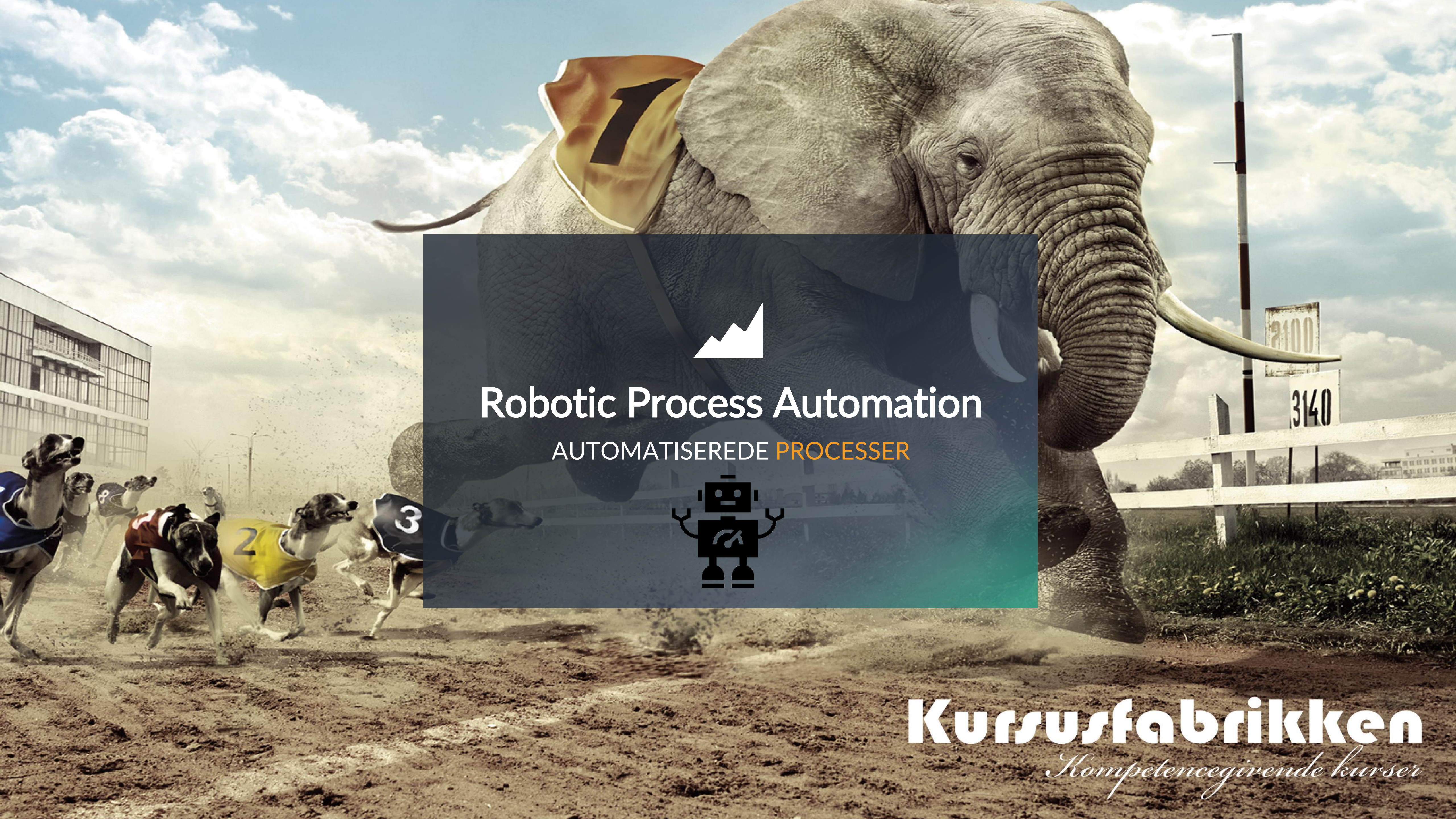




Robotic Process Automation

AUTOMATISERED E **PROCESSER**



Kursusfabrikken
Kompetencegivende kurser

Kort om Anders



BESKÆFTIGELSE:

- Medejer af Kursusfabrikken
 - Landdækkende kursusvirksomhed m. kurser i Online markedsføring, Grafisk design, og webudvikling mm
- Medforfatter til Bogen Online markedsføring

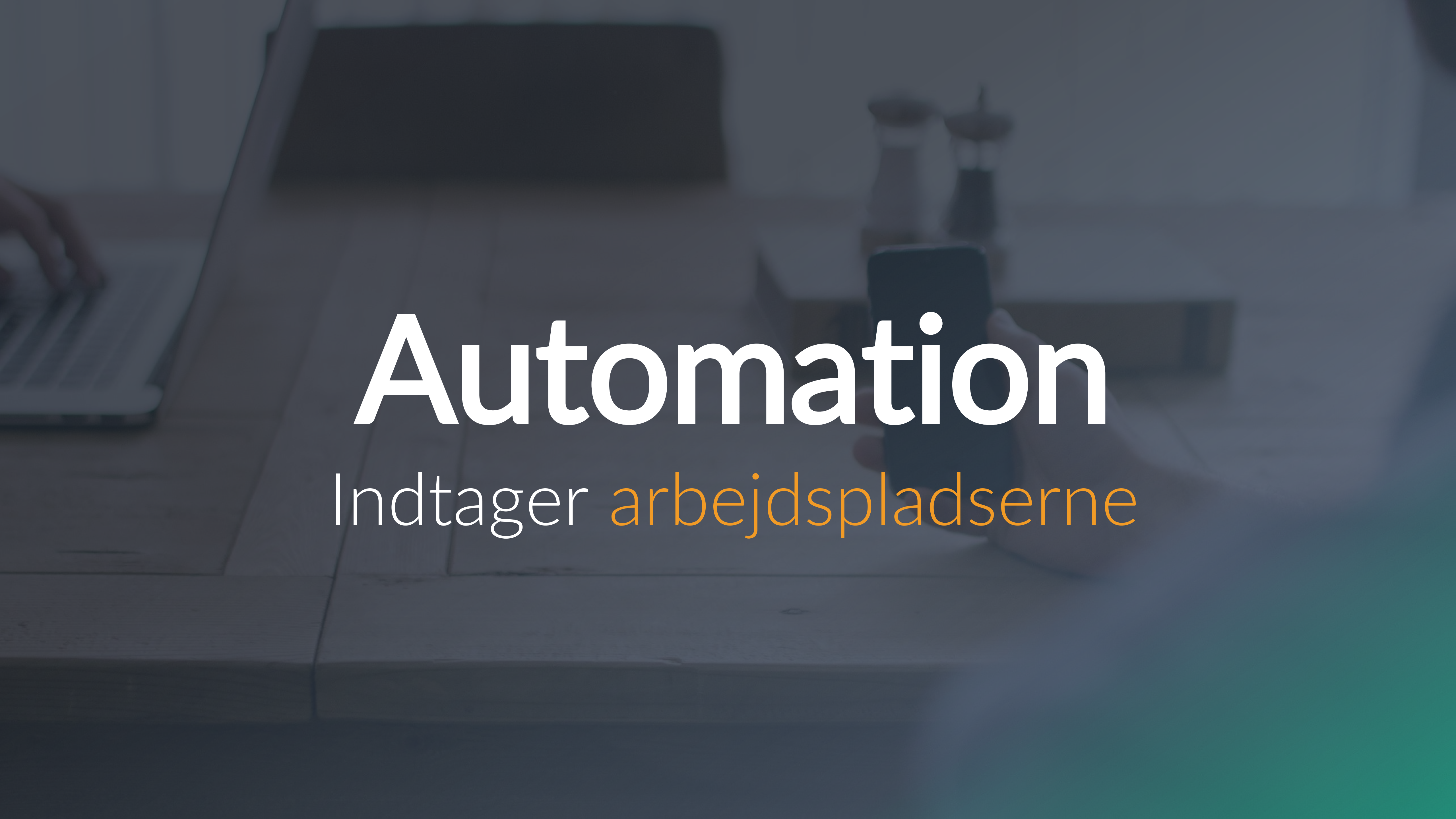
UDDANNELSE:

