

fsb

# RPA skal med digitale blanketter automatisere dele af fraflytningsprocessen

## **BOLIGORGANISATIONS NAVN**

fsb

## **ADMINISTREREDE SELSKABER**

5 kollegier og 1 kommune

## **ADMINISTREREDE BOLIGER**

14.400 inkl. egne

## **Strategiske overvejelser omkring værktøjerne**

fsb har et overordnet ønske at effektivisere driften bl.a. ved at automatisere arbejdsprocesser på områder, hvor beboere og boligsøgende kommunikerer med og serviceres af fsb via ejendoms-kontorerne eller Kundeservice.

På et af de områder, hvor der er en hyppig kommunikation, er, når beboere eller boligsøgende udfylder blanketter. Blanketterne skal i dag udfyldes i hånden.

Med lanceringen af fsb's nye hjemmeside bliver en lang række blanketter digitale, herunder opsigelsesblanketten (opsigelse af bolig). Blanketten bliver udfyldt på "Min side". Når beboeren har udfyldt og godkender den med NemID, vil den digitale medarbejder/ robotten (RPA) overtage resten af arbejdet.

Alt er endnu ikke lagt fast, men som det ser ud pt. vil robotten indtaste oplysningerne fra den digitale blanket i EG Bolig. Robotten bogfører derefter opsigelsen, så bl.a. indskuddet automatisk flyttes fra indskudskonto til fraflyttersaldo. Robotten arkiverer herefter opsigelsesblanketten på interessen (lejerer) i fsb's esdh-system, og orienterer Kundeservice om, at lejemålet nu er opsagt.

Derefter sætter Kundeservice manuelt lejemålet i tilbud og indkalder til syn.

fsb indgår sammen med 9 andre boligorganisationer og EG i et strategisk partnerskab omkring udvikling af nye digitale løsninger. En af disse er en fuld digital opsigelsesløsning, som skal være supplement til de digitale opsigelsesblanketter.

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

Nej, der er endnu ikke konkrete initiativer/ erfaringer omkring brugen af teknologierne.

Afdækningen og leverandørens beskrivelse af løsningen er på plads. Implementeringsplan m.m. skal nu besluttes.

fsb ønsker som sagt i første omgang at sikre en intelligent automatisering af processen omkring opsigelsesblanketten. Herefter vil vejen være bannet for yderligere automatiserede processer i forbindelse med andre blanketter.

Rapporten er anvendt internt i fsb ved overvejelser om at etablere samdrift. I dag er næsten 90 % af alle boliger i fsb organiseret i en eller anden form for samdrift, og samdrift tænkes automatisk ind ved nybyggeri.

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

Nej, implementeringen er ikke sat på pause. Den er endnu ikke påbegyndt.

## **YDERLIGERE INFORMATION**

Luise Hauge, projektleder  
luh@fsb.dk