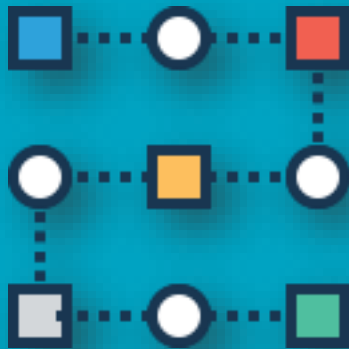




Robotic Process Automation



Användarcentrerad design av tjänster



Hur tycker vi det hänger det ihop?

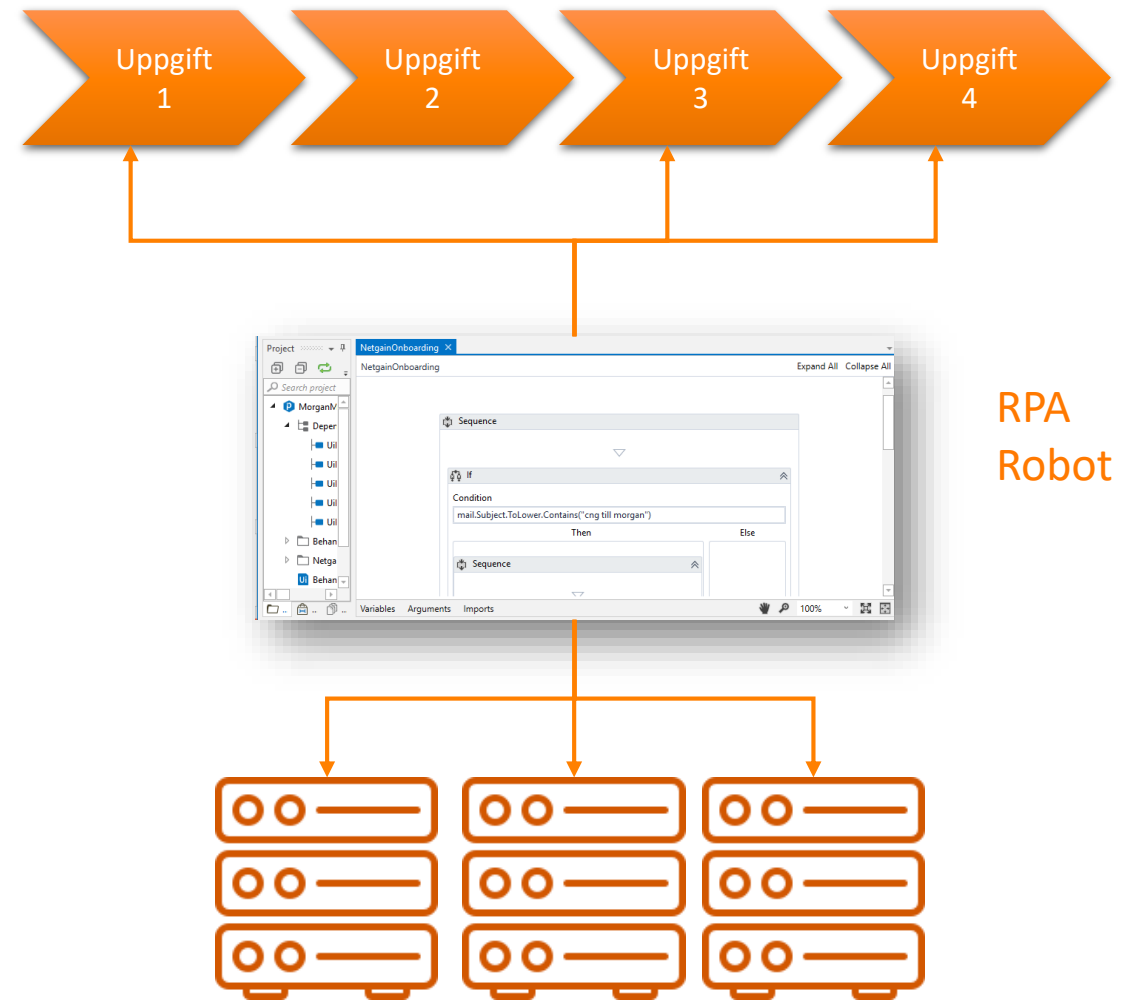
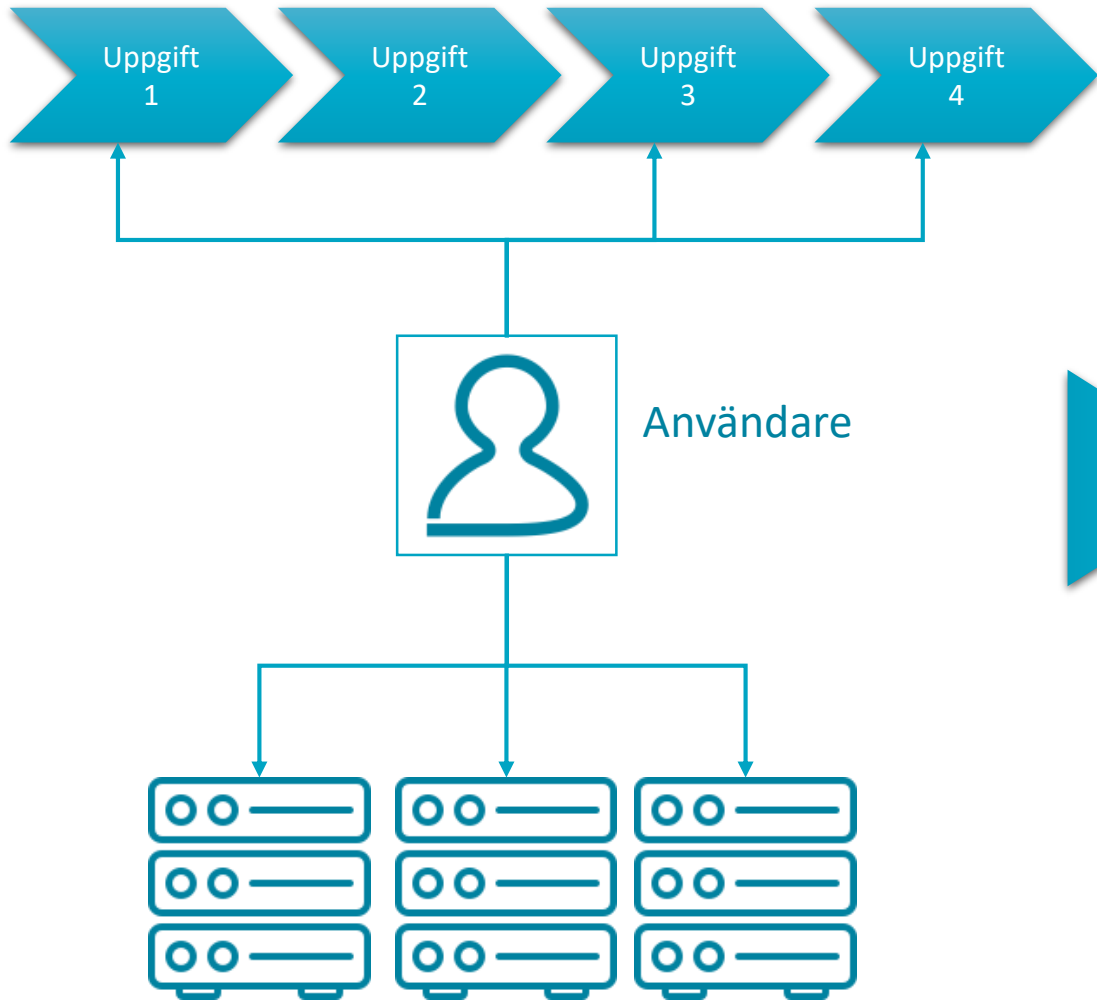
Användarcentrerad design av tjänster



En plattform där tjänster kan designas och presenteras – där processer kan initieras och drivas inom en organisation

Robotisering (RPA) - teknik för att öka automationsgraden

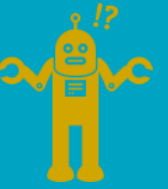
Vad är en robot?