- MA. in Corporate Communication
- BA. in Marketing and Management Communication
 - Aarhus School of business
 - & McMaster University, Canada

CERTIFICERINGER:

- IT development and Learning
- Google Partner
- Google Analytics og Google Google Ads
- Bing Ads Accredited professional





Automation

Indtager arbejdspladserne

Automatisering er den næste disruption bølge



Automatiserede virksomheder vil vinde deres markeder

Internet

Mobile

Cloud

Automatisering

Blomstrer

amazon

Uber

NETFLIX

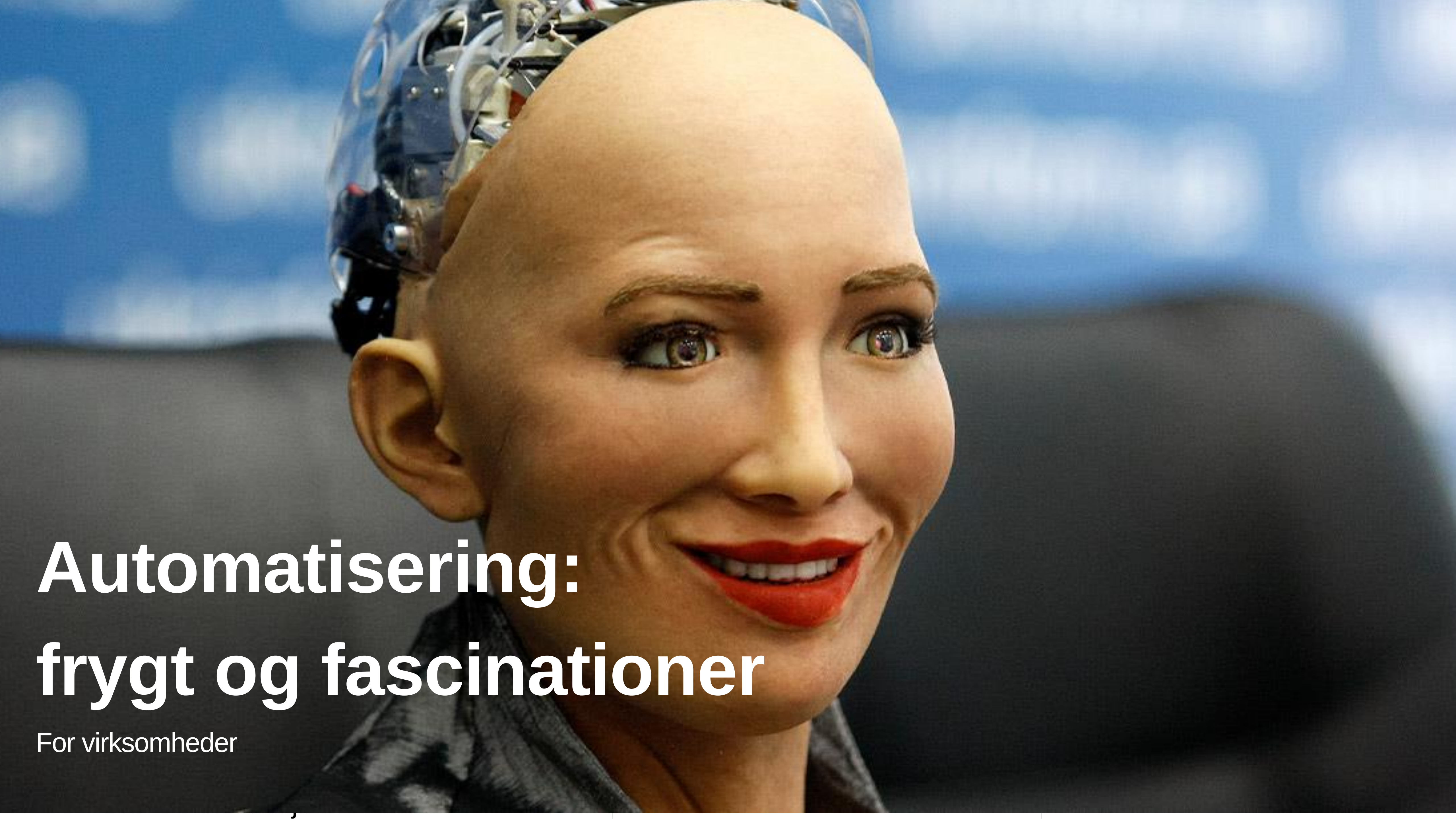
Vedtager
Automatisering

Kæmper

BORDERS



Undgår
Automatisering



Automatisering: frygt og fascinationer

For virksomheder

Introduktion

Robotic Process Automation

Robotic Process Automation

Lignende teknologier



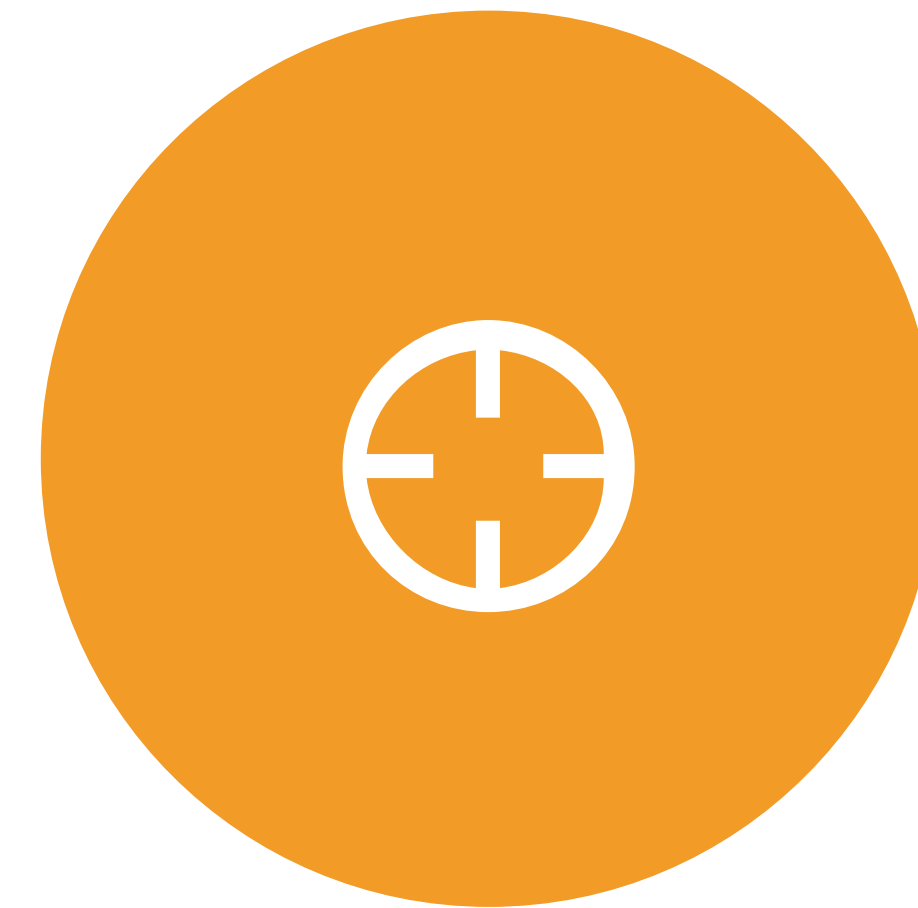
Robotic Process Automation

Softwarerobotter, der udfører regelbaserede og klart definerede rutineopgaver, som tidligere er udført af en person.



Machine Learning

Algoritmer, der trænes op til at lære af fx mønstre i data uden at være blevet instrueret i en konkret opgave.



Bots

Softwarerobotter, der bruges til at kommunikere med brugere via tale og tekst, fx chatbots.

Software Robotter arbejder
mange gange hurtigere end sine
menneskelige kolleger,
....24/7 – og laver ikke fejl

De kan det samme, som du kan
på en computer.

....f.eks. logge ind, indtaste,
beregne og kopiere data,
modtage og sende emails.

RPA har eksisteret siden 2000 og
alle brancher har gentagne, administrative
rutineopgaver, der kan automatiseres med
RPA med positiv ROI

**....alligevel sker
udviklingen ikke så hurtigt
som man havde troet**

Robotic Process Automation

Hvordan gør man?



Man bygger og styrer robotter, der **efterligner menneskelig interaktion** med programmer og systemer.



Dvs. robotten bliver sat op til at foretage præcis de samme steps og handlinger, som du selv gør – det **kræver en ret præcis instruktion!**



