

Suksess med RPA

Med et internrevisjonsperspektiv

01.03.2022



Sindre Wrangell

IT Arkitektur, Prosjektledelse, CRM, RPA, Gründer,
Accenture AS, Telenor Norge AS, Ludico AS



Ludico AS
sindre@ludico.no
934 17 722

Ludico AS

Spesialisert på RPA og automatisering av prosesser



OLAV THON GRUPPEN



HEIDENREICH

Konfliktrådet



AssisterMeg

FORLAGS  SENTRALEN



- Hva er det, og når bruke RPA?
- Demo – hente data fra Brreg
- Suksessfaktorer
- Internrevisjonsperspektiv
 - Gevinster
 - Risiko
 - Persondata og Sikkerhet

Hva er det, og når bruke RPA

Hva er RPA

Robotic Process Automation (RPA) litt enkelt forklart



En software som kan etterligne menneskelig aktivitet i **alle** bedriftens program.

Trenger kun vanlig tilgang som ett menneske

Vis oss hva du gjør, så kan vi trene roboten å gjøre det samme

Login til **alle** applikasjoner

Hente ut data

Skrive data

If / else regler

Søke frem / Navigere

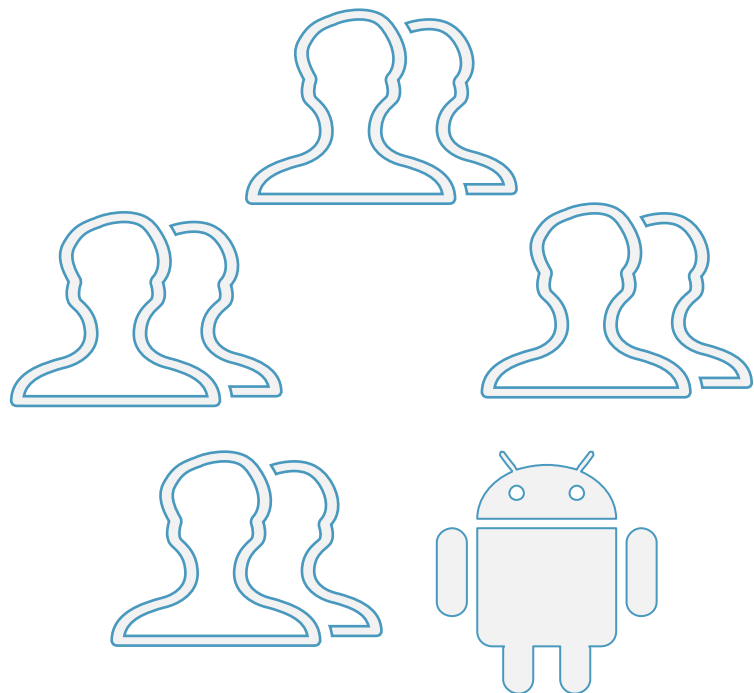
Kalkulere

Flytte filer og foldere

Varsle medarbeidere



Hva dreier det seg om?



Frigjøre tid / effektivisere

Bruke ressursene optimalt - arbeidsmiljø

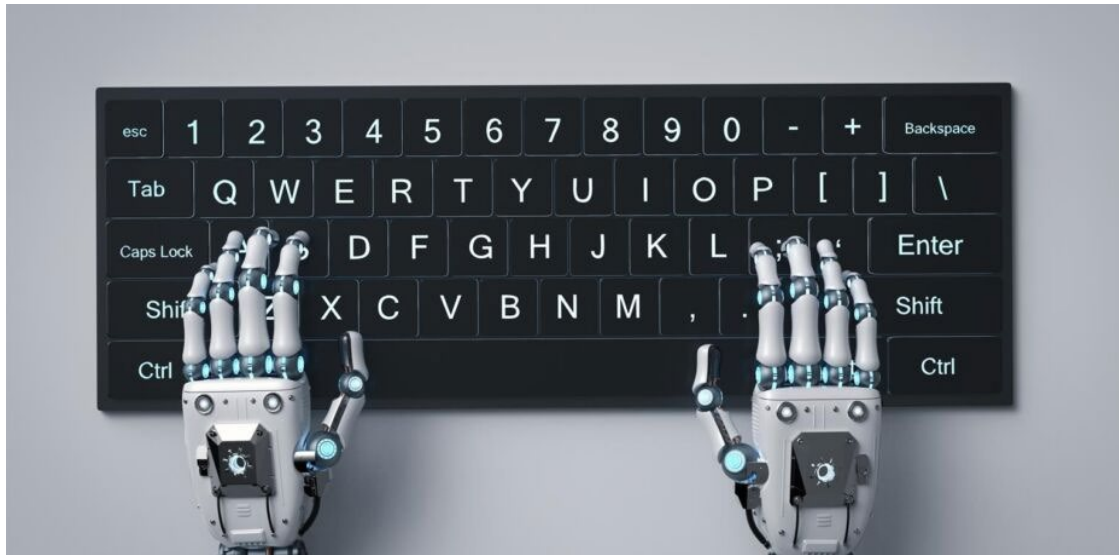
- Bruk menneske der hvor menneske er overlegene robot
- Bruk robot der hvor robot er overlegen menneske
- Utnytt døgnet
- Redusere sesongbelastning

