

# Bilag 1

# Optimering vs. automatisering

## 9 læringspunkter

Nedenfor er ni læringspunkter man skal overveje før man automatiserer:

### 1. Optimer før du automatiserer:

Denne giver næsten sig selv. Hvis du sætter strøm til dårlige processer, får du blot automatiske - men stadig - dårlige processer. Så kræves, at processer er optimerede og spild er identificeret, håndteret og reduceret, før en proces automatiseres.

### 2. Fokuser på motorvejen:

Igen meget selvforklarende – vi skal ikke automatisere den henvendelse eller sag, som kommer én gang om året – vi skal automatisere dem, der kommer hele tiden således, at vores dygtige medarbejdere har tid til at håndtere den ene svære årlige henvendelse på bedst mulig vis. Gå efter 50% automatisering af en proces i version 1, og 80% i version 2 – alt over 80% skal ikke være målet.

### 3. Der kan ikke være for mange detaljer:

Denne er særlig vigtig fordi, det er detaljerne, der er med til at danne grundlag for den automatiserede proces. Så alle ting, man i dag betragter som 'det er da klart', 'sådan plejer vi at gøre' osv. skal skrives ned og aftales med dem, som skal automatisere din proces. Ellers ved de ikke, hvad de skal lave og du ved ikke, hvad du modtager til slut.

### 4. Tænk nyt ift., hvordan du starter og afslutter en 'virtuel medarbejder':

En virtuel medarbejder kræver mere struktur omkring, hvornår de skal gå i gang, og hvad de skal gøre når de er færdige. Dette kræver enten, at man tænker meget struktureret over, hvordan dette kan gøres i den nuværende proces, eller at man re-designer sin proces så den bliver 'robotvenlig'.

### 5. Overlad ikke nye ukendte opgaver til 'virtuelle medarbejdere':

Det kan være fristende at starte med at automatisere nye processer fx som følge af ny lovgivning. Men med ovenstående første fire læringspunkter in mente siger det sig selv, at det er ret svært at lave en effektiv 'virtuel medarbejder' til en ny og ukendt proces, som ingen rigtige medarbejdere i dag kan håndtere. Så start med at lære processen at kende, inden du optimerer og automatiserer den.

### 6. 'Virtuelle medarbejdere' skal implementeres præcis som en ny medarbejder skal læres op:

Populært sagt kan man sige, at en 'virtuel medarbejder' er præcis som, da man fik vaskemaskiner. Hvis vi står og kigger på, at vaskemaskinen vasker - sparrer vi ingen tid ved at have automatiseret opgaven. Derfor er implementeringsopgaven for en automatiseret proces stor, selvom vi ikke skal gøre noget nyt. Vi skal 'blot' stoppe med at gøre noget for nu gør en 'virtuel medarbejder' det for os.

### 7. Deltag aktivt i hele udviklingsforløbet for at sikre forretningsmæssig forankring:

I en travl hverdag er det fristende at slippe en opgave når den er fx overdraget til automatisering hos en udvikler. Men det er væsentligt for succes, at forretningen og udvikleren aktivt samarbejder i hele forløbet, ellers kan man til sidst stå med en automatiseret proces, som ikke giver nogen værdi.

### 8. Beslutninger skal træffes på baggrund af data:

Oftentimes vil man opleve, at der kommer forslag til automatisering af processer, som er virkelig trøls for en medarbejder – og det kan også være fint. Grundlæggende skal man dog sikre sig, at de omkostninger der er til at automatisere en proces, skal kunne dækkes af de gevinster, der er ved, at den automatiseres, fx ved kvalitetsforbedring, kundetilfredshed eller direkte spærrede omkostninger. Vi skal ikke bruge penge på at automatisere processer alene baseret på antagelser og mavefølelser om, at det er en god ide.

### 9. 'Virtuelle medarbejdere' er ikke løsningen på alle problemer:

Den nuværende 'buzz' omkring 'robotterne kommer' i aviser og tv har fået emnet på alles læber. Men det er nødvendigt, at vi husker på ovenstående otte læringspunkter som et sidste læringspunkt. Robotter er ikke svaret på alle problemer. Disse værktøjer er blot nogle nye værktøjer i værktøjskassen af mulige optimeringsmuligheder. Nogle værktøjer vi skal bruge når det giver mening – ellers ikke. Der findes masser af andre gode optimeringsværktøjer, vi ikke må glemme.