

Vejledning til anvendelse af kataloget med prioriterede processer – 22. juni, 2017

Indledning

KL, Spitze/Celuma og 25 kommuner har udarbejdet et inspirationskatalog med prioriterede processer, der vurderes egnede til automatisering. For den enkelte kommune, som vil arbejde med procesautomatiseringer med udgangspunkt i kataloget, udestår der en opgave med at efterprøve, om processerne er egnede kandidater til automatiseringer i kommunen.

Til den proces anbefales det, at der overvejes og afklares syv forhold omkring den måde, processen konkret håndteres på lokalt.

Få sammensat det rette team til opgaven

Inden processen med afklaring af de syv forhold, og dermed de lokale potentialer for automatisering af de foreslåede processer, er det vigtigt at få sammensat det rette team til opgaven.

Det vil blandt andet sige hvem i organisationen, der skal påtage sig hvilke roller og opgaver, samt hvordan de nødvendige kompetencer til at varetage opgaverne gøres tilgængelige:

Der er som udgangspunkt følgende *hovedopgaver*, der skal kunne varetages:

- Identifikation af forretningsområder med potentiale for automatisering
- Screening og valg af processer og opgaver (herunder også fravalg af mindre egnede processer)
- Optegning af processer (detaljeret optegning skridt for skridt i processen)
- Opsætning i RPA/konfiguration af automatiseringssoftware
- Teknisk dokumentation af automatiseringsløsning (fx arkitekturtegning af løsningen)
- Afklaring af tekniske udfordringer i eksisterende IT-systemer og eksisterende IT-arkitektur ift. valgt automatiseringsløsning

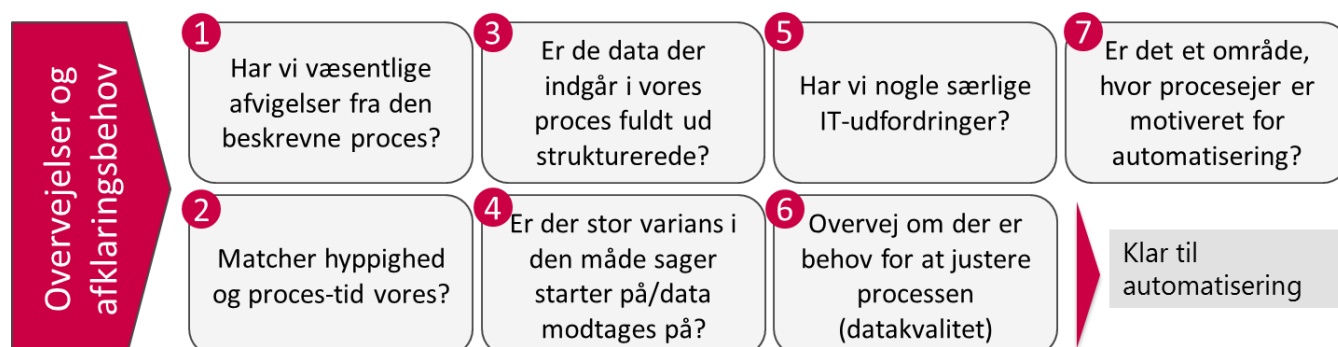
Kompetencebehovene til afklaring af opgaverne kræver:

- Forretningskendskab (indsigt i egne processer og eget systemlandskab)
- Kompetencer til screening af processer og analyse af processernes potentiale for automatisering ud fra kriterierne (potentiale, grad af strukturerede data, grad af faglig vurdering i processen, etc.)
- Procesmapping og procesoptegning – det vil sige afdækning af processer og detaljeret optegning/dokumentation af alle skridt i processerne.
- Businesscase kompetencer til vurdering af det samlede potentiale (det vil sige hvor man sammenholder udgifter og gevinster ved automatisering)
- Konfiguration af automatiseringssoftware (fx RPA)

Et bud på en grundig gennemgang og optegning af én proces fra kataloget anslås til ca. 15-25 timer afhængig af, hvor kompleks processen er. En gennemgang bør indeholde: 1 workshop, hvor processen gennemgås i alle detaljer og dokumenteres med screen-dumps, efterfølgende optegning, hvor alle skærmklik mv. markeres på screendumps, 1 valideringsworkshop, samt efterfølgende justering af optegning og slutvalidering. Hertil kommer den tekniske opsætning af løsningen, som kan variere afhængig af kompleksiteten på området.

De syv forhold der skal afklares

De syv forhold, det anbefales af få overvejet og afklaret, er beskrevet i figuren nedenfor.



1. Afvigelser

Det er relevant at afklare, om der lokalt er væsentlige afvigelser fra den beskrevne proces. Fx:

- En organisering, som adskiller sig væsentligt fra andre kommuners
- Specialudviklede IT-løsninger til understøttelse af processen
- En særlig tilrettelæggelse af opgaven fx pga. politiske krav, hvor der eksempelvis indgår en større grad af faglig vurdering, særlig kvalitetskontrol eller lignende.

Det bør også overvejes, om kommunen har en anden vurdering af risikoprofilen for processen. Fx hvis der aktuelt er særligt fokus på opgaven lokalt. Det kunne fx skyldes en revisionsrapport, der påpeger fejl, mangler eller udfordringer i den nuværende opgaveløsning.

2. Hyppighed og proces-tid

Matcher angivelsen af, hvor hyppigt opgaven løses pr. år (hyppighed) og den tid, det tager at gennemføre hver proces (proces-tid) med kommunens hyppighed og tidsanvendelse? Det anbefales at lave et stikprøvevist tjek. Dette kan ske ved at samle fx tre rutinerede fagfolk, der varetager opgaven i dag, og drøfte deres vurdering af hyppighed og procestid. Det er en fordel, hvis medarbejderne dagene op til mødet har haft fokus på, hvor lang tid det tager at løse den pågældende opgave. Desuden vil data/dokumentation fra IT/fagsystemet kunne give en viden om antal sager/processer af den pågældende type og dermed give et grundlag for vurdering af hyppigheden og sammen med procestiden det samlede potentiale.