Øke kvaliteten og innsikt

- 'Punchfeil'
 - 'Ikke gjort alt'
 - 'Stikkprøver'
 - 'Datakvalitet'
-
- Bygge innovasjonskultur
 - Engasjering av ansatte
 - Verktøy for 'ikke IT folk'

 - Dokumentasjon og standardisering

Facts and Functions

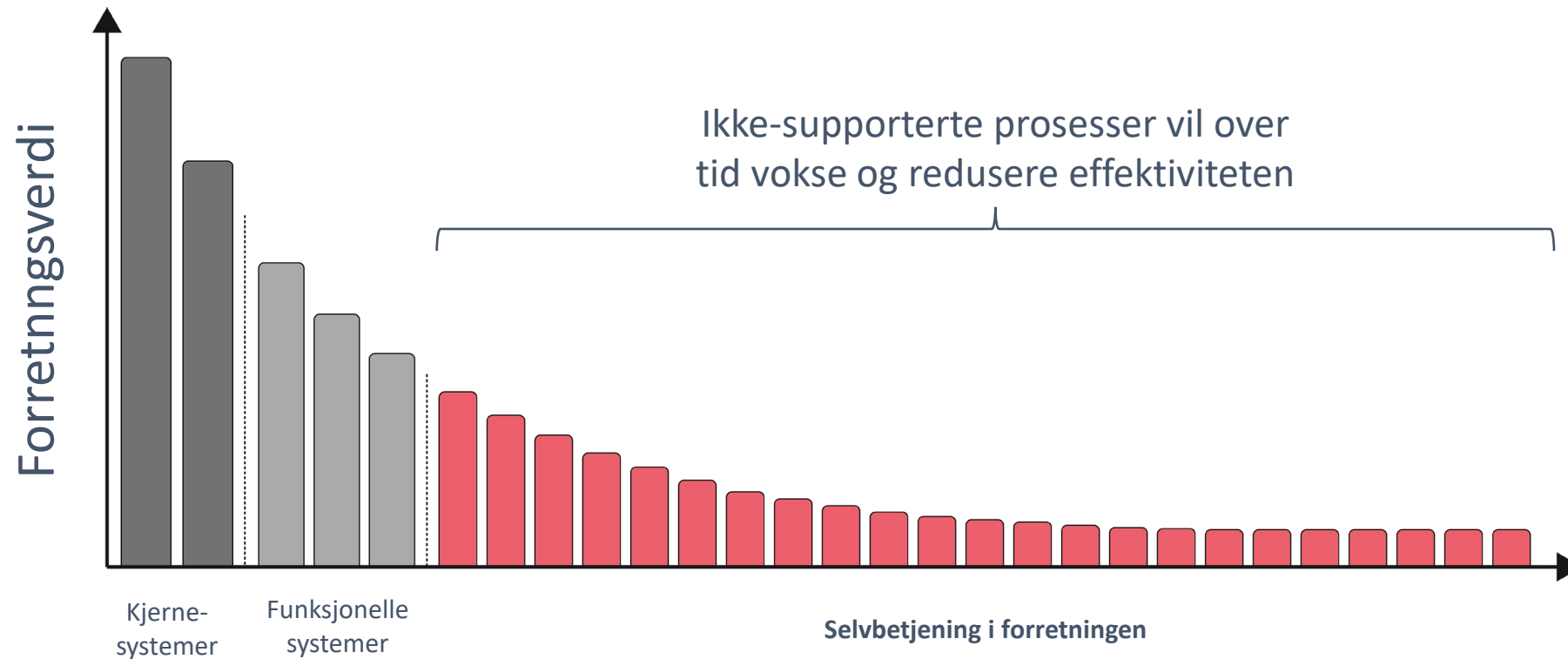


- ‘Drag n Drop’ – ‘LowCode’ trening
- 1 robot kan utføre alle deres regelstyrte prosesser, men kun en av gangen
- $24/7/365 = 8760$ timer
- Machine Speed
- Gjør ikke feil
- Glemmer ikke
- Følger bedriftens regler
- Ingen ferier, pauser, osv
- ‘ekstremt lav’ cost of execution

Utfordringen RPA løser? The Long Tail



Over tid endrer markedet og forretningen seg – det resulterer i en 'long tail' av ikke supporterte forretningsprosesser



Hvilke prosesser passer for RPA



Manuelle og repetitive oppgaver

Mange transaksjoner, må løses regelmessig daglig, ukentlig. Mange manuelle steg eller er sårbar for menneskelige feil



Regelbasert

Prosesser med en klar rutine. Beslutninger tas basert på standardiserte regler.



Få avvik

Aktiviteter med få avvik og variasjoner i hva som skal utføres og hvordan disse håndteres.



