



STATENS ADMINISTRATION

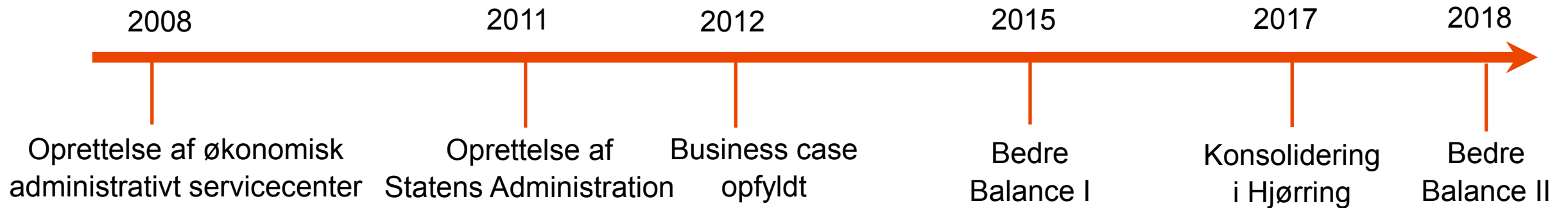
# Robotter i Statens Administration i et arbejdsmiljøperspektiv

v/ Teamleder Niels-Christian Pallisgaard Aaen

September 2019



# Statens Administrations historie



## Formål

Udvikling af effektiv administration på tværs af staten – herunder afdækning af yderligere effektiviseringsgevinster ved fælles løsninger af flere administrative opgaver på tværs af staten

## Kunder

160 institutioner som kunder, heraf:

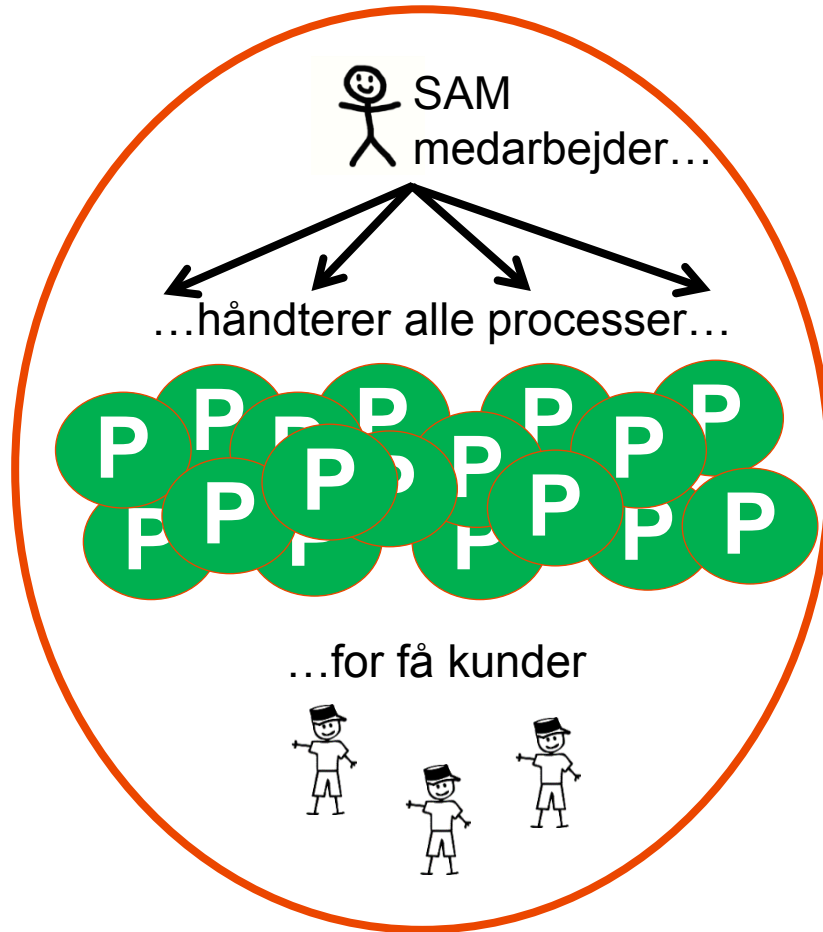
- 125 regnskabskunder
- 143 lønkunder

## Ydelser

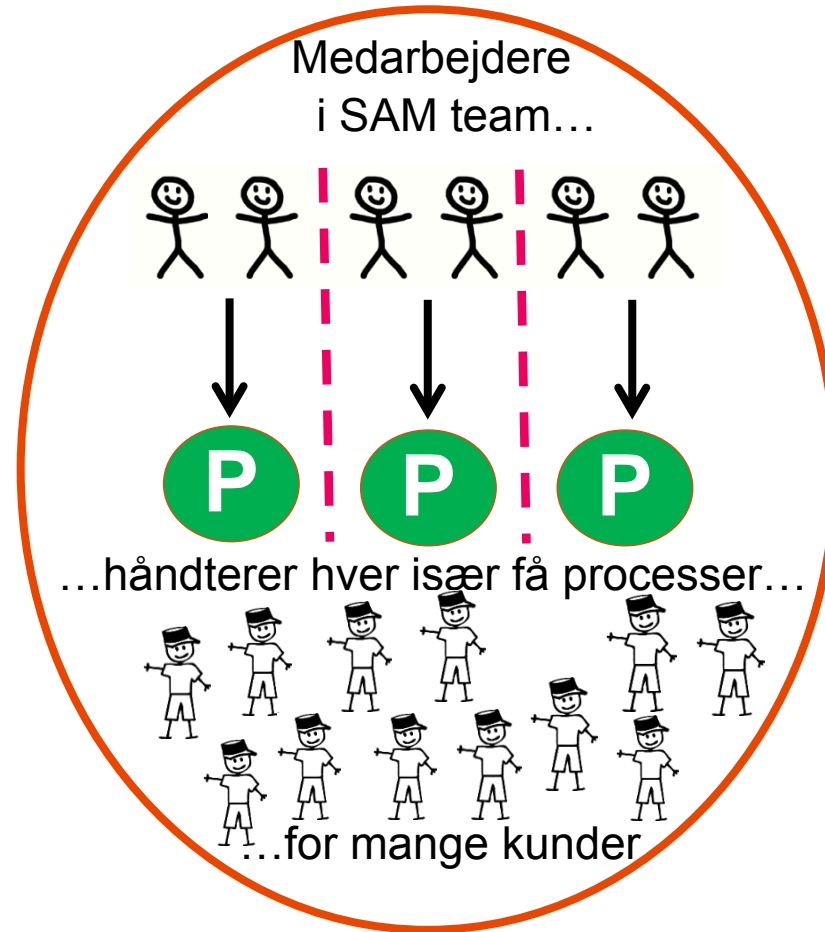
- Ca. 55.000 månedlige lønudbetalinger
- Ca. 980.000 købsfakturaer pr. år
- Ca. 763.000 salgsfakturaer pr. år
- Ca. 122.000 rejseafregninger pr. år

# Fra kundeorienteret til procesorienteret

Før: Kundeorienteret



Nu: Procesorienteret

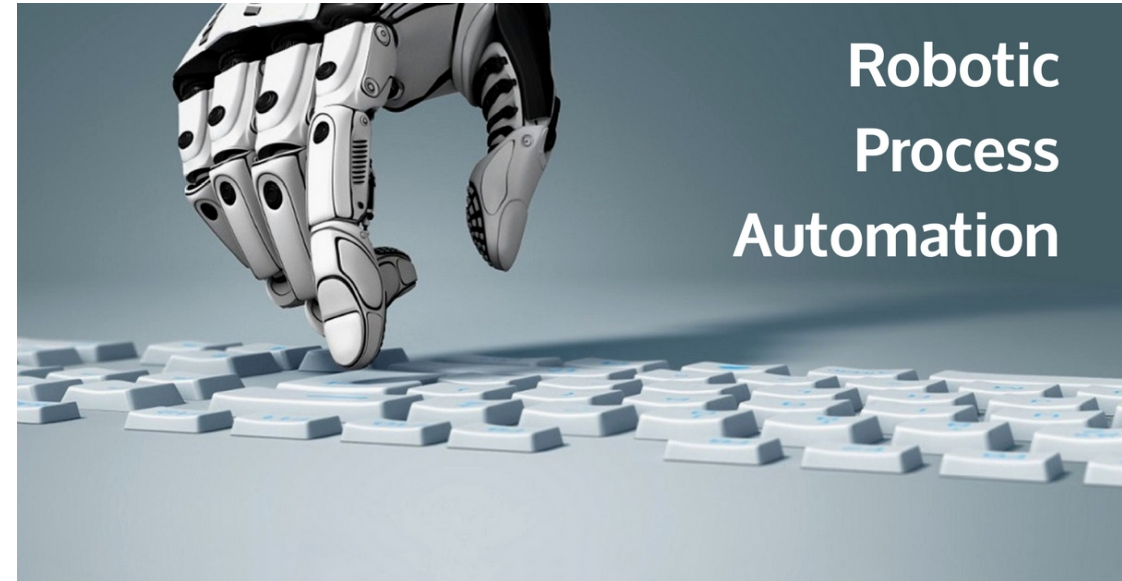


# Hvad er en robot?

En robot er et stykke software som imiterer en medarbejders adfærd.

