

# AKOA

## 3.2 Arbetsmetodik RPA

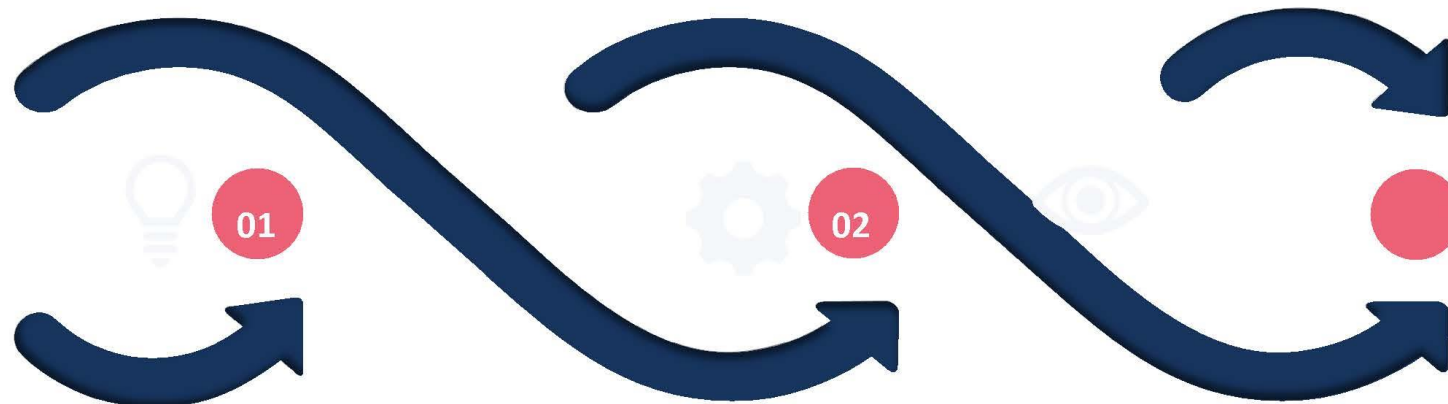
Lerums kommun

Mars 2020



# RPA-utveckling består av tre faser

Faserna definierar arbetsprocesser där man utifrån metodik säkrar ett effektivt och kvalitativ resultat och där alla delar tillsammans utgör maskineriet för automation.



## Processanalys

Processer och metodik definierade för att identifierar processkandidater, definiera processens behov/krav ur ett affärsperspektiv och prioritera utifrån mål och önskade effekter, designa processen för bästa effekt och dokumenterar processen i detalj.

## Automatisering

Genom utvecklingsfasen definieras processer och metodik för att med högst kvalitet och mest effektiva utveckling bygga robotskript. Skriptutveckling bygger på bäst praxis och RPA-standarder. Utvecklingsprocessen sker nära affärsenheterna tillsammans med processägare och experter.

## Förvaltning

Robotar och automatiserade processer i produktion som går dygnet runt kräver processer för drift och förvaltning. Processerna säkerställer högst leverans genom övervakning, monitorering och support och förändringshantering.