Standard digital input

Input til prosessene er digital, og i maskinlesbart format som f.eks Excel, Word, Emails, xml, PDF'er. OCR kan benyttes for scannede bilder, men dette er mer tidkrevende



Høye volumer

Høyt volum av transaksjoner gir gevinster som er lettere å forsvare / realisere



Prosesser som ikke kan endres / forbedres

Prosesser som ikke kan endres av forskjellige grunner. F.eks relatert til eksterne systemer eller systemer det ikke er mulig å endre



Klar besparelse / ROI

Prosesser som har klare besparelser for ansattes arbeidsmengde, eller har andre gevinster som f.eks kundereise, kvalitet ol



Stabile og etablerte prosesser

Godt dokumenterte og stabile prosesser hvor de operasjonelle kostnadene er velkjent

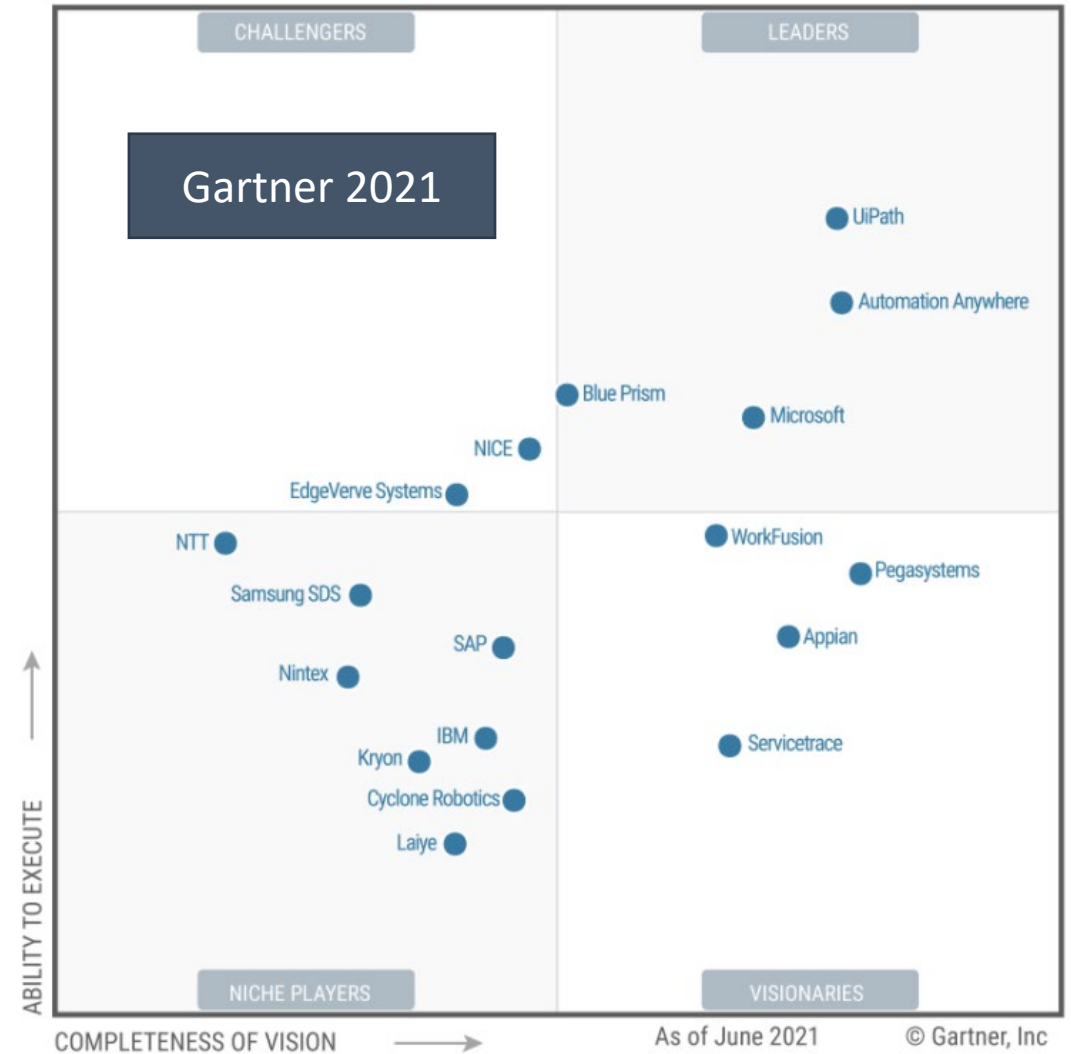
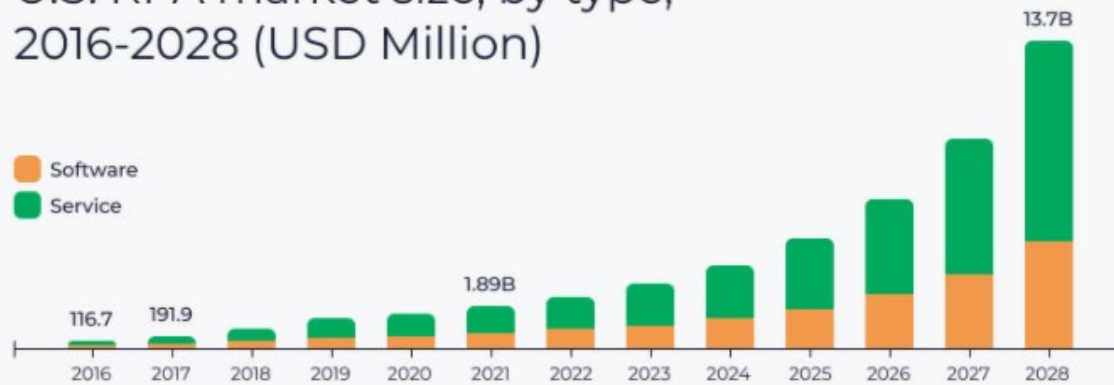
Litt historie & markedssituasjon