- Er tildelt et brugernummer
- Er tildelt rettigheder og adgange
- Starter programmer på en PC (virtuel maskine)
- Trykker på knapper, læser og indtaster data i brugergrænsefladen

Med andre ord: Robotten arbejder i og på fagsystemerne på samme vis som en medarbejder, og handlinger logges som alle andre medarbejdere.



# Gevinster for Statens Administrations kunder

## Højere effektivitet

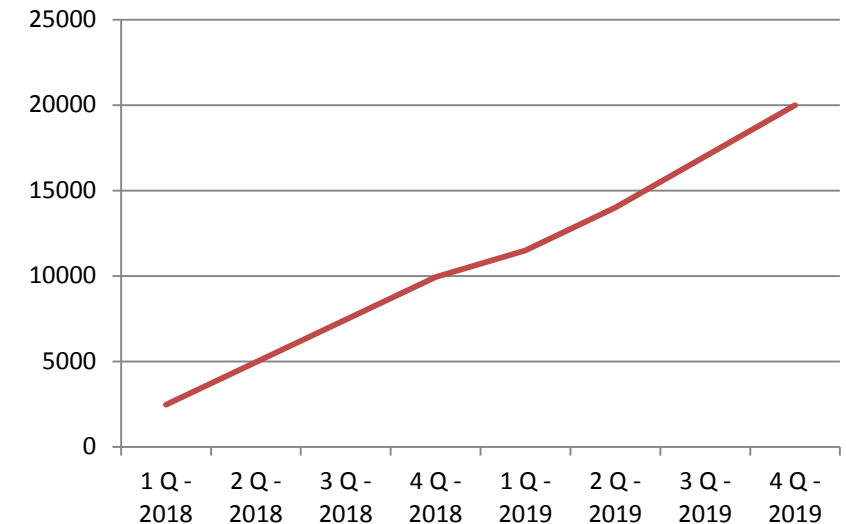
Der er ved udgangen af 2018 idriftsat 20 robotter, hvilket betyder, at der på årsbasis frigives 9.000 timer. Målet er, at der ved udgangen af 2019 er idriftsat robotter, der på årsbasis frigiver 20.000 timer.

## Bedre kvalitet

Anvendelse af robotter sikrer ensartet sagsbehandling. Der vil således opleves færre fejl (fejlforsendelser, fejlindtastninger mv.), ligesom leverancerne garanteret vil være ens fra gang til gang.

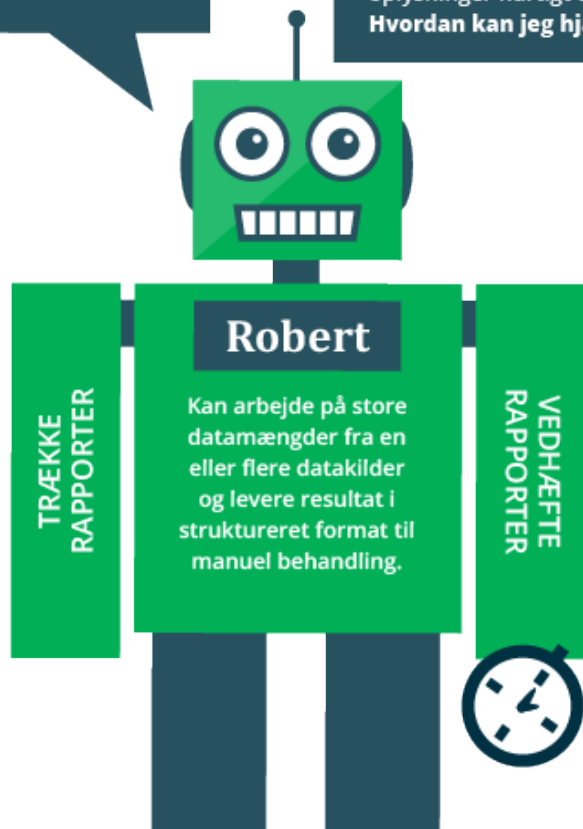
## Bedre dataindsamling

I forbindelse med anvendelse af robotter logges og indsamles data systematisk. Dette giver nye muligheder for analyse og rapportering, som kan anvendes til at oplyse, dokumentere og optimere på processerne.