**AKOA**

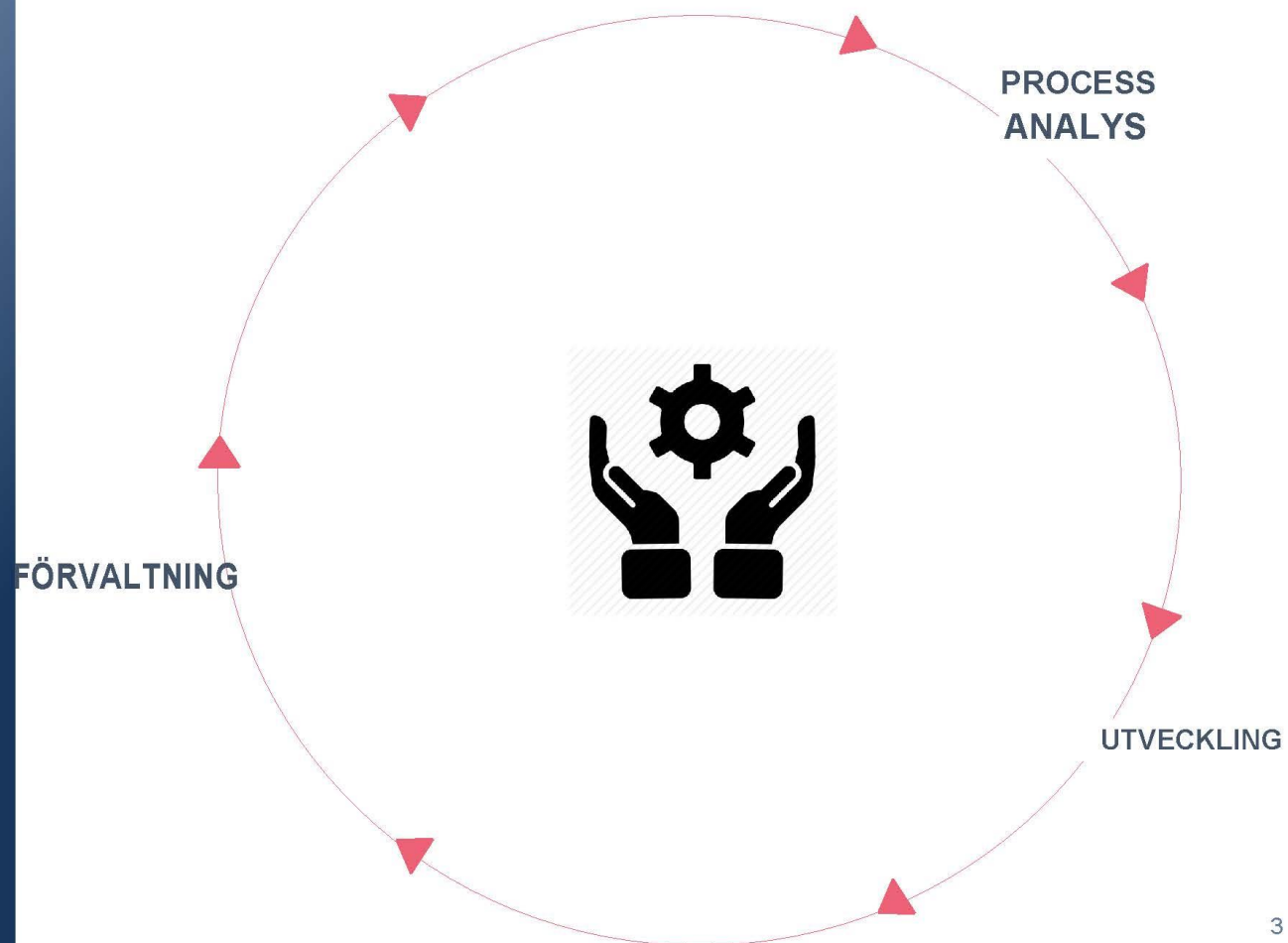
## RPA livscykel

Att jobba med automation betyder nytänkande och förändring. Roller och ansvar måste organiseras och nya arbetsprocesser definieras

Det planeras inom den Operativa modellen där man svarar på;

- **HUR** gör vi
- **VEM** gör vad
- **VAD** gör vi
- **NÄR** gör vi det





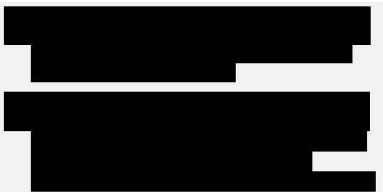


**AKOA**



# Förändringsledning skapar engagemang och effekt

RPA är en förändringsprocess där projektledningen behöver kompletteras med förändringsledning för att uppnå önskat resultat i verksamheten. Vår erfarenhet visar att en av de vanligaste fallgroparna när organisationer vill införa RPA är att ensidigt fokusera på tekniken. För att lyckas vet vi att fokus istället behöver vara på de effekter som eftersträvas och att en förändringsledning som sätter människan i centrum och innefattar både strukturella och kulturella perspektiv är en viktig framgångsfaktor.