RPA er relativt ny teknologi, og det er først fra 2016 at det virkelig fikk fart

U.S. RPA market size, by type, 2016-2028 (USD Million)

Software
Service

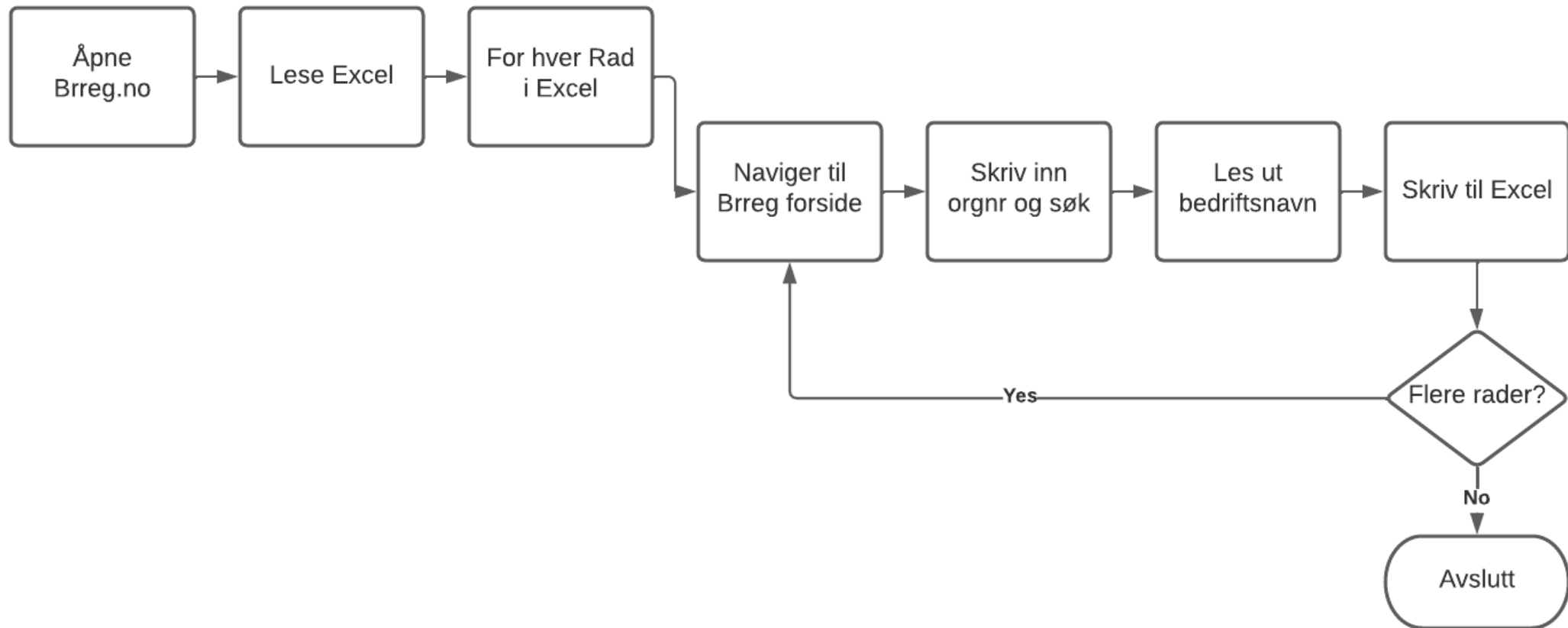


Demo

Demo



- Hente informasjon fra Brønnøysundregisteret basert på liste med Organisasjonsnr i Excel



Suksessfaktorer

RPA Lessons Learned



Standardiser og stabiliser prosesser før automatisering

- Vær forsiktig med ikke standardiserte prosesser
- Å flytte en prosess fra menneske til RPA reduserer kostnader, men vil ikke optimalisere prosessene

Forankring – RPA sponsor i forretningen/ledelsen

- For suksess er det viktig med god forankring. Ha en sponsor som initierer ideen om automatisering, sikrer ressurser og adopsjon i forretningen. En RPA Evangelist

RPA bør drives og eies av forretningsiden

- RPA er et operasjonell verktøy
- Drives av forretning med støtte fra IT
- Bygg intern RPA kompetanse / Centre of Excellence

