

A teal-tinted background image showing a robotic hand holding a pen, positioned over a laptop keyboard. The scene is dimly lit, with the focus on the hand and pen.

addedo

RPA

Hur kan Addedo hjälpa er?

Hur kan Addedo hjälpa er?

Inom Addedos kundkrets finns flera exempel där processer för koncernkonsolidering och planering blivit avhjälpta genom RPA. Hos ett företag har en robot utvecklats inhouse för att kontrollera differenslistor och kontaktar automatiskt de berörda parterna för avstämning av intercompany-transaktioner. En annan robot kontrollerar så att konton är mappade korrekt, om så inte är fallet, kontaktas berörda parter av roboten som initierar och slutför dialogen.

Att tänka på:

- Man bör ha med nyckelpersoner i ett tidigt skede för att avgöra första stegen att automatisera. Vilka blir konsekvenserna för arbetsinnehållet? Säkerställ att de medarbetarna får mer utrymme till kreativitet och värdeskapande insatser, t.ex. frigjord tid för analys.
- Gör en kalkyl baserat på ett tidsestimat över hur mycket tid som läggs av medarbetarna och använd dessa parametrar vid beräkning av 'return on investment'.
- Analysera värdet av den kvalitetshöjning som automatiseringen förväntas medföra.
- Börja i liten skala för att bygga upp rutin och erfarenhet.
- För att undvika eller minimera risker med förändringar i IT infrastrukturen som påverkar en RPA-installation behöver man jobba preventivt. Det innebär att förekomma uppdateringar och se till att roboten är redo då nya versioner av programvara med förändrat gränssnitt släpps.
- Som företag överväg att integrera RPA i utbudet av tjänster för att effektivisera, minska kostnader och öka kundnytta.

Tänkbart projektupplägg för RPA

Förstudie

En implementering av RPA börjar i regel med en explorativ fas där man utvärderar kandidatprocesser för automatisering. Utvärderingen bör ske med åtminstone tre dimensioner i beaktande: kvalitativa- och kvantitativa vinster (ekonomiska effekter) och implementeringstid.

Implementering

En installation av RPA sker på en 'virtuell arbetsstation' där den utför sina arbetsrutiner i likhet med en mänsklig medarbetare. Robot använder tangentbord, mus och utför sitt uppdrag enligt instruktion. Virtualiseringen av datorer har möjliggjort att det går att skala upp robotisering då avläsning och interaktion med användargränssnitt inte längre sker fysiskt. Implementeringskostnaden är därför betydligt lägre än automatiseringslösningar som inte bygger på RPA.

Inledningsvis samlas förslag in över processer som är lämpliga att automatisera för beslut i ett dedikerat forum för utvärdering och beslut.

I forumet behöver en vision formuleras som beskriver de långsiktiga målen. Ett ramverk definieras där infrastruktur och riktlinjer för RPA i organisationen ställs upp. Forumet träffas regelbundet för att följa upp implementering och så småningom den löpande driften. Nyckeltal för roboten behöver sättas upp för att kunna bedöma effektiviteten i relation tidigare manuella processer.

Vid uppstart av RPA arbete är det viktigt att förankra förvaltningsmodellen med verksamhetens gällande rutiner och principer kring till exempel: systemuppdateringar, support (1:a/2:a), säkerhet, GDPR, uppdateringar av robotar, incidenthantering, ärendehantering, önskemål och korrigeringar och standard för dokumentation.

Utmaningar och risker

I nuläget automatiseras tydligt definierade processer med RPA. Hos många företag saknas denna typ av detaljerad dokumentation. Det finns ej heller tydligt identifierade steg i processer som är lämpliga för automatisering. En omfattande implementering av RPA kan få långt gående konsekvenser, vilket sannolikt medför att organisation och processkartan får ritas om för att återspegla detta. Man bör således inte tillämpa 'reverse engineering'. RPA kan inte kompensera för en daterad IT infrastruktur eller åtgärda fel i en från början bristfällig process.

