

# RPA teknologien skal konvertere rutinearbejde til meningsfuld service over for vores beboere

## **BOLIGORGANISATIONS NAVN**

Boligkontoret Danmark

## **ADMINISTREREDE SELSKABER**

58 selskaber

## **ADMINISTREREDE BOLIGER**

25.099

## **Strategiske overvejelser omkring værktøjerne**

Boligkontoret Danmark ønsker, at indkøbe et standard produkt, som vi selv kan konfigurere løbende. Dette i samarbejde med andre selskaber, hvorfor BDK også indgår sammen med 9 andre i et udviklingssamarbejde omkring EG Bolig. Her bliver der allerede arbejdet på mulighederne inden for både RPA, chatbots og AI i blandt to forskellige projekter; et omkring økonomi og et kommunikation med selskabernes brugere.

Målet med at indføre teknologien er flerbenet:

Boligkontoret Danmark ønsker, at kvalitetssikre vores data og skabe et mere ensrettet datagrundlag.

De timer, der i dag bruges på at klikke rutinemæssigt i IT systemer, skal konverteres til meningsfulde opgaver, der blandt andet skal være med til at sikre muligheder og tid i vores lokale service.

Boligkontoret Danmark har i dag flere backend robotter, som understøtter vores forretning. Disse vil formentlig kunne blive styrket ved at blive udvidet/erstattet med RPA. Derudover kan vi "klistre" vores løsninger sammen, mens vi venter på at IT systemerne bliver udviklet til at have en større integration (de steder hvor det giver mening at udvikle en sådan integration).

Service og kommunikation når brugeren har brug for dem – fremfor når vi har mulighed for at give den (de kan selvfølgelig altid selv kontakte os), fx i form af beskeder tricket på baggrund af data fremfor masseudsendte nyhedsbreve.

## **Er der konkrete initiativer/erfaringer omkring brugen af teknologierne?**

Indtil videre har vi afventet projekter i den fælles koordineringsgruppe og udelukkende arbejdet med egne udviklede backend løsninger. Med vores egne løsninger har vi beskrevet arbejds gange på udvalgte områder. Resultatet har været, at vi har kunnet løse nogle opgaver centralt (med et program) og dermed lettet arbejdet på vores afdelingskontorer, som dermed har fået frigivet noget tid til andre opgaver.

Derudover er BDK medprojektleder på et projekt i den fælles EG Bolig koordineringsgruppe, hvor det er hensigten, at kommunikation med selskabernes slutbrugere skal automatiseret og forbedres på en række punkter – blandt andet ved hjælp af RPA og chatbots.

## **Er implementeringen af teknologierne sat på pause i øjeblikket?**

Projektet i koordineringsgruppen er i analysefase, så på den måde er vi ikke på pause – dog er der ikke taget nogle konkrete beslutninger, og teknologien er ikke taget i brug. Projektet beskæftiger sig i første omgang kun RPA og chatbots.

BDK har valgt ikke at kaste sig over AI endnu – primært fordi vi har vurderet, at de to andre teknologier ligger mere lige for at starte på.

## **YDERLIGERE INFORMATION**

Louise Honoré Pryn, it-udviklingschef,  
[pryn@bdk.dk](mailto:pryn@bdk.dk)