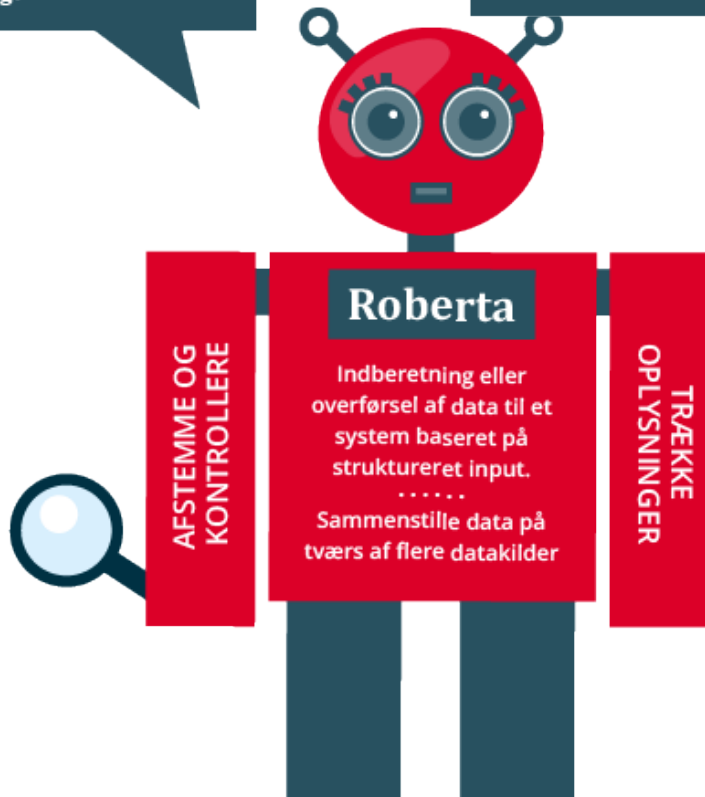


# Robottyper i Statens Administration

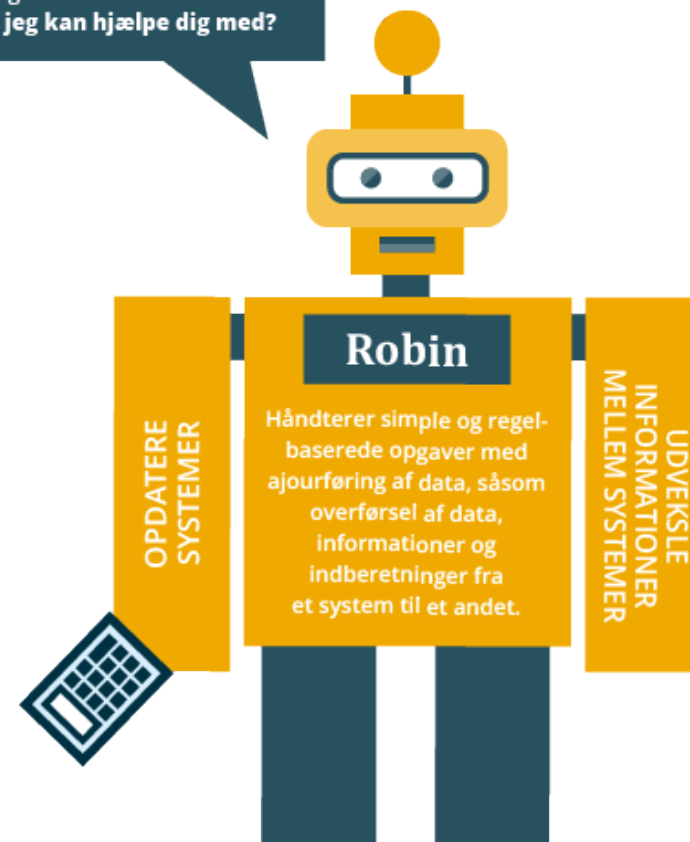
Jeg kan hjælpe med de mest trivielle og regelrette opgaver, fx trække rapporter fra forskellige systemer og vedhæfte dem i andre. Så kan mine kollegaer i stedet koncentrere sig om de opgaver, som kræver deres særlige ekspertise.  
**Hvad kan jeg mon hjælpe dig med?**



