

---

# 7 GODE RÅD TIL SKALERING

---

**NORDIC RPA**

Bringing Robotics to Business

# INTRODUKTION

I har taget robotten i brug, fået automatiseret de første processer, løsrevet jeres medarbejdere fra de første rutineopgaver, og nu er I klar til at tage skridtet videre. Det er tid til skalering, men hvordan skal det ske?

Denne guide er baseret på vores egne erfaringer, hvor vi identificerer succesfaktorer, der er involveret i skalering af RPA, og præsenterer 7 gode råd til skalering af jeres virksomhed.



## 1. Commitment fra ledelsen og medarbejdere

RPA er en kontinuerlig proces frem for en enkeltstående IT-proces, og det er vigtigt at have alle med fra start. Det velfungerende RPA-forløb kræver klare mål og dedikation fra ledelsen, og der skal være forståelse for, at RPA bliver en del af virksomhedens DNA.

Det er derfor vigtigt at få commitment fra ledere og medarbejdere fra RPA-projektets begyndelse. Særligt er det vigtigt at engagere IT-afdelingen, da erfaring viser, at de ofte ser RPA som en konkurrent eller erstatning for eksisterende IT-systemer, frem for et supplement til de nuværende systemer, som det i virkeligheden handler om.

## 2. Udarbejd en langsigtet køreplan

Det er vigtigt at udarbejde en langsigtet køreplan, så RPA-projektet ikke går i stå. Følgende elementer kan overvejes, når I udarbejder jeres:

- Hvad er ambitionsniveauet for initiativet i forhold til hastigheden af skaleringen?
- Hvad er målsætningen (KPI'er)? Del den f.eks. op i timer, antal automatiseringer, kvalitet, hastighed mv.
- Opret en køreplan på tværs af din virksomhed og jeres værdikæde for at sikre en kontinuerlig progression. Sørg for løbende at identificere og kvalificere potentielle processer og vedligehold en stærk pipeline ved at engagere flere afdelinger.
- Når de "lavthængende frugter" er høstet, har vi haft stor succes med at gå dybt i få afdelinger fremfor bredt i mange afdelinger.

Vi anbefaler kvartalsvis planlægning af, hvilke processer der skal automatiseres ud fra klare automatiseringsmål som tidsbesparelse, kvalitetsforbedring, kunde- og/eller brugertilfredshed.

### 3. Fokus på uddannelse og organisering

I takt med skalering af jeres RPA-initiativ er der i højere grad behov for intern uddannelse og organisering. Der er her behov for to "arketyper": proceskonsulent og RPA-udvikleren.

**Proceskonsulenten** skal identificere og optimere processerne og sikre fremdrift i RPA-projektet. Det er typisk nøglepersoner med procesforståelse, projektledelse og interne konsulenter.

**RPA-udvikleren** skal udvikle og drive softwareroboter i virksomheden og har typisk en god logisk og teknisk forståelse.

Udvikl derudover et ambassadør program, hvor medarbejdere kan henvende sig med konkrete forslag til automatisering af nye processer. Medarbejderne sidder til dagligt med mange processer og har god mulighed for at identificere potentielle automatiseringer.

### 4. Vælg den rigtige **Automation Operating Model**

Den rigtige "Automation Operating Model" er nøglen til succes for jeres RPA-initiativ. Det er vigtigt at overveje følgende elementer, når I designer jeres:

- Relation til styregruppe
- Daglig drift og opfølgning
- Rådgivende eller udførende RPA CoE
- Udvikling som agil eller vandfaldsmodel

Forhold dig også til, hvordan I ønsker at organisere jer. Ønsker I en decentraliseret, centraliseret eller en hybrid organisering. Mange vælger at centralisere udviklerne og decentralisere proceskonsulenten, fordi denne har gavn af at være tæt på forretningen.

## 5. Fælles arbejdsmetode baseret på **Automation Operating Model**

I takt med udbygning af jeres RPA-initiativ bliver det en afgørende succesfaktor at benytte en fælles og standardiseret arbejdsmetode baseret på "Automation Operating Model", så processen er strømlinet og effektiv. Hermed undgås også individuelle løsninger, svært justerbare robotter og tidskrævende vedligeholdelse.