3. Datakvalitet

Er de data, der indgår i processen, fuldt ud strukturerede/lige så strukturerede som i den beskrevne proces? Afklar hvilke data, der er strukturerede, hvilke der ikke er, og hvor i processen de indgår? Overvej, om der kræves oprydning/strukturering af data for, at processen kan automatiseres. Strukturering af data kan også ske ved at se på, om der kan ændres på inputdata, så de i højere grad kommer struktureret – fx via en digital blanket/webformular/selvbetjeningsløsning frem for en mail.

Fx er fritekstfelter vanskelige at håndtere, og informationer, der skal findes i en ustruktureret e-mail eller et PDF dokument uden meget fast struktur, er ikke anbefalelsesværdige som grundlag for automatisering.

4. Varians

Er der stor varians i processen? Det kan fx være i den måde en sag/proces starter på. Hvis processen fx både kan starte ved:

- En mailhenvendelse
- En telefonopringning
- En personlig henvendelse
- Og via en webformular

Er det tilfældet, er det vigtigt at afklare om processen kan og bør ensrettes så start og inddatering af "start-data" ensrettes. Alternativt om fx mailhenvendelser holdes udenfor automatisering, eller en medarbejder kan indtaste informationer fra mailen i det pågældende IT-system (fagsystem), som processen kører i, således at der sikres ensartede og strukturerede data.

5. IT udfordringer

Er der lokalt de samme eller andre IT-systemer end dem, som processen i det fælleskommunale katalog er beskrevet ud fra? Er der en anden systemunderstøttelse, skal det vurderes, om automatisering kan foregå med den eksisterende systemunderstøttelse, fx eksisterende tilkøbsmoduler, der ikke er indkøbt. Derudover er det også vigtigt at få undersøgt, om der er særlige krav fx ift., at en "robot" kan få adgang til de systemer, der indgår i processen. Det kan være sikkerhedskrav, eller krav om anvendelse af NemID eller lignende. I den sammenhæng er det også relevant at afklare egne krav til brugeradgang og brugeradministration, særligt hvis det er RPA, der skal anvendes, da RPA skal oprettes som bruger på samme måde som en fysisk medarbejder.

Et testmiljø er altid at foretrække, således at automatiseringen kan testes uden at forstyrre driftsmiljøet. Det bør derfor afklares om, der er adgang til et testmiljø eller om det kan tilvejebringes. Ellers skal der overvejes alternativer fx oprettelse af testcases, der efterfølgende kan slettes eller nemt kan frasorteres ved fremtidige dataudtræk, søgninger mv.

6. Behov for procesjustering

Overvej om der er behov for at justere processen for at gøre den helt klar til automatisering. Grundlaget for overvejelserne tilvejebringes ved afklaring af særligt punkt 1, 3 og 4 ovenfor omkring afvigelser, datakvalitet og varians.

Det vil typisk være kvaliteten og struktureringsgraden af de data/informationer, der indgår i processen, der kan være behov for at forbedre. Desuden kan der være "kringlede" processer eller processer, hvor man i dag har mange variationer i procesflowet (fx afhængig af hvilken sagsbehandler, der varetager processen), hvor det kan være oplagt at overveje at justere og ensarte inden automatisering.

Jo mere simpel og retlinet en proces er, des lettere er den at automatisere!

7. Organisatorisk parathed

Det kan være godt givet ud at overveje, om den lokale enhed/arbejdsplads, der skal gennemføres automatisering i, og som er procesejer, reelt er motiverede og klar til at arbejde med automatisering.

Automatisering af processer kræver, at processerne kan afdækkes fuldstændigt, og den detaljerede viden ligger typisk hos fagmedarbejdere og ledere. For at kunne optegne processerne og klargøre dem til automatisering er involvering af fagmedarbejdere med dyb indsigt i det pågældende fagområde derfor afgørende.

Såfremt fagmedarbejderne ikke er motiverede for at deltage, kan det derfor vises sig meget vanskeligt at tilgå viden om processerne på det nødvendige detaljeringsniveau.

Klar til automatisering

Når ovenstående forhold er afklaret med positivt udfald eller er håndteret, kan automatisering påbegyndes. Det kræver, at der foretages en præcis og detaljeret dokumentation af processen og alle (system)handlinger. Er det eksempelvis RPA, der anvendes til automatisering, bør processen optegnes skærbillede for skærbillede med angivelse af de præcise skærmhandlinger. Når alt materiale ligger klar, kan selve automatiseringsprocessen påbegyndes.

Selve automatiseringen

Derefter skal der vælges automatiseringsløsning, og det skal afklares, hvilken hardware (PC, server etc.) der ønskes anvendt, og om automatiseringsløsningen skal driftes lokalt (on premise) eller fx i et Cloud baseret setup. Dernæst skal den dokumenterede proces sættes op i/konfigureres i automatiseringsløsningen. Hvordan dette mere præcist foregår, afhænger af valgt automatiseringsløsning.

Yderligere fælleskommunalt materiale kommer efterår 2017

I de næste to leverancespor i projektet udarbejdes der et screeningsværktøj og et businesscaseværktøj til kommunerne. Desuden udarbejdes der notater vedrørende implementeringsovervejelser og juridiske opmærksomhedspunkter ved automatisering. Disse produkter fra projektet vil således understøtte jeres videre arbejde med automatisering.