RPA
Robot



Nycklar och frågor att ställa vid RPA införande

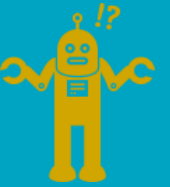


- Hur välja rätt processer?
- Starta med vilka processer?
- Vem ska bygga?
- Involvera verksamheten?
- Involvera IT?
- Change Management?
- Center of Excellence?
- Dokumentation och design?





Nycklar och frågor att ställa vid RPA införande

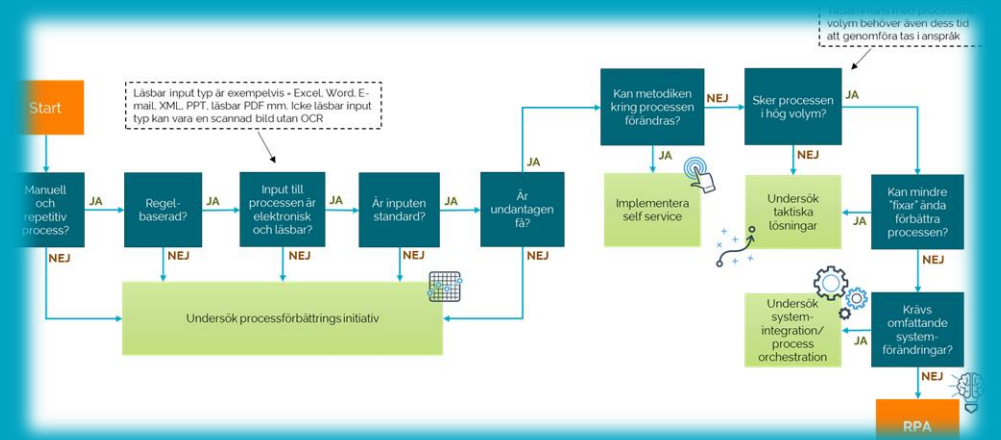


Hur välja rätt processer?



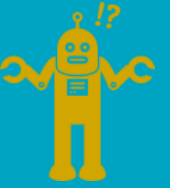
Hitta en enkel väg att kvalificera processerna lämpliga för RPA.

Lista och prioritera hårt, försök inte göra för mycket samtidigt eller ha för bråttom.





Nycklar och frågor att ställa vid RPA införande



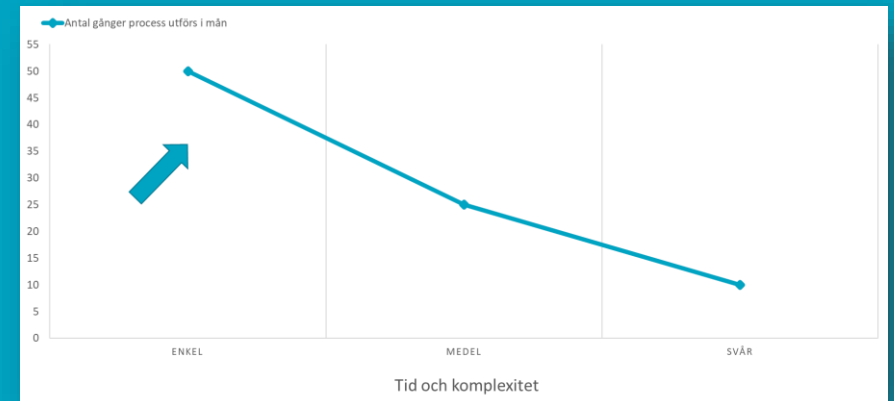
Starta med vilka processer?



I uppstarten är det viktigt att sätta ramarna, etablera roboten och få fungerande resultat.

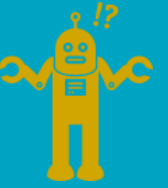
Försök sikta på enkla processer som utförs flera gånger för att komma igång.

Undvik Citrix/TS och OCR i början, bygg erfarenhet först.





Nycklar och frågor att ställa vid RPA införande



Vem ska bygga?



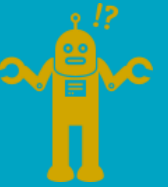
- Vid uppstart bör personer med utvecklarkompetens bygga processen, gärna med erfarenhet av RPA eller processerfarenhet.