En tydlig risk med att automatisera en komplex kedja av interaktioner är att gränssnittet förändras i något av stegen. Detta får till följd att roboten stannar. En kedja är inte starkare än dess svagaste länk. Detta kan i vissa fall åtgärdas av machine learning där roboten lär sig hur gränssnitt och format för inmatning eller dylikt förändras med tiden. Det är oavsett en nödvändighet att upprätta underhållsrutiner som behöver utföras löpande

Ett exempel på att förekomma förändringar som påverkar roboten negativt är att ha en s.k. monitor aktiv. På samma sätt som ett verktyg för business intelligence meddelar en monitor när källdatan inte laddats i verktyget kan den ansvarige bli uppmärksam och åtgärda felet innan det drabbar användarna i processen.

Konsekvenser – hårda och mjuka

Enligt tidskriften Harvard Business Review, har de flesta företag och organisationer som implementerar RPA lovat sina medarbetare att automationen inte kommer leda till uppsägningar. Istället uppstår möjligheten att omdirigera arbetskraften till mer värdeskapande uppgifter. En akademisk studie visade att tjänstemän inte kände sig hotade av den nya tekniken. I studien svarade respondenterna att de snarare välkomnade möjligheten att fokusera på andra, mer kreativa uppgifter. En del till och med betraktade robotar som kollegor. Vidare kunde man dra slutsatsen en väl genomförd implementering medför oförändrat antal anställda samtidigt som man kan uträtta betydligt mer på mindre tid i kombination med ökad kvalitet. De verkliga synergierna uppstår i gränssnittet mellan RPA med maskininlärning, datavetenskap och mänskligt resonemang i kombination med kritiskt tänkande.

En del analytiker bedömer att RPA utgör ett hot mot traditionell outsourcing av affärsprocesser. Slutsatsen som dras är att de företag som av strategiska skäl valt att köpa tjänster billigare internationellt kommer att börja insourca och återta kontrollen i egna datacenter.

Produktivitet

Akademiska studier prognosticerar att RPA, tillsammans med andra teknologier, kommer att driva en ny våg av produktivitet- och effektivitetsökningar på den globala arbetsmarknaden. Även om inte RPA inte uttrycks som den enskilt viktigaste faktorn så förväntas 35% av alla arbetstillfällen i världen blivit automatiserade i någon form till år 2035, enligt en studie av Oxford University.

Produktivitet

Akademiska studier prognosticerar att RPA, tillsammans med andra teknologier, kommer att driva en ny våg av produktivitet- och effektivitetsökningar på den globala arbetsmarknaden. Även om inte RPA inte uttrycks som den enskilt viktigaste faktorn så förväntas 35% av alla arbetstillfällen i världen blivit automatiserade i någon form till år 2035, enligt en studie av Oxford University.

I ett TEDx talk som hölls på University College London, menade entreprenören David Moss att RPA inte nödvändigtvis kommer att revolutionera kostnadsmodellen inom tjänstesektorn genom att driva ned kostnaden för produkter och tjänster. Dock bedömer Moss att många tjänster kommer att få ett utökat innehåll med förbättrad tillgänglighet. Vidare sägs att kvaliteten kommer att öka signifikant och tjänster kommer att kunna personifieras i högre utsträckning. Som exempel kan tas området revision där man tar stickprov baserat på antal transaktioner som utförs i den reviderade processen för att säkerställa att riktlinjer efterlevs. Med RPA kan samtliga transaktioner i en processkedja granskas för att uppnå en mer komplett försäkran om kontroll.

Professor Leslie Willcocks vid London School of Economics har skrivit en avhandling där han lyfter fram ökad arbetstillfredsställelse och intellektuell stimulans. Han beskriver att RPA som teknologi kommer att ta "roboten ut ur människan", vilket är ett sätt att uttrycka robotiseringen kommer att hantera repetitiva uppgifter och underlätta vardagen för tjänstemän. En av slutsatserna är att arbetsstyrkan kommer att kunna fokusera på mellanmänskliga kontakter och utföra mer meningsfulla uppgifter.