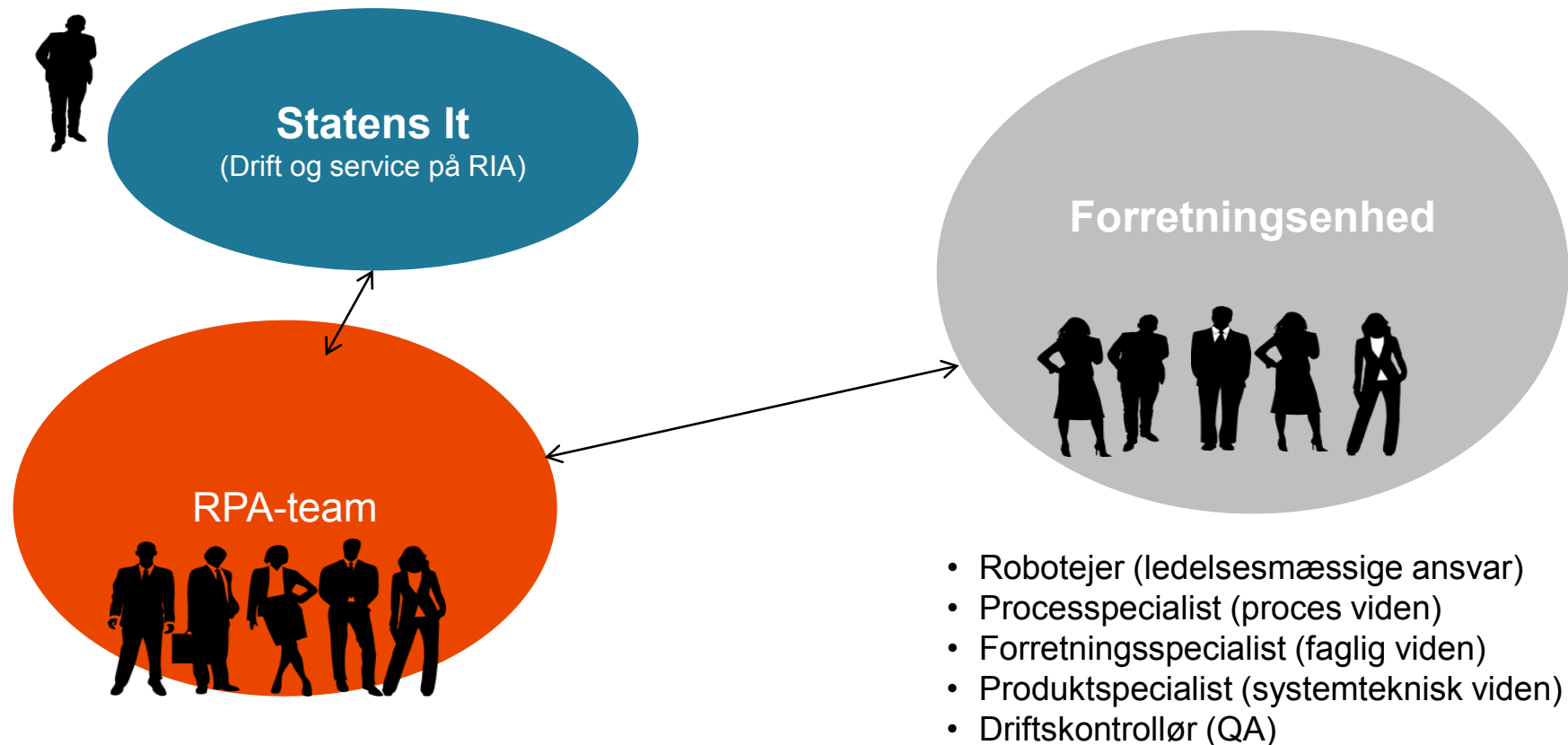
Jeg hjælper med at give mine kollegaer et grundlag, som de kan lave afstemninger og kontroller ud fra. Fx kan jeg lave en kontrol af momsopsætningen eller afstemme e-indkomst. På den måde får vi kontrolleret og afstemt oplysninger hurtigt og forbedrer kvaliteten.  
**Hvordan kan jeg hjælpe dig?**