Ofte bygger du din robot ved at **optage en video af dine handlinger** på skærmen.



Derefter kan man **tilføje diverse funktioner som gentagelser** af processen, timing, starttidspunkter m.m.



Robotic Process Automation

Hvilke opgaver er **egnet til RPA**?

De processer, som egner sig til RPA, er karakteriseret af:

- Manuelle processer, der udføres i ét eller flere it-systemer. Ofte håndtering af digitale input.
- Ofte indeholder opgaverne mange klik og/eller indtastninger, at flytte informationer i eller mellem it-systemer, beregne eller omdanne data mv.
- **Rutineprægede, regelbundne og repeterbare**
- **Regelbaserede processer (Hvis A, så B eller C)**
- **Mange forekomster af opgaven**
- **Højt niveau af ensartethed**
- **Tidskritiske – opgaverne tager lang tid**
- **Have spidsbelastningsperioder**



Robotic Process Automation

Eksempler og cases

Dansk Almennyttigt Boligselskab administrerer og udlejer mere end 50.000 boliger.

For at øge produktiviteten benytter DAB sig af RPA i flere sammenhænge, fx:



En robot modtager data fra brugeren omkring fakturering.

Den omsætter data til en Word-faktura og sætter den til godkendelse i deres økonomisystem.

Robotten tilfører bogføringsoplysninger og godkender på niveau 1.



En robot er i stand til at se på data på et fildrev og ud fra mappenavnet slå op i CRM-systemet for at tjekke, om kunden er oprettet.

Hvis kunden er oprettet, kan robotten flytte data fra fildrevet til kundens stamdata i CRM.

Hvis kunden ikke er oprettet, slettes data på fildrevet.



Robotic Process Automation

Eksempler og cases

Sparekassen Kronjylland har opnået følgende fordele ved at bruge RPA:

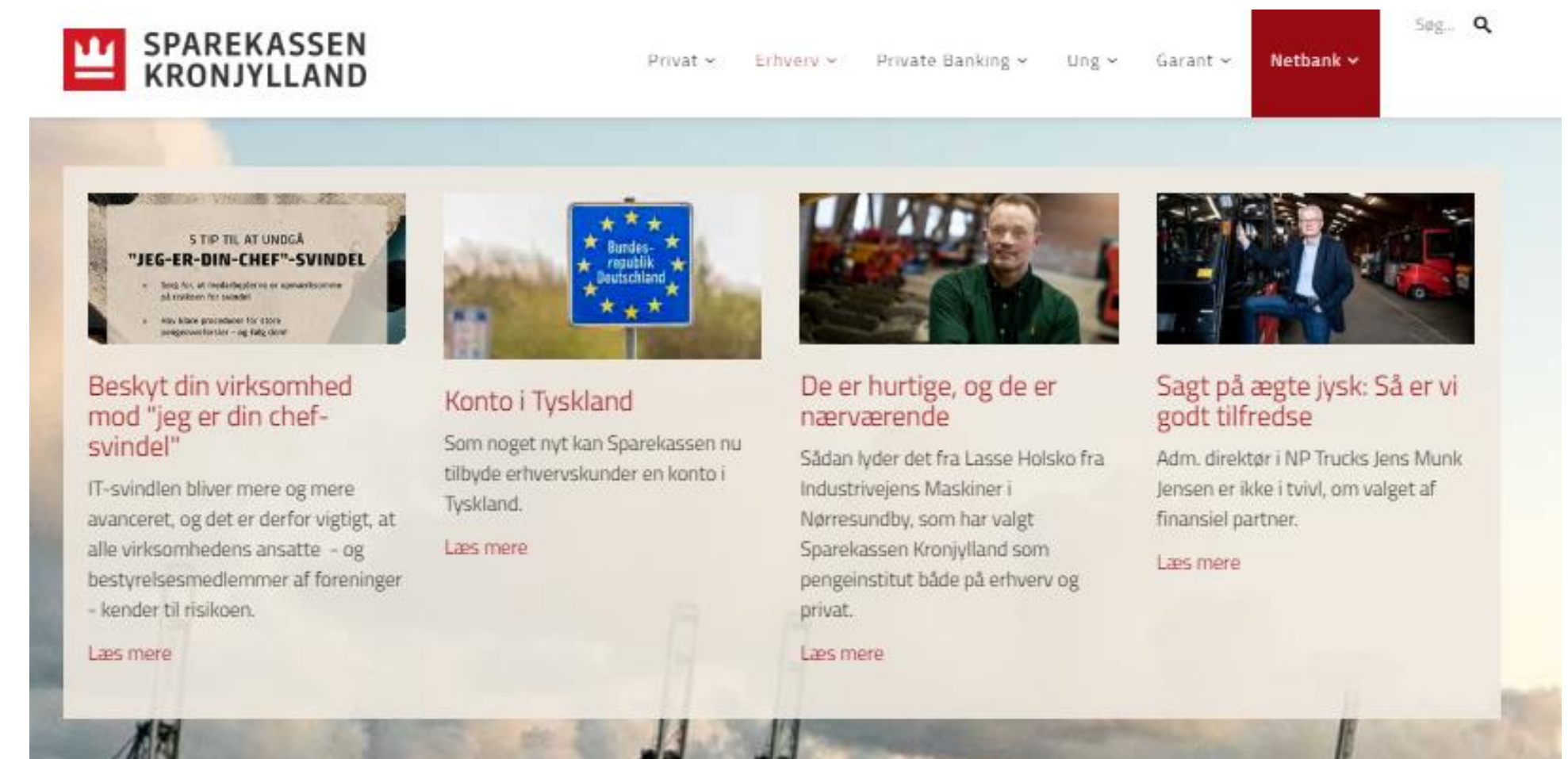
- Frigjort tid til kundekontakt fremfor administrative opgaver
- Øget kundeservice
- Minimeret fejl