Fas	PROCESSANALYS 	UTVECKLING 	FÖRVALTNING 
	Beskrivning Vid all förändring är det viktigt att vara tydlig med vad målet och syftet med förändringen är. Behov finns att kunna möta oro och samtidigt skapa engagemang i verksamhetsutvecklingen.		Under den första tiden med RPA stöttar gruppen verksamheten i att leva enligt den framarbetade målbilden och skapar förutsättningar för ständigt lärande och utveckling.
	Aktiviteter 		<ul style="list-style-type: none"><li>Stötta ledare i det lokala förändringsarbetet för att uppnå identifierade mål och därmed säkerställa att önskade effekter uppnås.</li><li>Genom aktiv uppföljning och support visa på goda exempel och framgångar för att säkerställa en verklig och bestående förändring.</li></ul>
	Resultat <ul style="list-style-type: none"><li>Ägandeskap för förändring, nytta och framtida målbild</li><li>Engagemang för förändring</li><li>Minskad oro för förändring</li></ul>		<ul style="list-style-type: none"><li>Säkerställd effekthemtagning</li><li>Ökad beredskap för framtida förändring och en ökad egen förändringsförmåga.</li></ul>

# Fas 1: Processanalys

01

Vår processanalysmetod utbildar organisationen i att identifiera process, analysera värde och designa för automatisering



AKOA

# Övergripande process för val av automatiserings- och processlösning

01



AKOA



Verksamhet/Processledare



Digitalisering



Automation

# Nyttomatrix; effekt och genomförbarhet

## Effekt

- Verksamhet 1 (...)
- Verksamhet 2 (...)
- Medarbetare 3 (...)
- Sökande 4 (...)
- Sökande 5 (...)
- ...

## Genomförbarhet

- Regelstyrt med digital input (j/n)
- Processkomplexitet
- Antal beslutspunkter
- Antal system som berörs
- ...

AKOA





# Mall för utvärdering av processkandidater utifrån önskade effekter

01

		Utvärdering (1-5)		Primär intressent
		1	5	
Effekt	Effekt			Verksamhet
	Lönsamhet (Exempel)	Ökad efterlevnad av regelverk		
	Minska ledtider (Exempel)	Snabbare handläggning		Medborgare
	Öka kvalitet (Exempel)	Potentiell tidsbesparing genom robotisering – tid x frekvens x volym		Verksamhet
Genomförbarhet	Kundnytta (Exempel)	Mer tid åt mänskliga möten		Medarbetare
	Input	I vilken grad är den data processen hanterar strukturerad?	Hög andel ostrukturerad input med inslag av bilder och fritext	Intern effektivitet
	System	Systemens antal, stabilitet och typ.	många olika system berörs	Intern effektivitet
	Process	Processens komplexitet i form av antal steg, beslutsvägar och kvalitet på befintlig dokumentation.	Komplicerad process med stort antal regler och bristfällig dokumentation	Intern effektivitet

AKOA



# Övergripande process för val av automatiserings- och processlösning

01



AKOA



Verksamhet/Processledare



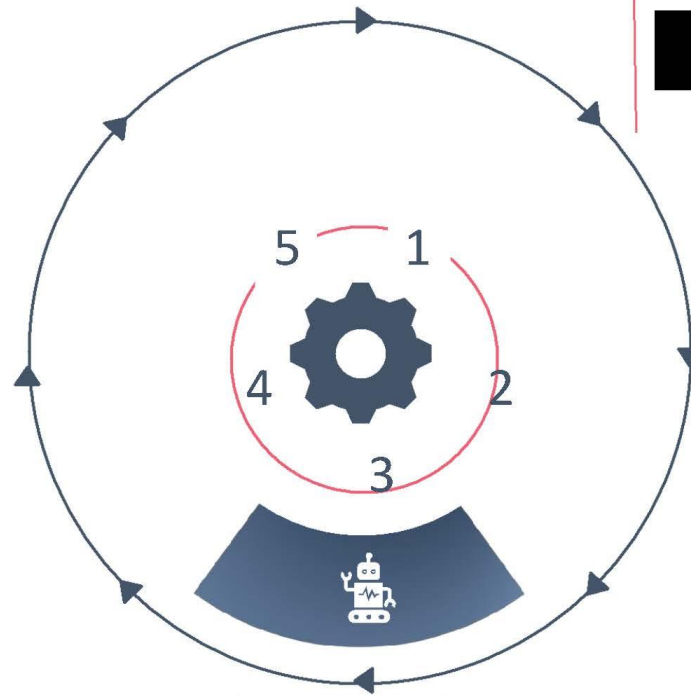
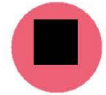
Digitalisering