RPA er ikke et prosjekt, men en reise

- Ha en klar plan / roadmap
- Prosesser og behov endrer seg
- Sikre intern RPA kompetanse



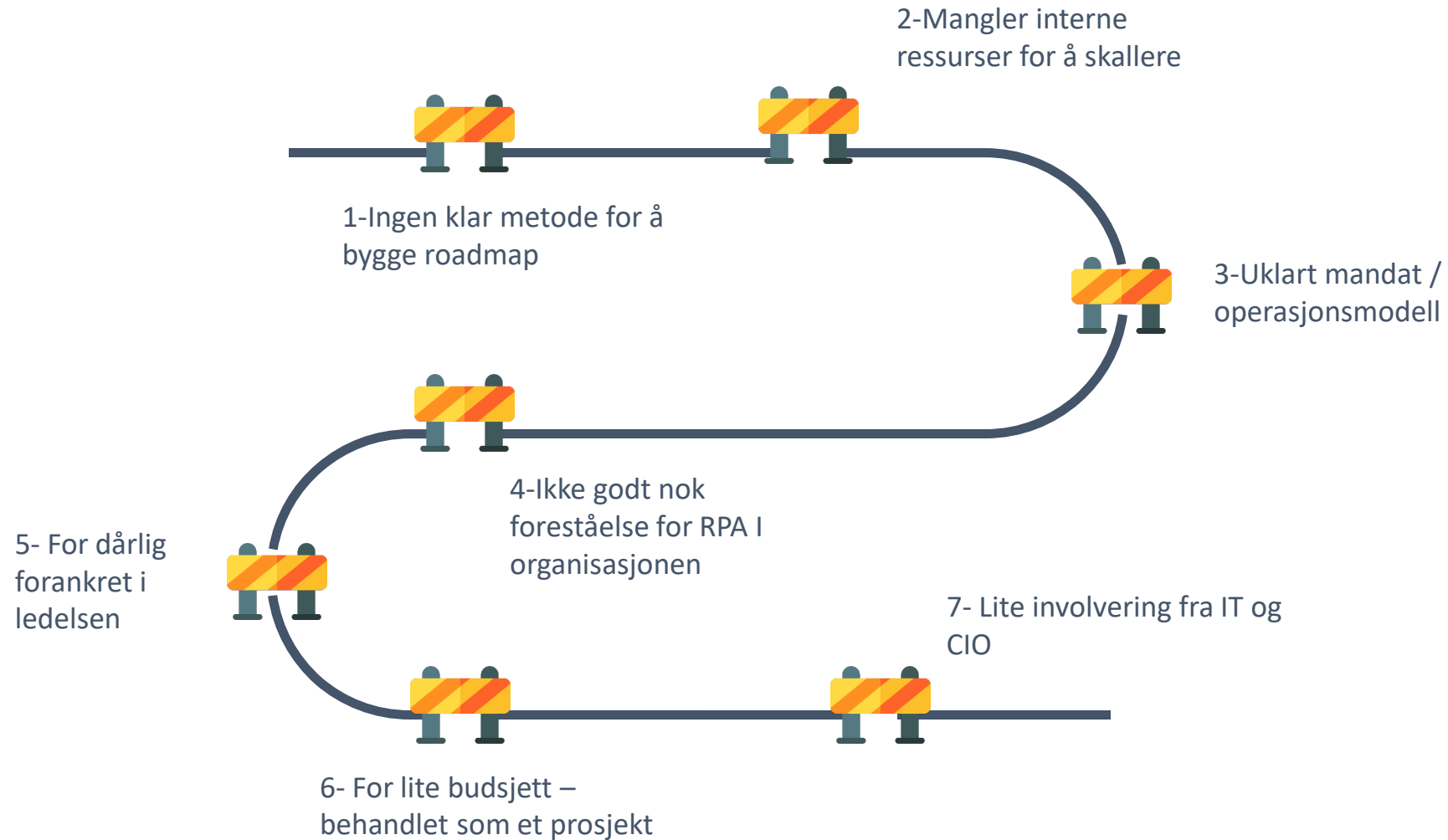
Ha med IT tidlig

- Involver IT tidlig. Infrastruktur, Miljø og Sikkerhet må settes opp riktig
- God dialog mellom RPA team og IT sikrer at en løser automatisering med riktig verktøy

Kommuniser, kommuniser og kommuniser!