En møde-booking-robot erstatter rådgiverens manuelle arbejde med indsamling af kundedata fra forskellige systemer forud for et kundemøde.

Det sparer rådgiveren 30 minutter pr. kundemøde, hvilket gør det muligt at afholde dobbelt så mange møder, som før robotten blev implementeret.

For hele virksomheden medfører denne ene robot, at der bliver sparet 1.250 timer om måneden.



Kredit, lån og garantier



Kort og betalinger



Selvbetjening



Udland



Aktuelt



MobilePay

Kundeløfter

Du får nemt fat i os

Du kan altid hurtigt og nemt få fat i os, og vi er tilgængelige på dine præmisser.

Som erhvervskunde kan du regne med at

- Dine opkald bliver besvaret personligt i afdelingen
- Du altid har mulighed for at tale med en rådgiver, der kender dig
- Du altid kan booke et vigtigt møde med 24 timers varsel
- Du kan aftale et møde med os, hvor det passer dig bedst

Det siger vores kunder



De er hurtige, og de er nærværende

Sådan lyder det fra Lasse Holsko fra Industrivejens Maskiner i Nørresundby, som har valgt Sparekassen Kronjylland



Sagt på ægte jysk: Så er vi godt tilfredse

Adm. direktør i NP Trucks Jens Munk Jensen er ikke i tvivl, om valget af finansiell partner.

Robotic Process Automation

Eksempler og cases

Skanderborg Kommune har sat 9 RPA-robotter i drift siden januar 2018. De har blandt andet opnået:

- Kortere sagsbehandlingstid
- Højere kvalitet
- Bedre datasikkerhed

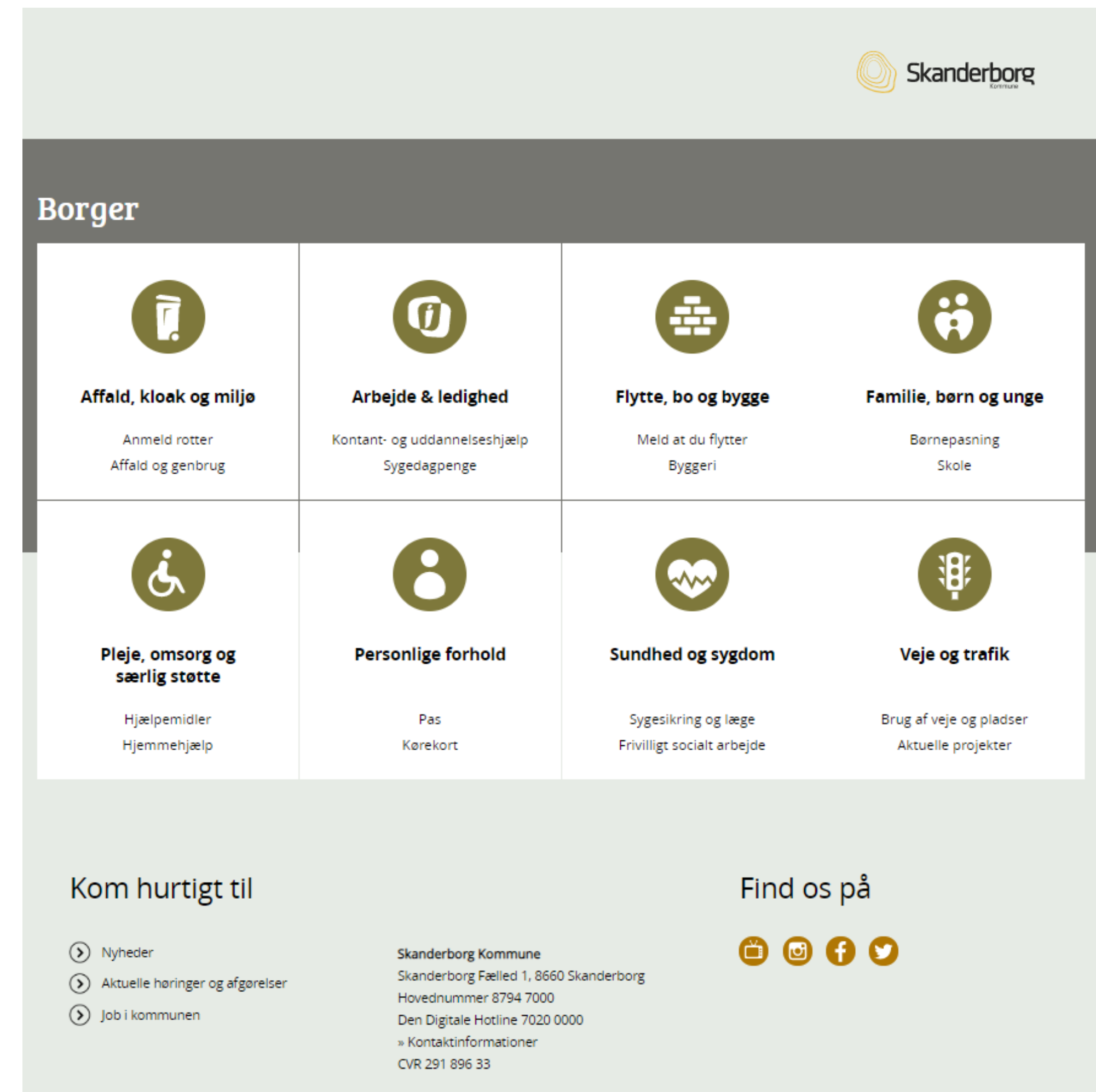


En robot automatiserer behandlingen af udlæg.