- Involvera gärna inhouse utvecklarkompetens.

- Fundera på hur ramverk kan byggas och återanvändas i flera olika processer.



Nycklar och frågor att ställa vid RPA införande



Involvera verksamheten?



- Eftersträva alltid förankring och samverkan mellan verksamheten, IT och robot-projekt.

- Var transparent.

- Var noga med syftet att inte är ett hot utan nya digital kollegor som kompletterar nuvarande arbetsuppgifter, frigör tid och kan öka flexibiliteten.

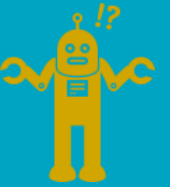
- Låt användarna vara involverade, med förslag och återkoppling.

- Se till att automatiseringsprojekten får en positiv inverkan på verksamheten.

- Få aktivt sponsorskap av RPA från ledning.



Nycklar och frågor att ställa vid RPA införande



Involvera IT?



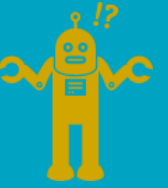
Involvera IT-funktionen från början.

IT ska säkerställa krav för säkerhet, skalbarhet, tillförlitlighet, loggning och återställningsmöjligheter.

Det finns flera exempel där projekt kört i "diket" eller haft låg utväxling för att IT inte varit involverat på ett tidigt stadium



Nycklar och frågor att ställa vid RPA införande



Change Management?



Changeprocessen kan ligga ute i verksamheten för respektive process.

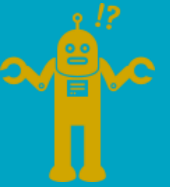
men

Vart hör processen hemma, vem har koll på ändringar och känner ägarskap?

Går det jacka in i er befintlig changeprocess (och involvera processspecialisterna/ägarna i densamma).



Nycklar och frågor att ställa vid RPA införande



Center of Excellence?



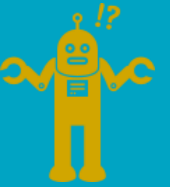
RPA kräver engagemang, långsiktighet, strategi och uthållighet.

Bygg upp en grupp av människor som vill göra detta, låt dem utvecklas och få tid.

Säkerställ egen baskompetens inom RPA – och ta stöd vid behov.



Nycklar och frågor att ställa vid RPA införande



Dokumentation och design?