- Sikre god intern markedsføring
- Innovasjonskultur - Automate First
- Fokuser på Change Management

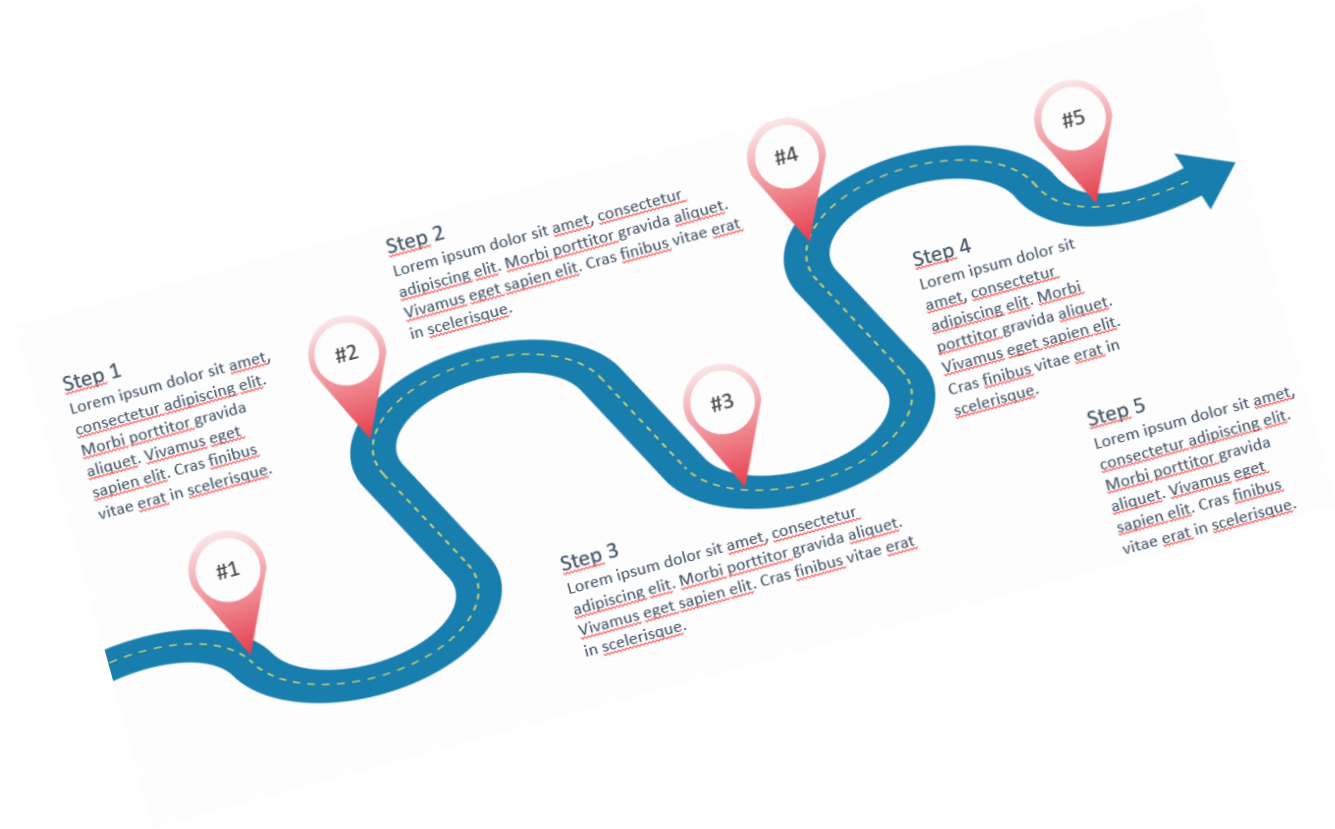
Barrierer for skalering av RPA



Strategisk og Planmessig tilnærming



- Starter som en 'undergrunnsbevegelse' og kan vokse seg relativt stor basert på ildsjeler og et ønske fra de ansatte om selv å få slippe å være robot selv.
- Visjon og Mål - hva går vi etter?
 - RPA og Digitaliseringsstrategi
 - Automate First?
 - Tilfeldig etter behov?
- KPI
 - Hva er suksess for RPA?
 - Hvordan måle gevinst
- Kompetanse
 - Intern vs ekstern
 - Hvilken kompetanse skal vi opparbeide
 - Hvem bør / vil være med
- Organisasjon
 - Governance & Forankring
 - RPA Roller
 - Involvering av IT
- Budsjett



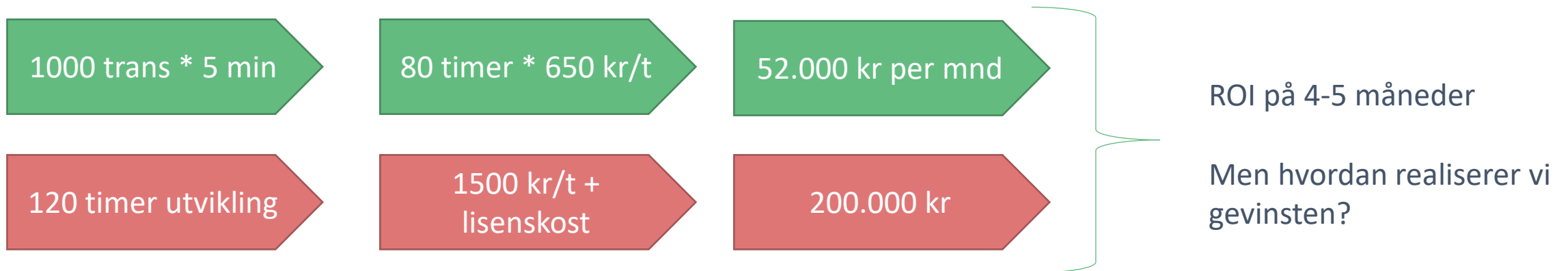
Gevinster, Risiko, Sikkerhet og
Persondata

