

Optimering af den kommunale
sagsbehandling

EFFEKTFULD AUTOMATISERING MED ROBOTTER





Automatisering med robotter kort fortalt

Automatisering med robotter vil grundlæggende ændre vores tilgang til procesforbedringer og sagsbehandling i forhold til at skabe bedre service for borgere og virksomheder. Samtidig vil det skabe markant højere effektivitet, højnet kvalitet i datagrundlaget samt mere ensartet sagsbehandling og berigelse af den enkeltes jobindhold med øget medarbejdertilfredshed til følge.

En succesfuld implementering af robotter har fokus på at automatisere tidskrævende, repetitive og regelbaserede rutineopgaver. De er ofte ressourcekrævende at udføre manuelt, men er samtidig for komplekse til, at de kan integreres effektivt i eksisterende it-systemer. Robotterne anvender software, der efterligner den måde, medarbejdere udfører opgaverne på, og robotterne arbejder med nøjagtig de samme tekniske rettigheder. De er samtidig simple at installere og justere i forhold til ændringer i arbejdsopgaverne.

Gevinsterne ved at bruge robotter som en virtuel arbejdsstyrke er mange og hurtige at realisere. Spørgsmålet er, hvornår og hvordan vi vil udnytte dem.

De nye kommunale robotter ...

"... er en virtuel arbejdsstyrke, som styres af medarbejderne."

"... arbejder som en sagsbehandler i de eksisterende systemer."

"... kører ovenpå den eksisterende infrastruktur, som styres og håndteres af it."

"... har de samme sikkerhedsmæssige rettigheder som en medarbejder."

"... sikrer fuld sporbarhed."

Sådan skaber vi værdien

Værdiskabelsen er afgørende for os. Vi har erfaring med, at vi skaber værdien af et kommunalt automatiseringsprojekt gennem et fælles samarbejde, så kommunen selv efterfølgende kan høste yderligere gevinster ved at anvende robotter. Derfor har vi overdragelse af viden i forbindelse med projekt gennemførelsen i højsædet både i forhold til at finde de mest egnede processer og i forhold til robotternes opsætning og anvendelse.

Vi leverer automatiseringsprojekter via et gennemprøvet metodeapparat, som gør det muligt for kunden at validere en business case og automatisere de første processer i løbet af få uger. Et fælles projektteam leverer resultater fra første dag ved hjælp af en enkel og agil fremgangsmåde.

Øget effekt i den kommunale sagsbehandling

Ved at lade robotterne varetage de monotone og stereotype arbejdsopgaver får den kommunale sagsbehandler mulighed for at bruge sin tid på de komplekse og spændende opgaver. Energien kanaliseres med andre ord et sted hen, der er mere værdiskabende, når **sagsbehandlerens arbejde flyttes fra tastene til hovedet.**

Skab målbar effekt på kun 5 uger

Men borgere og virksomheder vil også opleve markante ændringer. Sagsbehandlingstiderne bliver reduceret, fejl elimineret, og kvalitet og dokumentation forbedret. De vil opleve en positiv ensartethed, der giver ro og forudsigelighed i sagsbehandlingen.

Fordelene

- Bedre service for borgere og virksomheder
- Øget kvalitet i sagsbehandlingen pga. eliminering af tastefejl og ensartet behandling af sager
- 5 – 7 gange hurtigere sagsbehandling, da robotten arbejder hurtigere end mennesket
- 4 – 5 gange højere tilgængelighed, da robotten arbejder 24 / 7 og kan arbejde 365 dage om året
- Sagsbehandlere kan fokusere tiden på behandling af de komplekse sager

Lyder dette for godt til at være sandt?

Der er altid risici forbundet med ændringer, og der findes eksempler på automatiseringsprojekter, hvor de forventede gevinster ikke blev opnået. I kraft af vores omfattende erfaring med projekter med procesoptimering kan vi imidlertid hjælpe jer med at identificere og minimere disse risici.

Hvorfor Implement Consulting Group?

Vi leverer forandringer, der virker, og med vores omfattende erfaring med implementering af software robotics og grundige kendskab til de forskellige løsninger er vi en ideel implementeringspartner.

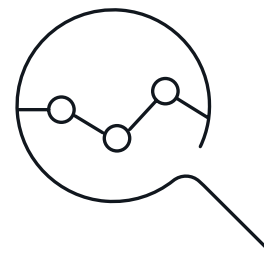
Robotter aflaster medarbejderne i Kolding Kommune

Implement Consulting Group har hjulpet Kolding Kommune med automatisering af arbejdsgangene, så medarbejderne kan bruge mere tid

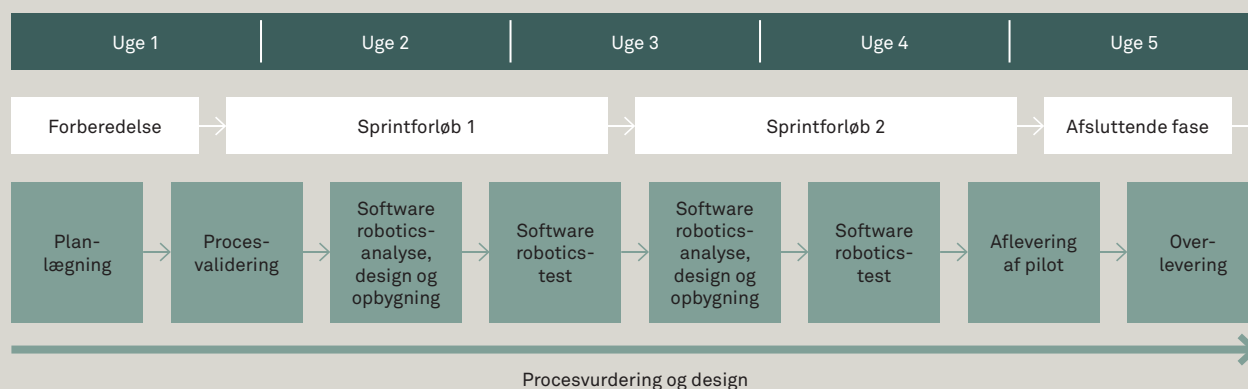
på borgerne og mindre tid på digitale rutineopgaver.

Projektteamet fra Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen deltog aktivt i alle dele af projektet fra identifikation til automatisering af processerne. Efter et fokuseret og agilt projektforløb kunne robotten indkalde borgere til samtale, afstemme persongrupper, beregne befordringsgodtgørelse og betale for tolkebistand.

Gennem workshops i afdelingerne blev et stort antal automatiseringsegne processer identificeret, og Kolding Kommune er nu klædt godt på til at udvide den virtuelle arbejdsstyrke.



Automatisering, træning og klargøring af driftsmodel på blot 5 uger



Kontakt

I kan få flere oplysninger ved at kontakte:

Lasse Dalgaard Jensen
Partner, intelligent automatisering
ldje@implement.dk
+45 2338 0055

Thomas Winther
Seniorrådgiver, intelligent
automatisering
thwi@implement.dk
+45 6124 4842

[implementconsultinggroup.com/
intelligentautomation](https://implementconsultinggroup.com/intelligentautomation)