

Digitalisering af udbetaling af helbrestillæg

Baggrund

Lyngby-Taarbæk Kommune har en digitaliseringsstrategi, hvor der er opsat mål for udbredelsen af RPA-løsninger. Her er ambitionen at udbrede én RPA-løsning pr. afdeling inden 2020. Målet er drevet af en forventning om, at det er en vigtig teknologi at mestre i fremtiden. Lyngby har også et digitaliseringsråd bestående af frivillige medarbejdere, der drøfter den teknologiske udvikling.

Et område, hvor der var potentiale i en RPA-løsning, omhandlede håndtering af helbrestillæg. En landsdækkende undersøgelse vedr. helbrestillæg synliggjorde den store og komplekse administrative opgave for de 2-3 medarbejdere i kommunen, der sad med behandlingen af ca. 3.000 helbrestillæg pr. år. Lyngby-Taarbæk Kommune valgte derfor en RPA-løsning til håndtering af helbrestillæg.

Formål

- Opfyldelse af strategisk mål om at mestre RPA som værktøj til at sikre en robust og effektiv organisation også i fremtiden.
- At reducere arbejdsbelastningen uden ansættelser.
- At være robuste overfor tilbagetrækning af medarbejdere.
- Robotten skal mindst klare 80 pct. af opgaverne korrekt – opgaven kan evt. kun være journalisering, men helst frem til, hvor der udestår godkendelse af betalingen.

Effekter

- Robotten løser ca. 86 pct. af opgaverne. Disse kontrolleres af medarbejderne inden udbetaling og 4-5 pct. er ikke korrekte. Fejlraten blev ikke opgjort før robotten.
- Arbejdet med kontrol og manuel gennemførelse af de resterende opgaver kan nu klares uden nyansættelser, og afdelingen er robust overfor sygdom og afgang.

Investering/drift pr. år

Ca. 70.000 i engangsudgift og ca. 30.000 pr. mdr.

Business case

Udgift til robot på niveau med en medarbejder, men har en stor og stigende arbejdssevne og –kvalitet.

Tidsplan

Ca. halvandet år med idriftsættelse september 2018.

Digital løsning

RPA fra Sowaio, der kan fremfinde data i interne og eksterne fagsystemer, udregne tillæg med udgangspunkt i gældende lovgivning, udbetale efter godkendelse og journalisere.

Kontaktperson

Dianna Dyrmosé Wilson, Afdelingschef, Center for Unge, Borgerservice og Arbejdsmarked, Dianna@ltk.dk.

Forudsætninger for digitalisering af udbetaling af helbredstillæg

Rammerne for den digitale løsning

- **Mål:** Strategisk forankret i forhold til at opfylde mål om at mestre RPA. Konkrete mål om at robotten mindst skal kunne klare 80 pct. af opgaverne korrekt. Opgaven kan evt. kun være journaliseringen, men helst frem til der kun udestår godkendelse af betalingen. Formålet er at reducere arbejdsbelastningen uden ansættelser samt være robuste overfor tilbagetrækning af medarbejdere.
- **Kommunikation:** Afdelingschef havde helt fra start en tæt dialog med medarbejderne og brugte erfaringerne fra succesen med den første RPA. Klar anbefaling er at starte med en lille, men sikker succes. Digitaliseringschef varetog kommunikation opadtil.
- **Finansiering:** Kunne holdes indenfor digitaliseringschefens budget.
- **Organisering:** Afdelingschefen var ejer af projektet. Styregruppen bestod af afdelingschef og de to vigtigste interne samarbejdspartnere, som var Økonomi og IT. Medarbejderne valgte, hvem af dem der skulle være projektleder. Projektlederen havde dialogen med leverandøren, der udviklede programmet/robotten. Robotten ejes decentralt i modsætning til øvrige IT-systemer, der pt. ejes centralt. Dvs. afdelingen havde og har fortsat selv dialogen med leverandøren.
- **Ledelse:** Stort fokus på ny teknologi. Forankret i kommunens digitaliseringsstrategi og hos digitaliseringschefen.