Gevinster og realisering av disse



- RPA automatiserer helt konkrete manuelle oppgaver, og det er enkelt å regne på ROI
- RPA teamet kommuniserer hva de har fått til
 - «30 roboteer har denne mnd utført 6700 transaksjoner, og det tilsvarer 14 FTE'er'»

- Andre gevinster:
- Kunde/bruker
 - Kvalitet og tid
 - Fornøyde ansatte
 - Redusere overtid
 - Mindre feil

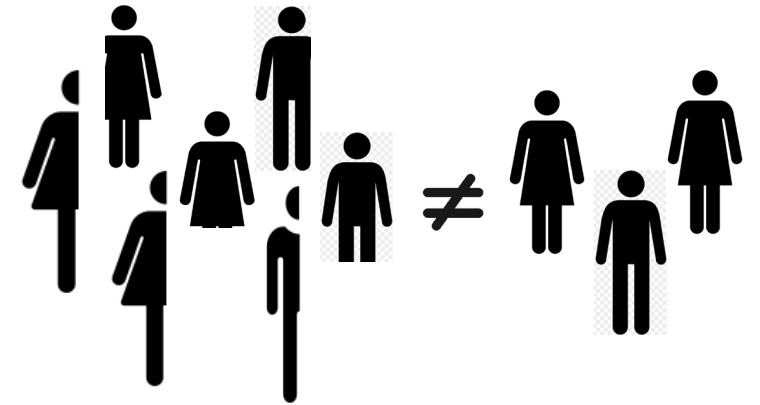


Hvordan tas gevinsten ut?



Gevinstene er veldig konkrete, men det kan være vanskelig å vise til faktisk besparelse i etterkant

- RPA utfører oppgaver en **ikke har tid til** å gjøre i dag
- **Kostnadsunngåelse** – unngå andre dyrere løsninger / ansette flere
- Oppgavene **utføres av mange** – vanskelig å realisere besparelser på 1 time per uke på mange....
- Oppgavene kan **utføres oftere** – rapportere hyppigere, punche ordre kontinuerlig, sende kreditnota med en gang, etablere rabattavtale umiddelbart
- Løse **sesongbelastning** – f.eks månedsavslutning
- Oppgavene utføres av et fåtall = Enklere å gjøre noe med bemanningen



Frigitt tid må omdisponeres -> må være et ansvar for leder i forretningen.

Derfor viktig at RPA og initiativet kommer fra den enkelte leder/avdeling

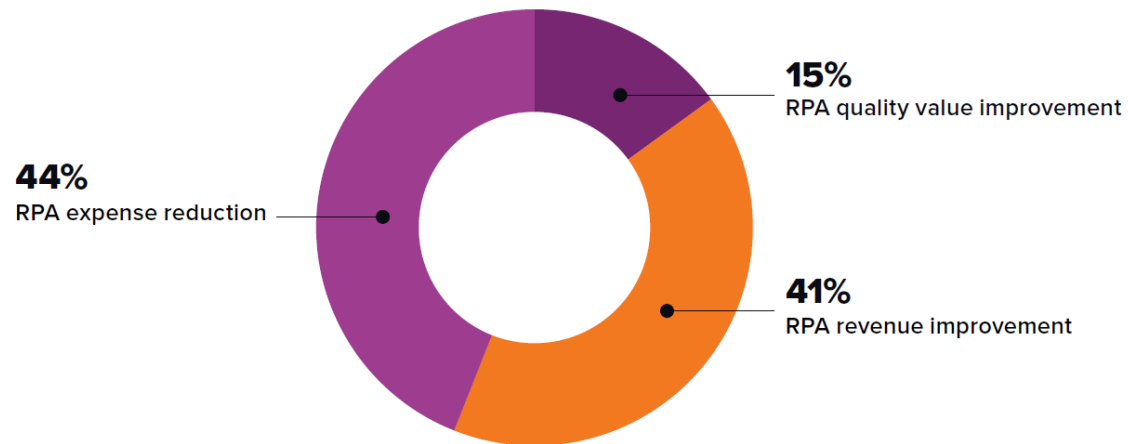
Gevinster – hva svarer de internasjonalt?