Automation

# Fas 2:Automatisering

Livscykel för utveckling av robot skript



3. [Redacted]

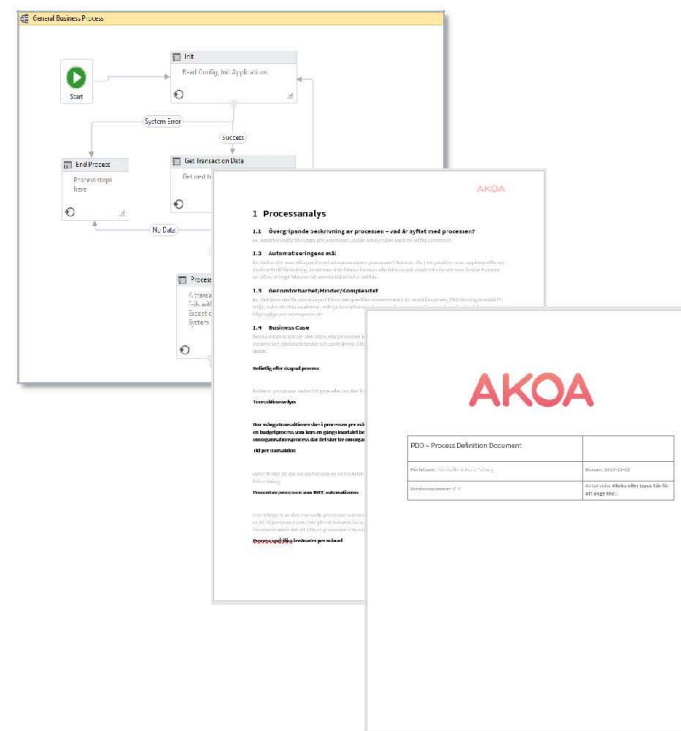


AKOA



# Processer dokumenteras före och efter automatisering

- PDD (Process Description Document)- Processdetaljerings syftar till att skapa en tydlig, dokumenterad bild av den process som ska automatiseras som är överenskommen med processägaren och process analytikern.
- Tekniskdesign syftar till att skapa en genomtänkt och förankrad bild av den tilltänkta lösningen på automatiseringen.
- RDD (Robot Description Document) – Syftar till att dokumentera den implementerade robotlösningen och ev. kända och vanligt förekommande problem och hur dessa har lösts
- Dokumenten delas bland projektteamet för varje delprocess. Efter avslutad delprojekt delas dokumenten även med förvaltningsorganisation. Ansvaret för att dela dokumentation med förvaltningsorganisationen faller på projektledare.



## Fas 3: Förvaltning

Förvaltning av Robotar sker i samspel mellan olika kompetenser med klara mandat och uppdrag.



## 03



# Incident

En Incident är ett oplanerat avbrott eller kvalitetsbrist av utförd process. Incidenthantering syftar till hantera livscykeln för alla incidenter.

Incidenter kan upptäckas på flera sätt:

- Automatisk händelseövervakning
- Manuell övervakning
- Rapporterat av processanvändare

Incidenter som har återupprepats mer än 3 gånger kommer att eskaleras.

## Exempel på hur incidenter kan kategoriseras

Brådskande

Kategori	Beskrivning
Hög (H)	[Redacted description]
Medel (M)	[Redacted description]
Låg (L)	[Redacted description]