Jeg sikrer, at fx barselssager bliver sendt til Nemrefusion og opdaterer refusionssystemet, når vi modtager indbetalinger tilbage fra Nemrefusion. Jeg tager mig af standardsagerne og lader mine kollegaer fokusere på de mere komplicerede sager.  
**Måske der er noget, jeg kan hjælpe dig med?**



# Organisationen i SAM – Central placeret RPA team



- RPA Udvikler
- RPA Proceskonsulent
- RPA Arkitekt
- RPA Testmanager
- RPA System/teknisk ansvarlig
- RPA Projektleder

## Medarbejderundersøgelse:

### *Hvad tænker du om robotterne og hvad tror du det betyder for det fremtidige arbejde i SAM?*

Hvis ikke der kommer flere opgaver ind, altså opvejer de opgaver som robotterne overtager, vil det alt andet lige betyde at der skal være mindre medarbejdere. Der er mere en analyse-funktion man får af rolle, da robotterne selv laver "produktionen" og dermed er det kun output som man skal tage stilling til

Jeg tænker at vi kommer til at sidde som en form for overvågning af at tingene bliver ført korrekt. Vi er blevet lovet at det ikke får indflydelse på behovet for vores arbejdskraft. Så det er det jeg har at holde mig til.

Robotterne overtager ikke det hele, men på sigt kan der godt blive stillinger overflødige. Det nytter ikke noget at modsætte sig udviklingen. Som jeg ser det bliver mit arbejde mere spændende og jeg er ikke nervøs for min plads i SAM. Jeg ser robotterne som et hjælpeværktøj

Det er godt fordi de kan varetage mange af de simple opgaver. Robotterne betyder, at man bare skal uddanne sig anderledes, til at kunne varetage de ting de ikke kan.

Vi kan bruge vores tid på mere interessante opgaver. Dog er det et problem, at vi ofte venter på robotterne, når vi skal lave regnskabserklæringer. Vi har efterspurgt, om der kan komme vagtordning for robotteamet, således at der sikres at robotterne sættes i gang



# Medarbejdernes erfaringer i Statens Administration

- Der er mange forskellige forestillinger om hvad robotterne betyder for arbejdet i SAM og SAM som arbejdsplads.
- Der er en bekymring for færre opgaver
- Nogle medarbejdere har nydt de trivielle opgaver. De har skabt en lille "pause i hverdagen".
- Der er en anerkendelse af at kompetencebehovet ændres
- Der er en begejstring for, at robotterne tager de kedelige og rutineprægede opgaver
- Bekymring om at overlade opgaver til robotten pga. tekniske vanskeligheder

# Hvad er RPA-afdelingens erfaringer?

Indførelsen af robotter har meget til fælles med traditionel it-systemudvikling – hastigheden og volatiliteten er bare højere!

Dette implicerer at medarbejderne påvirkes som man kender det fra andre it-projekter som kan afstedkomme usikkerhed, modstand mod forandringer, interessekonflikter mv.

Den øgede hastighed hvormed robotterne kan udvikles og implementeres kan yderligere være med til at forstærke disse faktorer – forandringsledelse tager tid.

For at få succes med robotter skal man ikke bare være i stand til at levere en teknisk god service - at få mennesker og robot til at arbejde sammen er den virkelige udfordring

Medarbejderinddragelse er afgørende for succes. Robotten kan ikke udføre alle/hele opgaveprocessen og derfor er interaktionen mellem robot og medarbejder nøglen til succes.

# Vejen til RPA-succes i Statens Administration

## ✓ **Kommunikation**

Højt kommunikationsniveau på flere niveauer - vigtigt at både topledelsen bakker op, men også møde berørte medarbejdere ansigt til ansigt

## ✓ **Involvering**

Opbygning af RPA-organisation med klar ansvars- og rollefordeling til involverede medarbejdere. Fokus på implementering og anvendelse af forandringsledelsesprincipper

## ✓ **Uddannelse**

SAM akademi understøtter medarbejdernes kompetenceopbygning bl.a. med henblik på yderligere digitalisering og anvendelse af RPA

## ✓ **Velfungerende service**

Det tekniske og governancemæssige setup om robotterne er modnet for at understøtte den leverede service, hvilket imødekommer bekymringer ved at overlade forretningsopgaver til robotterne