Tidligere var det en omstændig proces med papirarbejde, udfyldelse af formularer, kvitteringer, underskrifter og scanning af bilag. Processen tog 5-15 minutter og forekom 7.000 gange årligt.

Med robotten sker registrering af bilag og bogføring automatisk på 30 sekunder.

Det ville have kostet over 100.000 kr. at få udviklet en traditionel IT-løsning – i stedet brugte Skanderborg Kommune ca. 120 timer internt på at definere og sætte RPA-robotten op.



Robotic Process Automation

Eksempler og cases

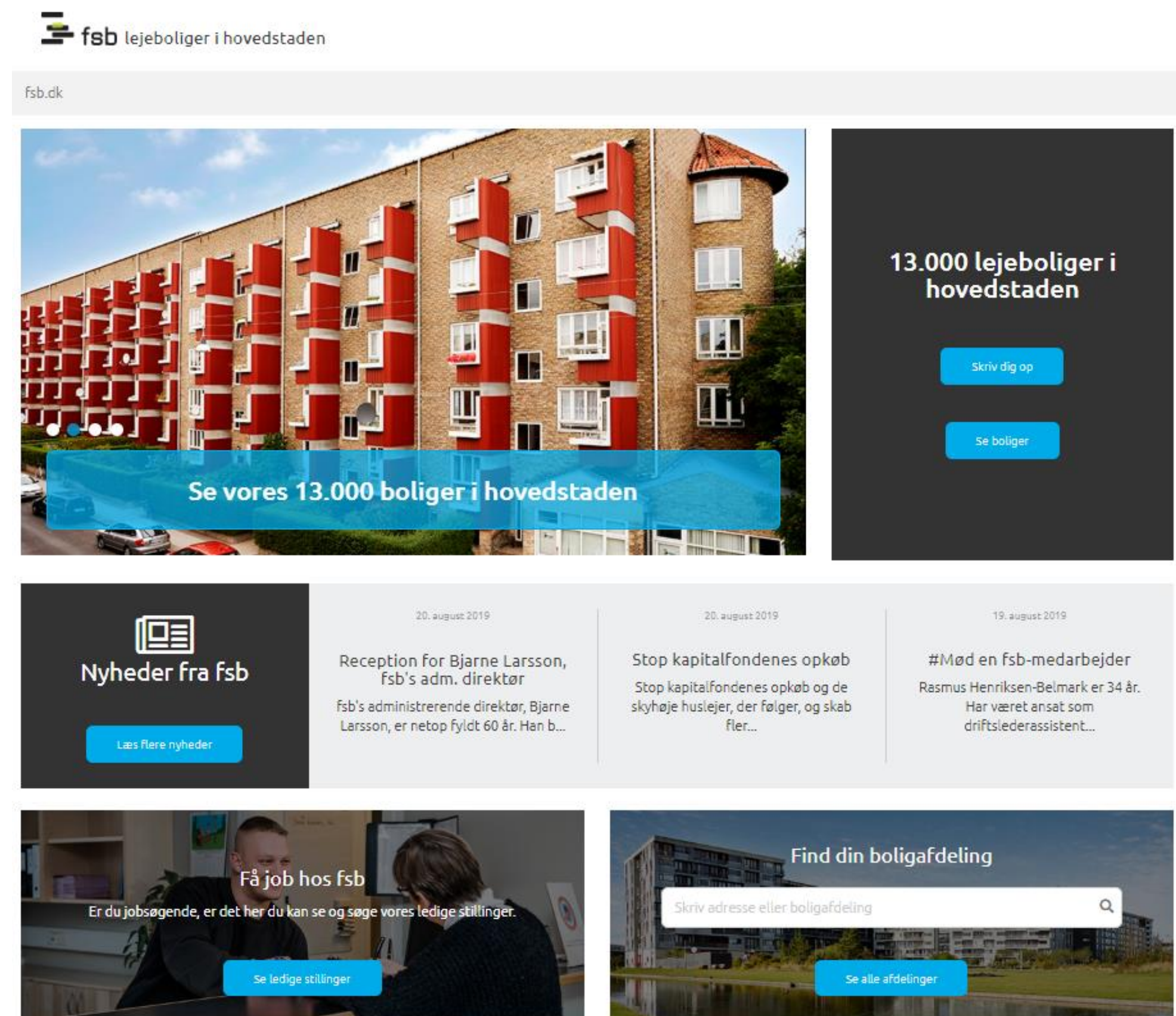
fsb, som er Københavns største almene boligorganisation, arbejder med RPA for at effektivisere arbejdsprocesser, hvor kunderne kommunikerer med og serviceres af fsb.



Tidligere skulle en lejer udfylde en opsigelsesblanket i hånden.

Nu sker det digitalt, og når lejeren indsender blanketten, gør robotten resten af arbejdet:

- Robotten indtaster blankettens indhold i admin-systemet med boliger.
- Robotten bogfører opsigelsen og overfører indskuddet til den rette konto.
- Robotten arkiverer blanketten på lejeren i CRM og sender mail til Kundeservice om, at lejermålet er opsagt.
- Kundeservice laver manuelt en udleje-annonce, indkalder til syn.m.m.



Robotic Process Automation

Stort udvalg af programmer

Power Automate

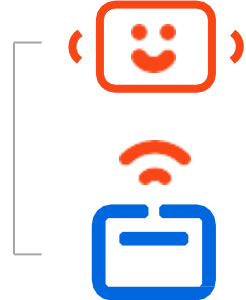
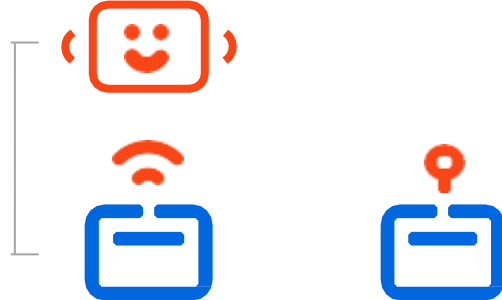


Foxtrot[®]



Robottyper

Flere kombinationer

Ingen robotter	Under opsyn	Betjent tandem	Hybrid	Delvist Automatisk	Fuldt Automatisk
100% menneske	Menneske involverer robot med definerede intervaller	Menneske betjener computer med robot proces i baggrunden	Betjent computer igangsætter automatiseret baggrunds proces	Menneske igangsætter den automatiserede proces	100% Automatisering
					
Eksempler: Alt arbejde er manuel	Eksempler: Callcenter-robot henter info i agentsystemet; gemmer oplysninger, så agenten kan fokusere på kunden	Eksempler: HR robot arbejder med Onboarding teamet ifht. ny medarbejder	Eksempler: Medarbejder beder en robot om at slette oplysninger ifm. GDPR	Eksempler: Robot henter et netværksdrev for at behandle filer	Eksempler: Robot bearbejder fakturaer. Robotten indlæser data i et system som SAP
 Menneske  Betjent robot  Automatiseret Robot					

Resultatet: Mere tid i overskud til menneske



Opsætning

af robotter



Power Automate

Produkt ▾

Priser

Partnere

Læs ▾

Support ▾

Community ▾

Log på

Prøv uden omkostninger

Køb nu

Bevar fokus på de vigtige ting. Automatiser resten.