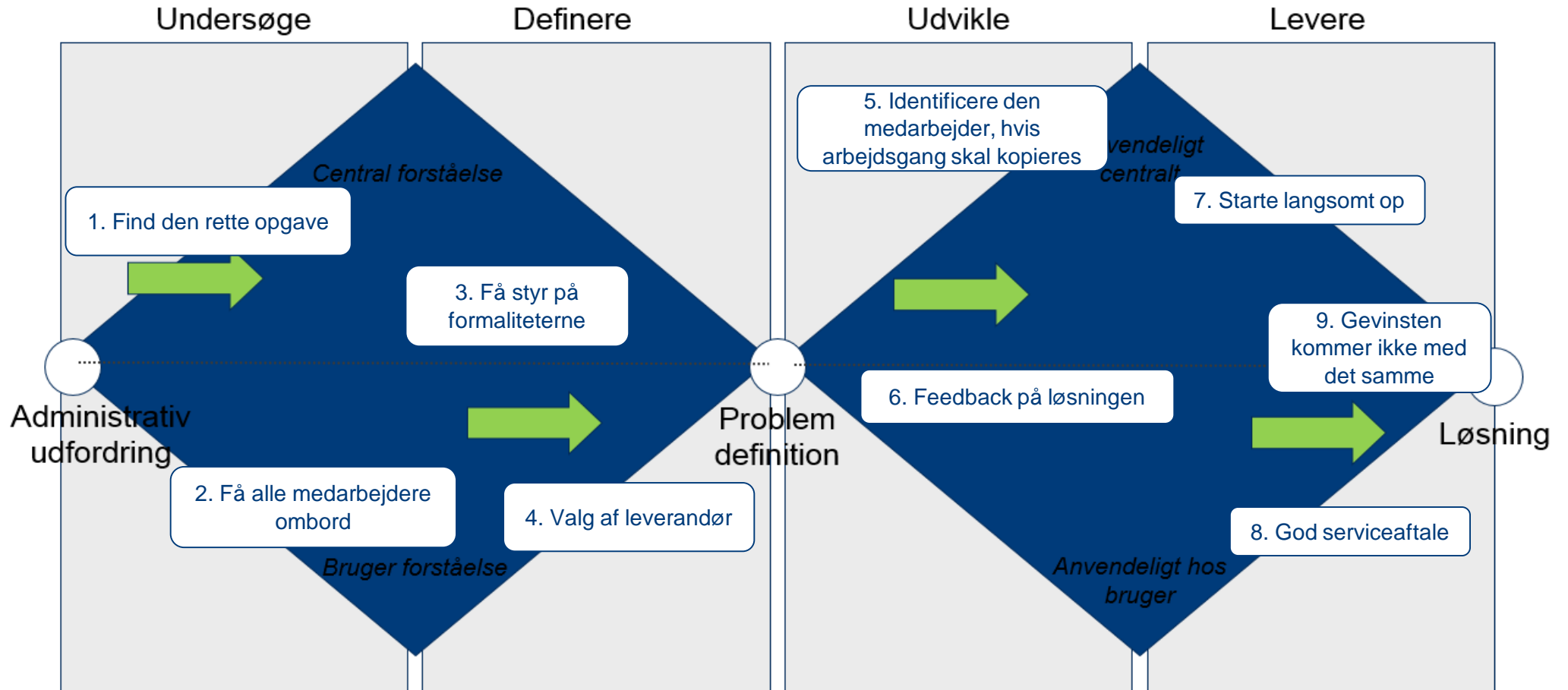
Behovet hos brugerne

- Frigivelse af tid, mere robusthed, større variation i opgaver.

Den valgte digitale løsning

- RPA fra Sowaio – Kan fremfinde data i interne og eksterne fagsystemer, udregne tillæg med udgangspunkt i gældende lovgivning, udbetale efter godkendelse og journalisere. Ikke valgt ud fra markedsanalyse, men via netværk.

Implementering af den digitale løsning (1)



Implementering af den digitale løsning (2)

Undersøge

1. Find den rette opgave. Hvis det er første gang, så vælg en lettere opgave, der bliver en succes og giver lyst til mere.
2. Få medarbejderne ombord. Det er dem, der skal have en ny "kollega"/robot, der skal bygges på baggrund af medarbejdernes faglighed og procesmæssige forståelse. Projektlederen bør findes blandt medarbejderne. Fordelene ved robotten skal synliggøres for medarbejderne, hvor det handler om at komme af med de mest trivielle opgaver, skabe robusthed i afdelingen ift.. sygdom og kolleger, der går på pension.

Definere

3. Få styr på formaliteterne, herunder fx databehandlersaftale med leverandør, accept fra interne systemejere, brugerrettigheder til robotten.
4. Vælg en leverandør med tid til kunden. De har travlt og svært ved at rekruttere.

Udvikle

5. Identificér den medarbejder, der gennemfører processen bedst og sikrest. Denne medarbejder optages (skærm billeder og lyd) af leverandøren og danner grundlag for programmering af robotten. Det kan dog give mening at ændre rækkefølgen af handlinger pga. robotens styrker/svagheder ift. mennesker.
6. Leverandøren skal præsentere løsningen for alle relevante medarbejdere og have feedback. Det skaber tryghed og begejstring.

Levere

7. Idriftsættelse – startede med 10 sager, så 20 osv.
8. God serviceaftale er vigtig. Ændringer i "omverden" kræver tilpasning af robotten, fx fjernelse af sidste fire cifre i cpr-nummeret i lægernes breve eller ændringer i lovgivning.
9. Gevinsten kommer ikke med det samme. Der er behov for "sidemandsoplæring", indkøring og kontrol, hvilket tager tid.

Ændringer som følge af digitaliseringen

Organisering og styring

Centralt

- Bidrager til implementering af strategi, hvor der er opsat mål for udbredelsen af RPA-løsninger.

Decentralt

- "Ledelse" af en robot bliver primært gjort af medarbejder(e) gennem sidemandsoplæring og kontrol. Godt overblik via Dashboard.
- Leverandør sikrer, at robot er opdateret ved ændring i lovgivning mv.

Opgaver og roller

- God værdi for medarbejderne, der oplever en mindre belastning og større variation. Medarbejderne deler de resterende opgave, herunder kontrol og korrektion, og tager nye opgaver.

Ressourcer og kompetencer

- Forandringsledelse er en vigtig kompetence. Der skal skabes tryghed gennem involvering, begejstring og medejerskab.
- Kræver *ikke* IT-kompetencer, men faglig dygtig medarbejder til at kopiere "over" i robotten og til at følge robotens arbejde.
- Der er frigivet ressourcer til andre opgaver.

Teknologi og processer

- Robotten ejes decentralt i modsætning til systemer, der pt. ejes centralt. Dvs. afdelingen har selv dialogen med leverandøren.
- Robotten figurerer som almindelig medarbejder i systemerne.
- Systemejerne skal gøres trygge vedrørende robotens adgang til deres systemer og data.