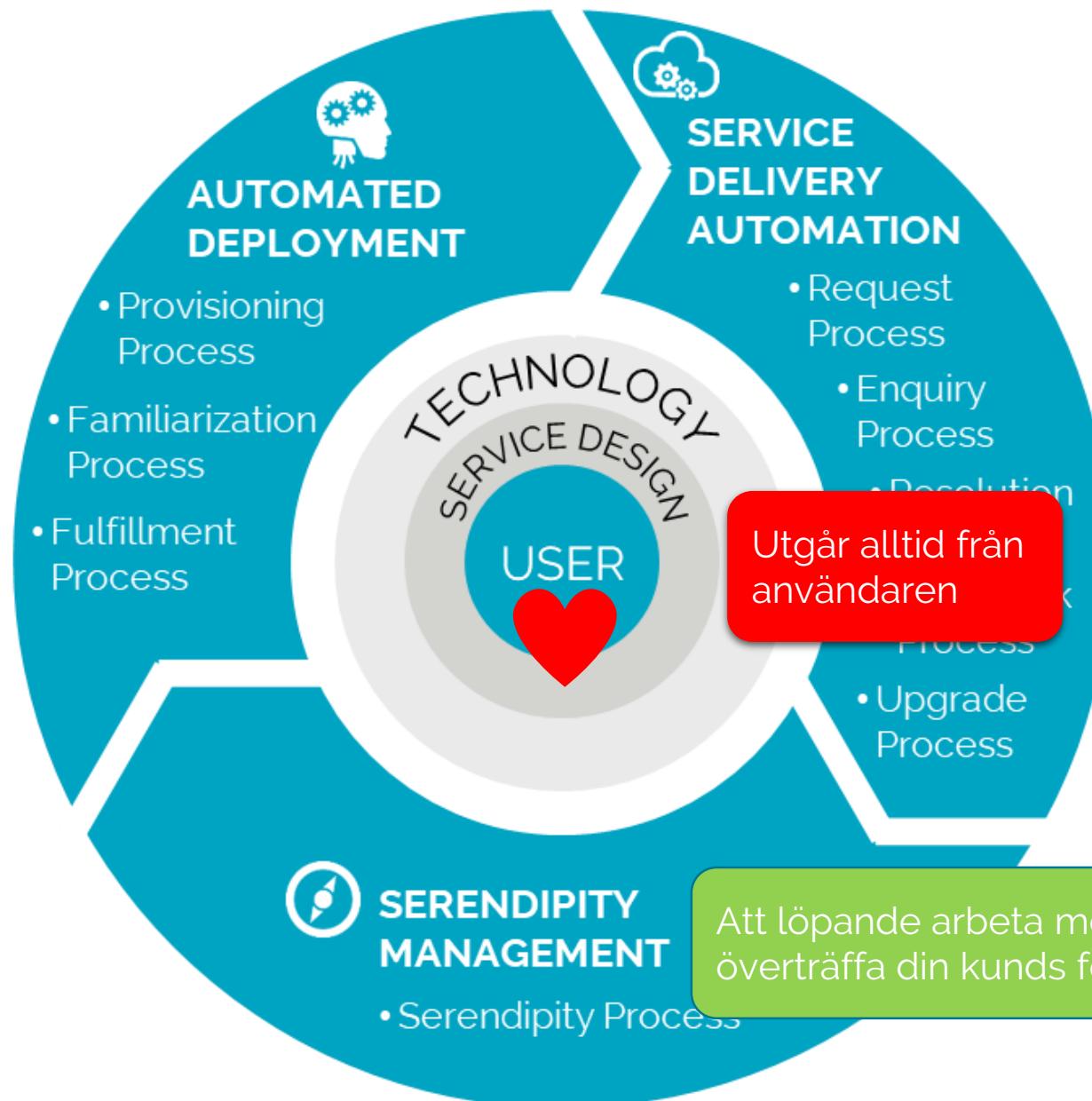
Använd en beprövad metodik och ramverk, t ex SAF.

Gör alltid en detaljerad kartläggning över processerna som skall automatiseras, spela in och dokumentera.

En process kan avrobotiseras eller byggas in annat systemstöd vilket gör relevant/rimlig dokumentation viktig.

Fundera på att inte göra för stora ändringar i processen innan robotiseringen, det kan motverka sitt syfte att robotisera en helt ny oprövad process gentemot en väl fungerande manuell process.

Övergripande bild av SAF



Exempel på en RPA Service Automation Blueprint

Onboarding med RPA

- Demographics:
- HR Chef eller lokal chef
 - Administrativ roll
 - Vid dator eller på språng



User group:
HR avdelning
Alt. lokala chefer

- Psychographics:
- Enkelhet
 - Gränssnitt/grafisk upplevelse
 - Pålitlighet, säkerhet och återkoppling

User Action

Beställ onboarding av ny användare i beställningsportal

Physical Evidence

E-mail bekräftelse med kontouppgifter och lösenord på nyupplagd användare

Technology Interface

Beställningsportal

Front end interface

back end interface

Skickar mail

Robot

Support Process

Läser data i mail från beställningsportalen

Skapar konton i Leankit Cinode Slack

Skickar mail till BS (Jostle)

Company Function

IT

Varför använda Service Automation Framework?

Service Automation skapar en **skalbar standardiserad** modell där organisationer på ett effektivt sätt kan **etablera**, **designa** och **dokumentera** nya tjänster med fokus på kunder/användare.

Service Automation är **användarcentrerad**. Tjänster designas för att skapa den optimala användarupplevelsen.

Genom att bryta ner tjänster till mindre och tydligare steg, skapar ramverket för service automation approach för att alltid sträva efter att **överträffa användarnas förväntningar**.

Service Automation förenklar intern kommunikation – **enkelhet**.

Service Automation är ett **ramverk** som driver kunden att tänka utifrån användaren och inte teknik.

Hur en implementation kan gå till