- Studier viser at svært lite av RPA gevinstene realiseres ved å redusere bemanning

The Components of the UiPath Economic Benefit, 2025

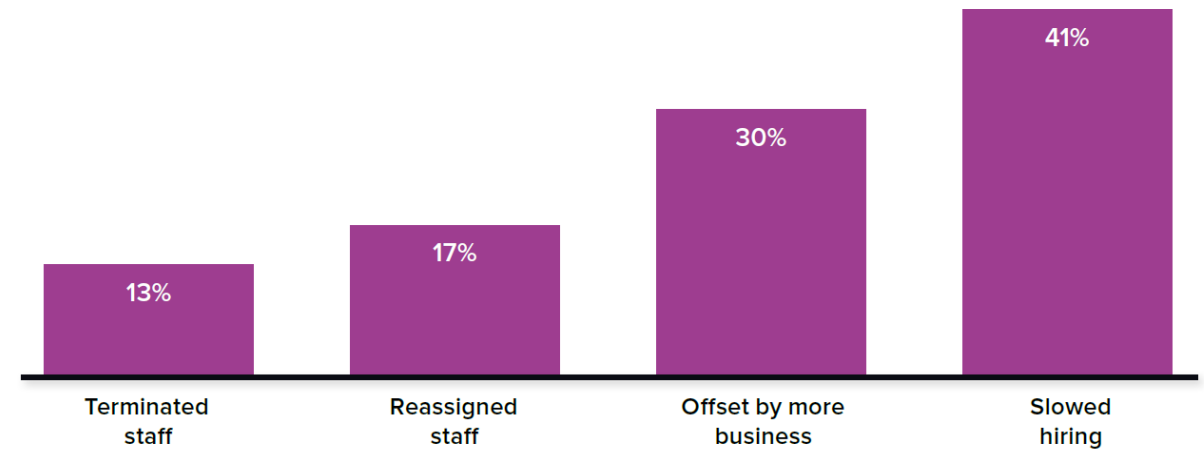
(Composition of accumulated UiPath RPA benefits by 2025)



n = 518, Source: IDC's RPA Economic Impact Survey, 2021

The Impact of UiPath Adoption on Labor

(% of respondents)

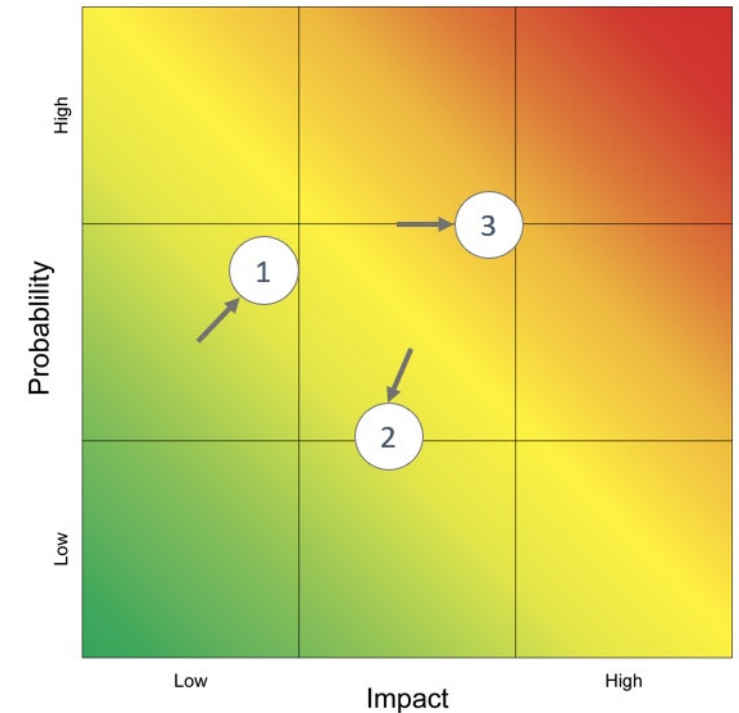


n = 144, Source: IDC's RPA Economic Impact Survey, 2021



Som for alle andre prosjekter og teknologier må risiko vurderes og håndteres for RPA prosjekter.

- RPA
 - • Personavhengighet – ildsjelsprosjekt, manglende forankring
 - Change Management – motstand i organisasjon
 - • Modenhet – Bare drift, mister moment og kompetanse
- Prosjekt
 - Tid, Budsjett, Kvalitet
 - • Gevinster – mindre / ikke realiserbare?
- Roboten
 - Roboten gjør feil / lært opp feil
 - Omdømme
 - • Avhengighet til Robot
 - Eierskap til prosess
 - Glemte kompetanse – når roboten er nede?





De fleste roboter vil på et eller annet tidspunkt jobbe med persondata, og det er med RPA svært lett å bruke data på nye måter. Det er svært fristende å gjøre justeringer på prosessen når det skal gjøres automatisk

- Har vi hjemmel for å automatisere / digitalisere prosessen?
 - Sammenstille data på en ny måte? Mer effektivt – fra stikkprøver til å kontrollere alle?
- Er RPA teamet lært opp – Vet de hva som gjelder?
 - Forståelse for hvordan persondata skal behandles
 - Mellomlagring og logging av persondata, screenshots ved feil – slettes dette jevnlig?
 - Har teamet dialog med GDPR ansvarlig
- Sikkerhet
 - Miljø – oppsett av IT / Sikkerhetsavdeling
 - Roboten har svært utvidede rettigheter i systemene den jobber mot
 - Sporbarhet i systemene – få personer bør kjenne roboten sitt passord

«Roboten gjør bare det samme som et menneske»

«Roboten lagrer jo alle data i eksisterende systemer»

«Roboten jobber jo bare inne på vårt nett / domene»

Spørsmål?



?