- Implementer et RPA-framework, som anvendes systematisk af alle og sikrer standardisering af RPA-processerne.
- Udvikling af robotter skal - så vidt muligt - foregå i udviklings / test miljø. Forsøg i denne forbindelse også at udvikle processer, der passer til jeres "Automation Operating Model" - og ikke omvendt.
- Der er stor værdi i at genbruge komponenter i processer, da der ofte er mange ligheder mellem opgaverne af processerne på tværs af virksomheden. Det giver derfor mulighed for at skalere hurtigere ved at oprette automatiseringer - eller dele af automatiseringer - der kan genbruges på kryds og tværs af virksomheden.
- Alt efter kompleksiteten kan det være relevant ikke at automatisere en process 100%. Mange parametre kan påvirke den beslutning, f.eks. grad af regelmæssighed. Vi anbefaler at bruge 80/20 reglen som udgangspunkt, da man på den måde hurtigere opnår værdi af robotten, for så i efterfølgende versioner at øge kompleksiteten.

## 6. Etabler en **governance-struktur** for RPA

RPA bør placeres i overensstemmelse med virksomhedens størrelse og kultur. Hvis muligt anbefales det placeret i forretningen – tæt på processerne. Det vil øge chancen for, at RPA bliver brugt som tiltænkt og med en agil tilgang.

Det er vigtigt, at RPA ikke betragtes som en erstatning for eksisterende IT-systemer, men i stedet skal det ses som et supplement til det nuværende IT-landskab. For at styre uden om konflikter og sikre en hurtig og succesfuld implementering er det vigtigt at inddrage IT-afdelingen i implementeringsfasen. Her bør formålet med RPA og den tilknyttede governance struktur tydeligt kommunikeres, herunder eksempelvis i relation til sikkerhed, brugerhåndtering, autorisationer mv.

I takt med at RPA udbredes i organisationen, vil der kræves adgang til flere og flere systemer og applikationer. Her er det afgørende for skaleringen, at der er etableret klare procedurer for adskillelse af udvikling/test og produktion, funktionsadskillelse i forretningsprocesser, credentials håndtering m.m.

Målet er, at RPA kan forblive agilt uden at gå på kompromis med organisationens IT Governance.



## 7. Overvågning og vedligeholdelse

Det er umuligt at undgå vedligeholdelse af softwareroboterter. Programmer og applikationer opdateres, og arbejdsgange forandres og udvikles over tid, hvilket kan påvirke eksekveringen af RPA.

Ved opstart af et RPA-initiativ er vedligeholdelsen naturligt på et minimum, og netop derfor er en stor faldgrube, at området ikke får fokus fra start. Ofte opnås der hurtigt succes, og de første 5-10 robotter kommer nemt i produktion, før den daglige drift rigtig gør sin indtræden. For at frigøre mest muligt tid til udvikling samt at minimere vedligeholdelsen, anbefales det derfor at klarlægge en strategi for overvågningen af robotterne.

Selve overvågningen handler både om rapporteringen fra eksekveringen af robotterne samt opfølgningen af hændelser. En vigtig tidsfaktor under fejlsøgning handler om, hvor ensartet opgaven er fra gang til gang. Ved at lade robotter generere deres logs, fejlbeskeder, skærbilleder, optagelser m.m. med en ensartethed fra robot til robot, kan også håndteringen af en hændelse strømlines i stor grad. Ved hjælp af et RPA-framework kan rapportering sikres på tværs af alle udviklere og dermed mindske afhængigheden mellem den enkelte person og vedkommendes automatiseringer.

I større RPA set-up med mange udviklere og robotter anbefales et ticket system til at skabe overblik over hændelser. Denne sikrer opfølgning på hver enkelt hændelse og skaber et historisk hændelsesoverblik, så lignende fejl lettere kan grupperes og håndteres.



## SKAL VI HJÆLPE JERES VIRKSOMHED VIDERE?

Med vores RPA-viden, forretningsforståelse og teknologiske indsigt kan vi bringe værdi til din forretning. Vi leverer rådgivning og teknologi, der understøtter dine behov. Vores udgangspunkt er jeres forretning, vækstambitioner og dyb viden om RPA.

Book et [uforpligtende møde](#) med os, så hjælper vi dig i gang eller videre på din RPA rejse.

Vi glæder os til at dele vores viden og passion med dig.



+45 71 99 29 96



customerservice@nordicrpa.com



Skolegade 5, 1. 8000 Aarhus C