Strømlin gentagne opgaver og papirløse processer med Microsoft Power Automate, så du kan fokusere på de mest vigtige ting.

Start uden omkostninger >

Se oversigt ▶





Opret automatiske arbejdsprocesser med Microsoft Power Automate.

[Se en kort video](#)

Søg efter en skabelon efter app, opgave eller branche



 Søg i alle skabeloner

Øverst på listen

Fjernarbejde

Mailadresse

Meddelelser

Gem i skyen

Godkendelse



Øjeblikkelig

24749



Af Microsoft

Øjeblikkelig

24540



Af Microsoft

Automatisk

19508



Af Microsoft

Automatisk

19008

[Alle skabeloner →](#)

Populære tjenester

[Vis alle 528 services](#) >

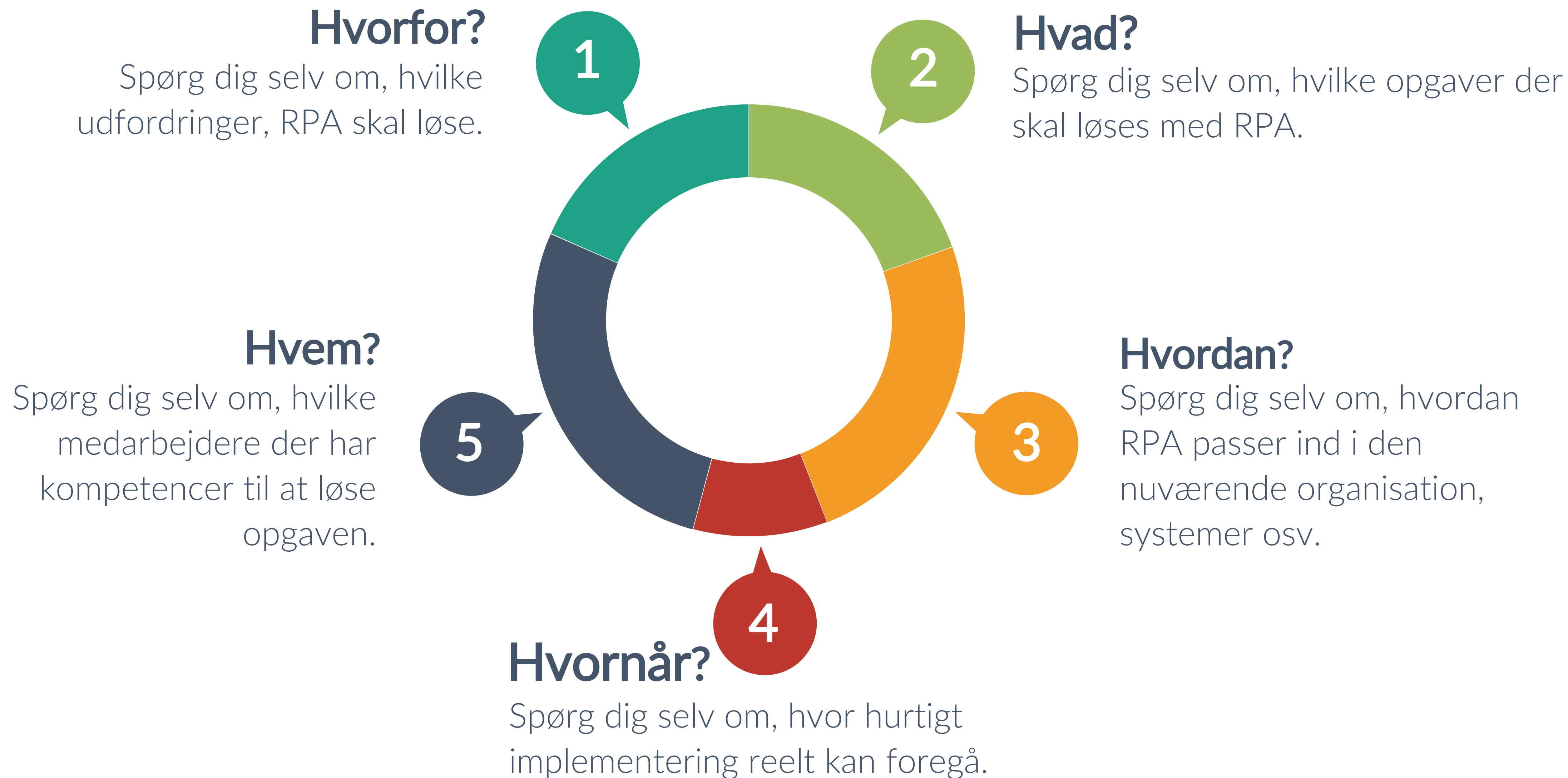


Overvejelser

før du går i gang

Robotic Process Automation

Kom godt i gang



Robotic Process Automation

Hvilke opgaver er **egnet til RPA**?

Overvejelser ved **udvælgelse af opgaver til RPA**:

- Hav i baghovedet, at man kan automatisere en proces helt eller delvist.
- Overvej arbejdsdelingen mellem virtuelle og menneskelige medarbejdere.
- Husk at overveje snitfladerne mellem teknik og personer.

Skal robotten bruge login?



Det er ikke en hindring - enten kan den have sit eget login eller man kan kryptere en medarbejders login.



Robotic Process Automation

Opgave 1

1

Identificer opgaver til RPA

Lav en liste med opgaver og processer i jeres organisation, der er potentielle emner for RPA.

Husk at de skal være rutineprægede, regelbundne, have mange forekomster osv.

2

Overvej robotens rolle

Skal hele eller dele af processen automatiseres?

Overvej arbejdsdeling og snitflader mellem robotter og mennesker. Hvem skal lave hvad?



Udfordringer med RPA

Overvejelser i organisationen mht. RPA



RPA i interfaces, som ofte bliver opdateret, kræver software, der kan håndtere dette uden robotten går i stå.

Der skal være 100% match til robottens instruktion - hvis en knap omdøbes fra 'Send e-mail' til 'Send mail', kan robotten ikke finde ud af det.



