer til regningsbetaling. Mål om automatisk bogføring af 50% af regninger på dag- og botilbud.
- Skabe øget trivsel ved at frigive tid fra manuelle opgaver til andre opgaver, der er mere meningsfulde.
- Øge kvaliteten gennem en mere sikker og struktureret bogføring, og dermed færre fejl.

Effekter

- 38% af de modtagne regninger betales automatisk af robotten (efter 6 måneders drift). Det har givet en lettelse i arbejdsbyrden i administrationen.

Investering/drift pr. år

Der betales en abonnementsbeløb til IT, der dækker udgifter til software og teknisk support.

Business case

Der er udarbejdet en business case (se kontaktperson for nærmere information).

Tidsplan:

Robotten er udviklet over en periode på seks måneder.

Digital løsning

Robotten håndterer regninger fra: §§107, 108, 103, 104, STU. Robotten matcher regning ift. bevilling i Sensus (myndighedsdel). Det forudsætter fast bevilling. Det betyder, at §97, hvor der ikke er fast timetal på, ikke kommer med. Robotten læser CPR-nummer, slår op i Sensus og finder borgeren, given indsats og CVR-nummer. Robotten slår endvidere op i et selvbygget Excel-ark for at finde: paragraf, art, ejerforhold og målgruppe, så der kommer de rigtige PSP-elementer til kontering i OPUS. Den konterer i OPUS med oplysninger om indsats og periode (som en tekst i bemærkningsfeltet). Hvis der er problemer, skrives det også i OPUS, så sagsbehandleren kan se, hvorfor regningen ikke kunne konteres. Robotten skriver i Sensus, at den er betalt. Der er valgt en standard-robotløsning (Softmotive ProcessRobot).

Kontaktperson

Jens Poulsen, Udviklings- og digitaliseringskonsulent, Rudersdal Kommune, 72 58 14 24, jepo@rudersdal.dk.

Forudsætninger for digital bogføring

Der er en række forudsætninger for, at digitaliseringen kunne lade sig gøre i Rudersdal Kommune. Det drejer sig om:

Rammerne for den digitale løsning

- **Regler og rammer:** Der er defineret meget snævre forretningsregler ift., hvilke typer af regninger en robot kan/må bogføre automatisk. Der er her sket en afvejning af risiko og konsekvens.
- **Mål:** Målet med robotten er at digitalisere manuelle opgaver inden for regningsbetaling samt give en mere sikker og struktureret bogføring.
- **Kommunikation:** Der har ikke været behov for en særlig intern eller ekstern kommunikation forud for projektets igangsættelse.
- **Finansiering:** Der er anvendt samlet fire ugers arbejde til at kortlægge processer og sætte robotten op til at håndtere opgaverne. Området har betalt IT for brug af robotten og for assistance til opsætning af robotten.
- **Organisering:** Der har været ressourcer fra IT og fra fagområdet. På fagområdet har en fagspecialist være drivkræften i kortlægningen og i dialogen med IT.
- **Ledelse:** Udviklingen har været forankret i fagcentret.

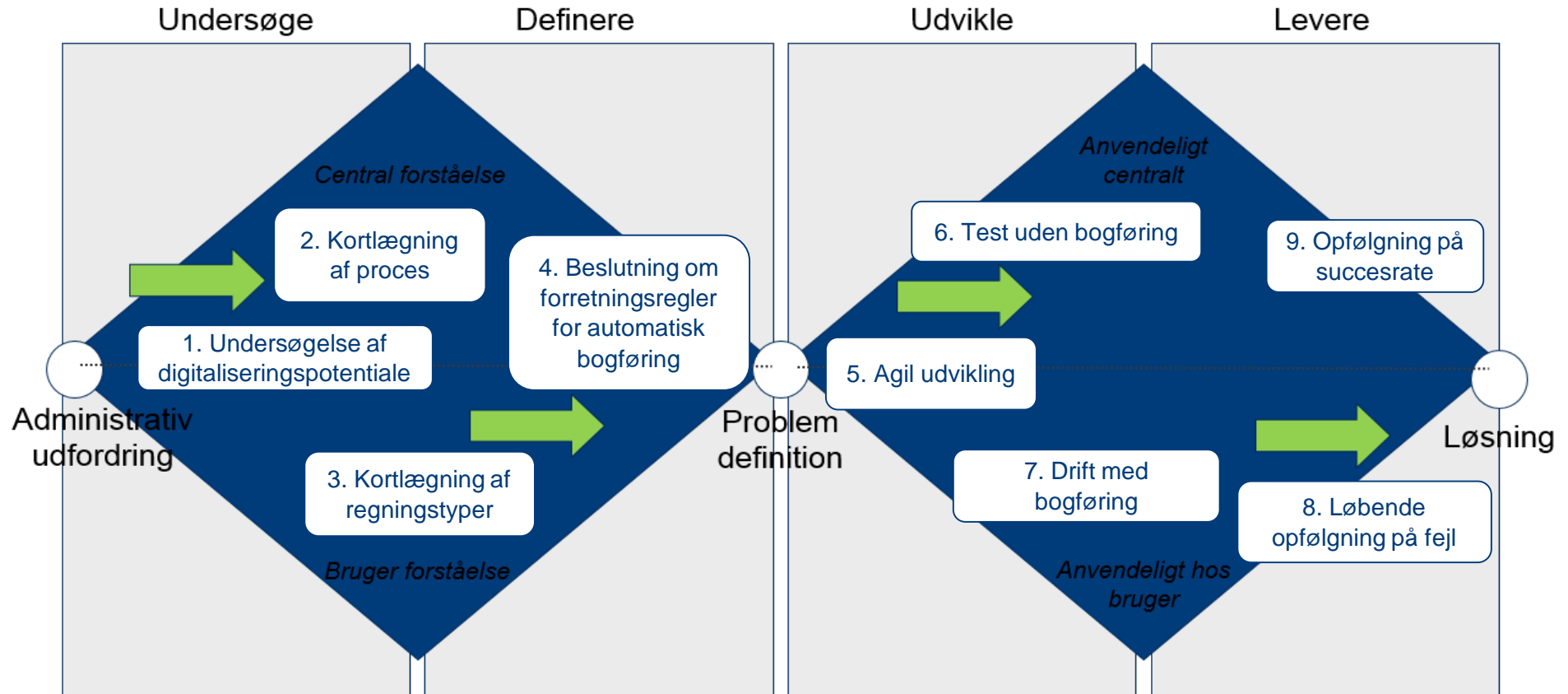
Behovet hos brugerne:

- Der har ikke været behov for at kortlægge behov hos brugerne.

Den valgte digitale løsning

- Der er valgt en standard-robotløsning (Softmotive ProcessRobot), der fungerer sammen med OPUS og Sensum.

Implementering af den digitale løsning (1)



Implementering af den digitale løsning (2)

Undersøge

1. IT blev taget med ind fra start, da det pågældende fagområde gerne ville afprøve, om en software-robot kunne effektivisere regningsbetalingen.
2. Hovedprocessen blev beskrevet, og det blev vurderet, om der var grundlag for standardisering på arbejdsgange.
3. Der blev lavet et samlet udtræk af regninger, der blev gennemgået ift. typer, herunder hvordan de ser ud, og hvor standardiserede regningerne var. På den baggrund blev det besluttet, hvilke regninger der kunne komme med i projektet. Nogle regninger udgik på baggrund af en samlet vurdering fra IT og fagspecialisterne.

Definere

4. Der blev opsat en række regler for, hvordan en robot kunne arbejde ift. de nuværende processer.

Udvikle

5. Der blev igangsat en agil udvikling i dialog med IT. Kodningen af software-robotten blev igangsat. Her blev det hurtigt klart, at robotten ikke arbejder på samme måde som et menneske. Kommunen valgte at vende processen "på hovedet", hvilket vil sige, at der ikke blev taget udgangspunkt i at forstå indsatsstype og datorange ud fra fakturaen, men at der vha. cvr, cpr og beløb er udarbejdet en udelukkelsesmetode, hvor der kun kan være én bevilling, der matcher i Sensum. I udviklingsprocessen mødtes fagområdet og IT ca. hver 2.-3. uge for at teste det, der var udviklet, og arbejde med nye løsninger.
6. Løsningen blev testet uden automatisk bogføring i OPUS. Fagspecialisten tjekkede op på flowet og bogførte regningerne manuelt. Der blev fanget fejl i den periode.
7. Efter fire testkørsler over en periode på to måneder, hvor der blev rettet fejl, blev det besluttet at sætte software-robotten i fuld drift med bogføring i OPUS.

Levere

8. I drift er der ikke længere behov for særskilt opfølgning på, om de regninger, der bogføres af robotten, sker korrekt. Robotten indgår i den ordinære stikprøvekontrol i OPUS. Der følges op på de regninger, der ikke kan godkendes. Regninger, der fejler, drøftes med IT ift., om det kan løses. Der er løbende dialog om, hvad der skal til for at løse problemerne. Kommunen har udarbejdet ny kontaktskabelon til leverandørerne, der angiver, hvilke oplysninger der skal være på en regning.
9. Der følges løbende op på, hvor mange regninger software-robotten kan håndtere fuldt ud uden fejl.

Ændringer som følge af digitaliseringen

Organisering og styring

- Regningsbetalingen ligger i fagområdet. Der er ikke sket ændringer i organisering eller styring som følge af robotten.
- Automatisk match af regninger forudsætter en stor registreringsdisciplin i fagsystemet Sensum. Det er skabt gennem en centralisering af ansvar for oprettelse af leverandører og nye takster i systemet hos udvalgte administrative medarbejdere.

Opgaver og roller

- Robotten baserer sig på data i Sensum, som der i kommunen i forvejen var fokus på validering af, da de samme data anvendes til økonomistyring, herunder prognoser.
- Der er blevet færre regninger, der skal håndteres.
- Der er kommet en ny opgave med at følge op på de regninger, der fejler i robotens arbejde.
- Der er en kultur om, at en regning ikke betales, hvis der ikke er en bevilling i Sensum. En bevilling består af en ydelse, en leverandør og en takst. Hvis der er uoverensstemmelse mellem regning og Sensum, så er det sagsbehandleren (og ikke regningsmedarbejderen), der skal tage fat i leverandør for at få en korrekt regning.
- Hvis der kommer nye takster fra leverandøren, bliver de oprettet af de administrative medarbejderen og ikke sagsbehandleren.
- Der skal ske en løbende opdatering af støtteark i Excel i forbindelse med ændringer af kontoplanen.

Ressourcer og kompetencer

- Løsningen kræver ikke store ressourcer at drifte, hvilket svarer til ca. en time om måneden.
- Hvis der kommer ændringer i OPUS eller Sensum, er der ekstraarbejde.

Teknologi og processer

- Der anvendes en standard-robotteknologi.
- I Sensum er der et dispositionsark. Det er en forudsætning for løsningen.