AKOA

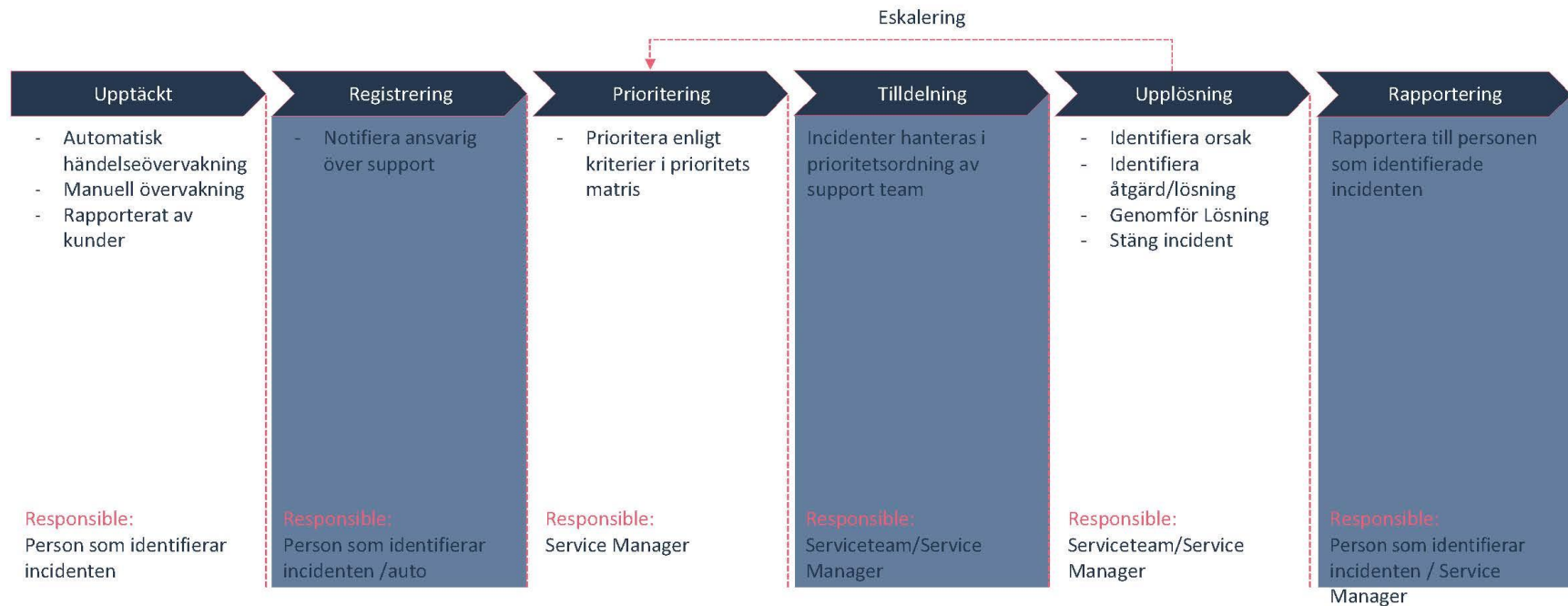
Effekt

Kategori	Beskrivning
Hög (H)	[Redacted description]
Medel (M)	[Redacted description]
Låg (L)	[Redacted description]