Robotterne kan ikke passe sig selv – heller ikke når de først er sat i gang. **Monitorering og vedligeholdelse er påkrævet.**



Udfordringer med RPA

Organisationen skal **med**



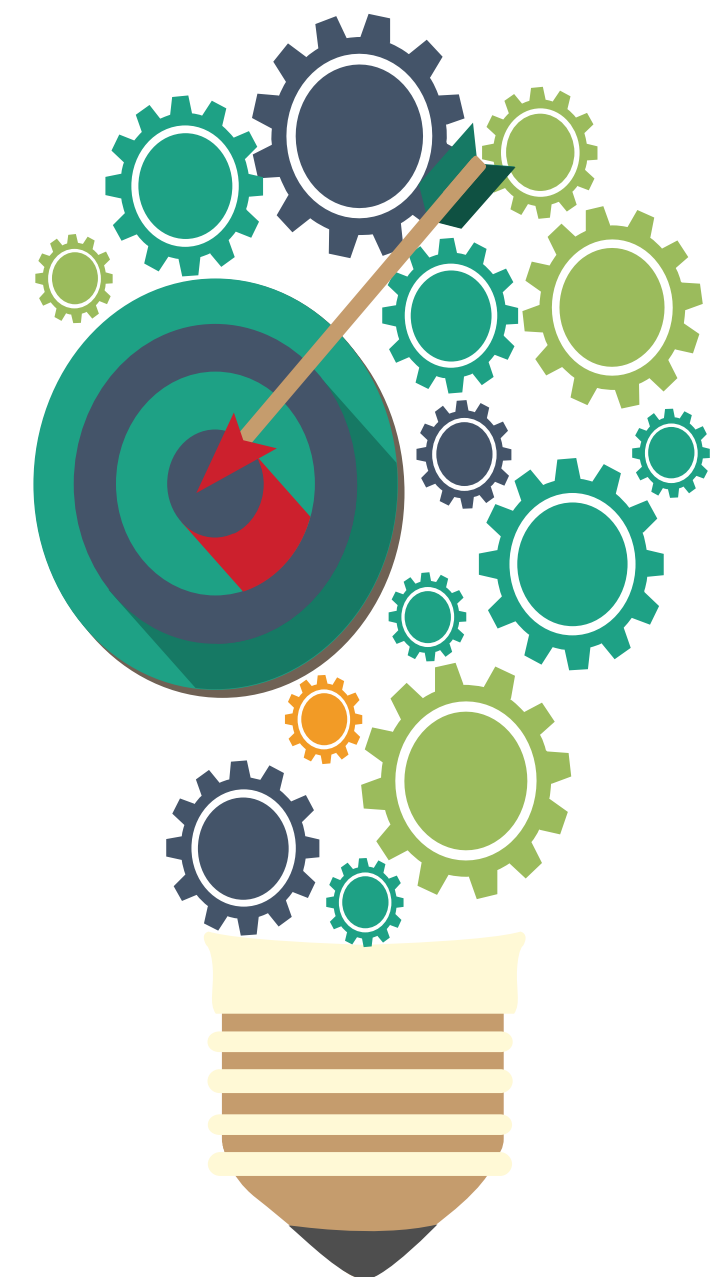
Implementering af RPA kan skabe **frygt blandt medarbejderne** for at blive erstattet. Det kan give **modstand mod implementeringen**.



Som med andre it-systemer giver implementering af **RPA kun mening, hvis der er den forventede ROI** – at investeringen kan tjene sig hjem igen.

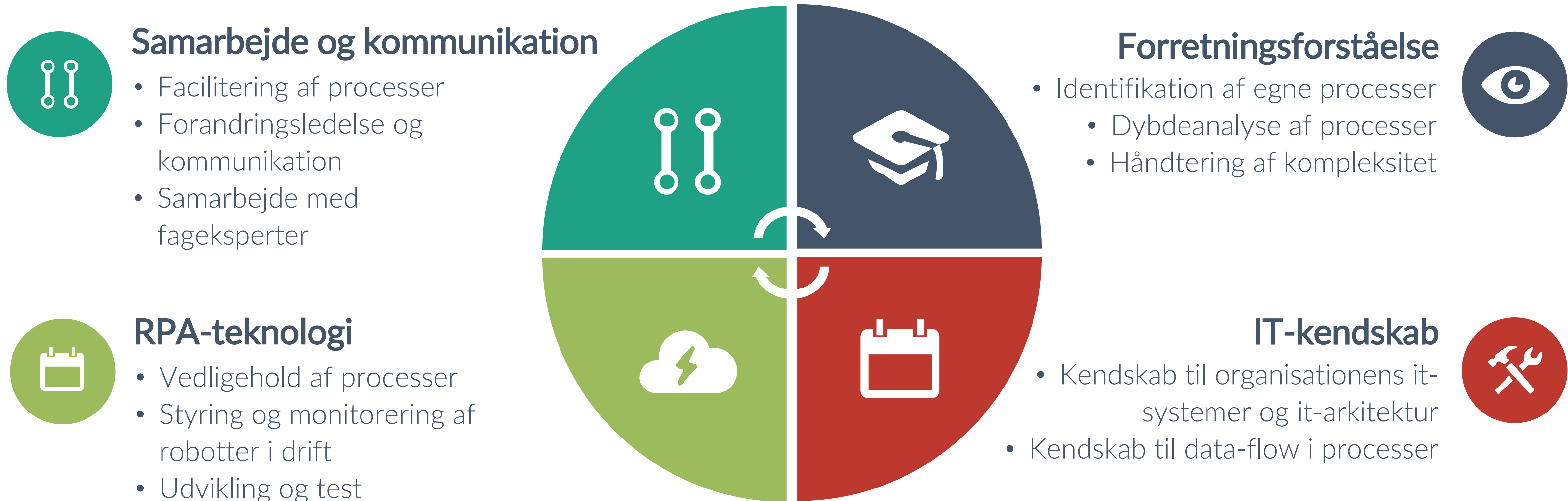


Der er en læringsbarriere – det kræver viden og indsigt i processer, programmer m.m. at starte succesfuld RPA-implementering op.



Hvilke kompetencer

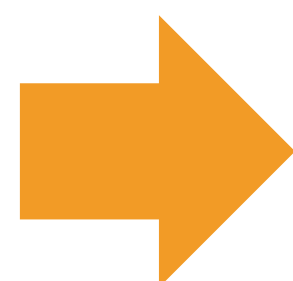
kræver RPA?



Overvej evt. om nogle medarbejdere skal være RPA-specialister eller RPA-superbrugere.

Hvilke kompetencer

kræver RPA?



Kombinationen af ekspertise inden for forretningsprocesser, RPA og IT er afgørende.

Forretningsenhederne

Forstår forretningsprocesserne i dybden
og kan vurdere potentiale og faldgruber
fra et forretingmæssigt synspunkt.



IT-afdelingen

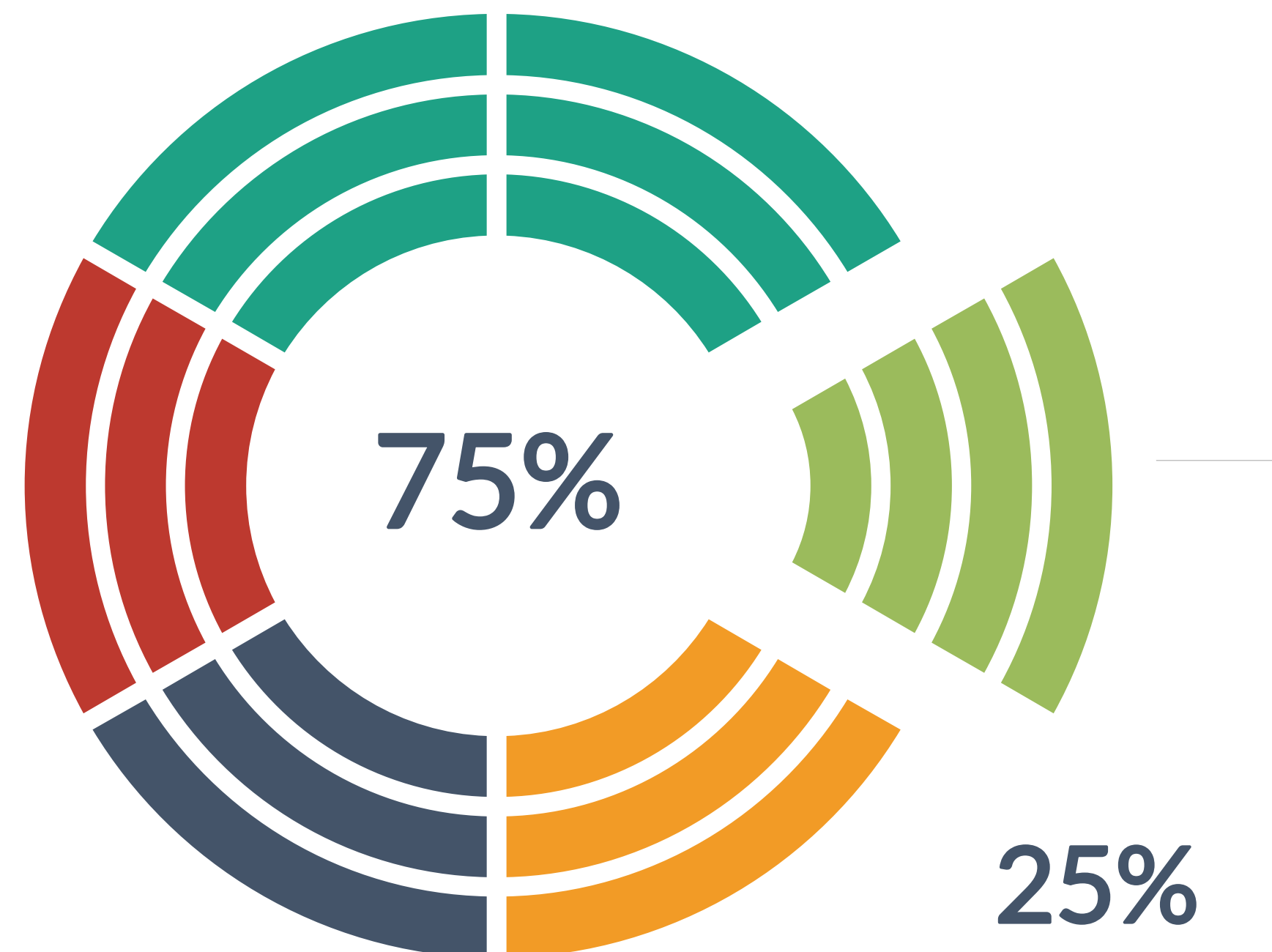
Har viden om virksomhedens it-portefølje, it-arkitektur og it-infrastruktur, hvilket kan være med til at undgå potentielle faldgruber.

RPA-eksperter

Ved hvordan teknologierne bruges og kan implementeres i praksis.

Hvad koster det?

Hvad koster RPA?



Der er selvfølgelig både udviklings, implementerings- og driftsomkostninger forbundet med RPA, fx udgifter til RPA-software og licenser til robotterne.

RPA-initiativer kan dog gennemføres med få omkostninger ift. traditionel it:

- Det kræver ikke større ændringer til eksisterende systemer (i stedet kan RPA måske ligefrem binde dem sammen).
- Investeringer til udvikling og driftsopsætning er begrænsede.
- Det er muligt at implementere RPA inden for en kort periode.

Tips til automatisering

Tips før du automatiserer

01

Optimer før du automatiserer. Hvis du sætter strøm til dårlige processer, får du bare automatiserede dårlige processer. Sæt fokus på optimering som det første.



02

Fokuser på den store mængde. Automatiser ikke den opgave, der kommer en gang om året – tag i stedet de opgaver, der kontinuerligt tager medarbejdernes tid.



03

Kend detaljerne. Der kan næsten ikke være for mange detaljer, når du skal beskrive opgaver og processer overfor robotten. Den har brug for helt konkrete instruktioner.



04

Sørg for struktur. En robot skal vide, hvornår den skal gå i gang, hvad den skal lave, og hvad den skal gøre, når den er færdig.



Tips til Automatisering

Tips før du automatiserer

05

Overlad ikke nye, ukendte opgaver til robotten. Det er svært at lave en effektiv RPA-robot, hvis du ikke kender processen til bunds. Start derfor med velkendte opgaver.



06

Robotten kan ikke selv. En virtuel medarbejder kræver instruktion og oplæring ligesom en almindelig medarbejder. Sørg for at sætte tid af til implementering og opfølgning.



07

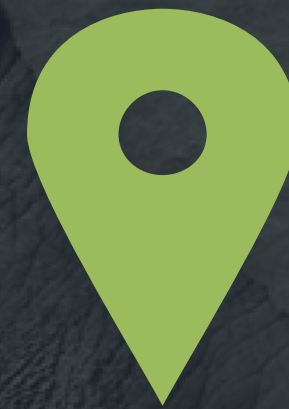
Træf de rette valg. Udvalg ikke en opgave til automatisering, fordi den er kedelig. Vælg opgaver, hvor der er en reel mulighed for, at automatiseringen bidrager på bundlinjen.



08

RPA løser ikke alt. I nogle tilfælde er RPA ikke vejen frem, så sørg for at vurdere situationen og træf kun valget om at bruge det, hvor der er mulighed for succes.





Kursusfabrikken
Søren Frichs Vej 42G
8230 Åbyhøj

Tak for i dag

Det har været en *fornøjelse!*



info@kursusfabrikken.dk



61 66 76 28



www.kursusfabrikken.dk