# Process för incidentlösning - Exempel

03



AKOA



Vår metodik för uppbyggnad av intern  
leveransorganisation för automation

**AKOA**



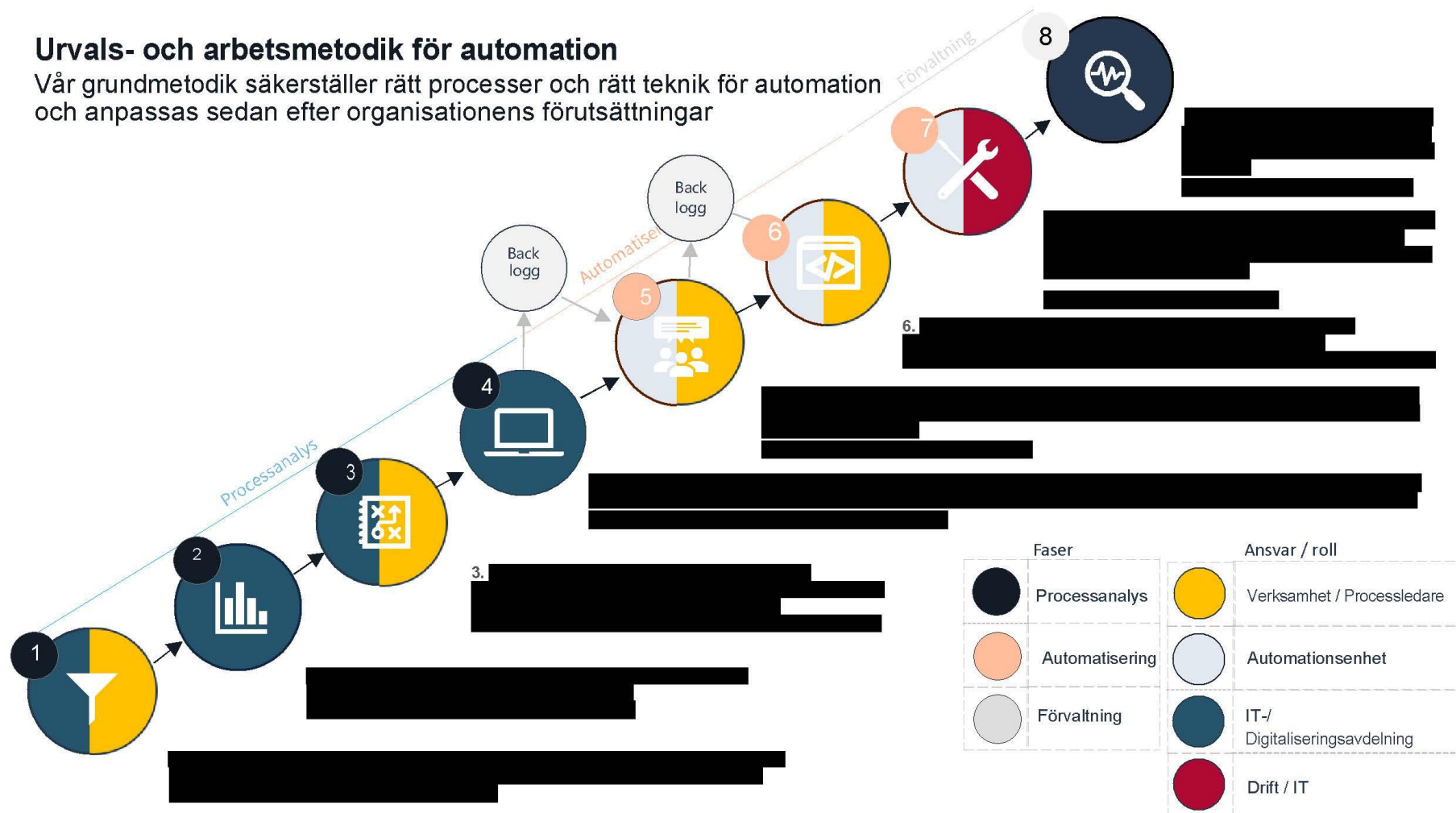
## Utvecklingsteam för automation

Vi rekommenderar en agil operativ utvecklingsmodell baserat på dev-ops



## Urvals- och arbetsmetodik för automation

Vår grundmetodik säkerställer rätt processer och rätt teknik för automation och anpassas sedan efter organisationens förutsättningar



## Exempel - central funktion för löpande automatisering

### Arbetsmetodik för automatisering i tre faser

#### 1. Processanalys

- [Redacted]  
[Redacted]  
[Redacted]  
[Redacted]

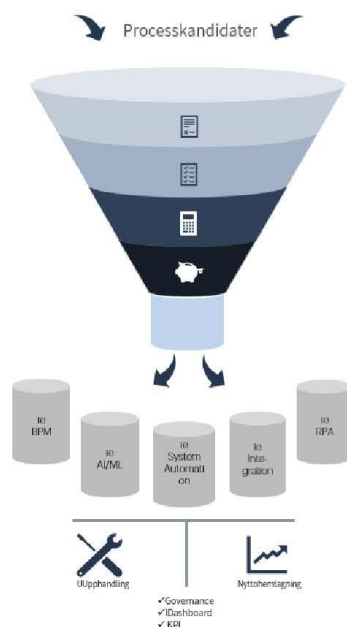
#### 2. Automatisering

[Redacted]  
[Redacted]  
[Redacted]

#### 3. Förvaltning

[Redacted]  
[Redacted]

### Komponenter för agilt RPA-utveckling



#### Aktiviteter

1. Insamling

2. Nyttokalkyl

3. Processanalys

4. Val av teknik

5. Processdetaljer

6. Utveckling

7. Drift och förvaltning

#### Roll (förvaltning)



Verksamhet



Digitalisering / IT



Digitalisering / IT



Digitalisering / IT



Automationsteam



Automationsteam



Drift / IT