



# BUSINESS AUTOMATION

Procesautomatisering  
Opbygning af en solid pipeline



**Innovative technology consulting for business.**



## VELKOMMEN

**DIGITALE**  
indspark

**FORSKELLIGE**  
emner

**SKIFTENDE**  
oplægsholdere

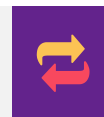
**20 + 10**  
minutter



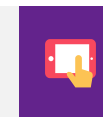
## Lidt praktik inden start



**Har du spørgsmål**  
kan du stille dem i chat-  
funktionen, og de vil blive  
besvaret efter 'talk'en'



**Vil du gerne gense  
slides**  
bliver denne DevoTalk  
optaget og gjort  
tilgængelig på sitet  
devotalks.dk



**Generer "video-  
vinduet"**  
af dagens taler i fht. at se  
slides, kan du selv  
drag'n'drop'e vinduet til  
et passende sted



## Lucas Almstrup

- Konsulent hos Devoteam med fokus på Business Automation
- To års erfaring med RPA
- Hjælper virksomheder og organisationer med at udnytte automatiseringsteknologi
- Passion for nye teknologier, data, visualisering af data og fodbold

# AGENDA

01

Introduktion: Hvorfor pipeline management?

02

Hvilke karakteristika kigger vi efter i en proces?

03

Hvordan sikrer man sig, at man tager fat i de rigtige processer?

04

Hvordan vurderer og prioriterer man processer?

05

Hvordan vedligeholder og udnytter man bedst en pipeline?

06

Tre hovedbudskaber og spørgsmål

# Hvorfor fokusere på pipeline?



## Når kendskabet til automatisering er dårligt er idéerne det også

*... men i takt med at kendskabet stiger, så bliver idéerne også bedre. Teknologier som RPA finder vej til beslutningstagere og medtages i flere overvejelser*

## Man har behov for flere processer end man tror

*Mange virksomheder starter med en fin, men lille pipeline. Når man har automatiseret de første fem processer, opdager man, at de næste fem ikke har meget 'kød' på sig.*

**Grundtanken er derfor:  
"Work waiting for people"  
fremfor  
"people waiting for work"**

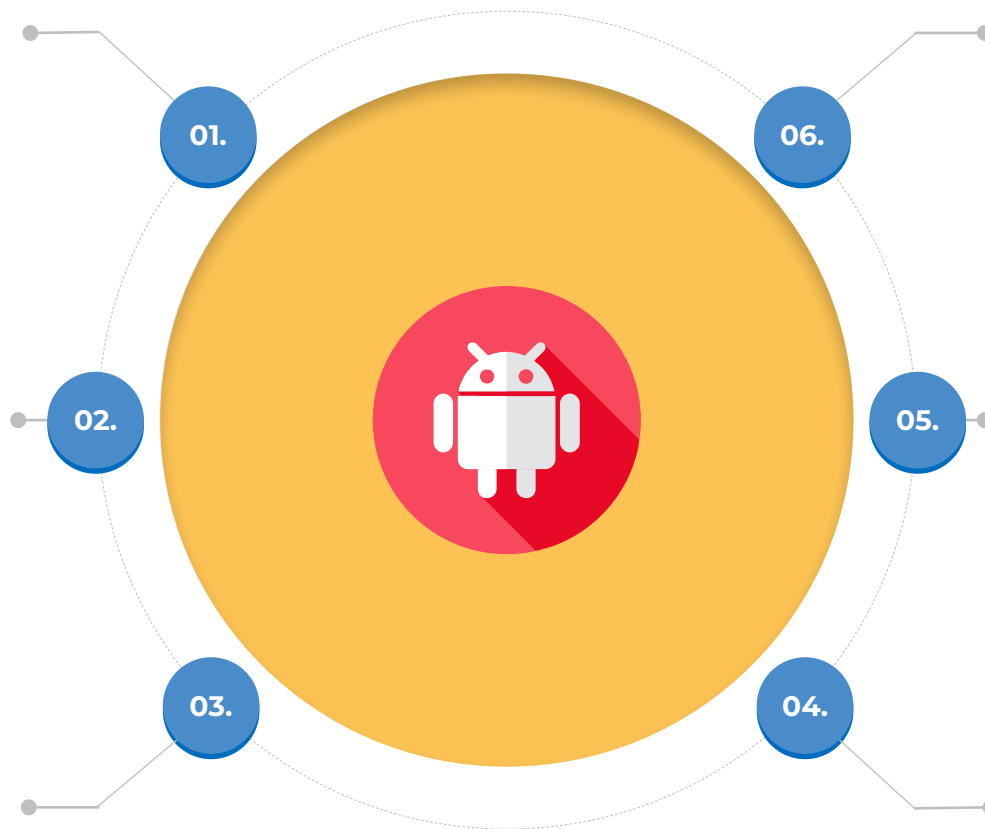
**Hvilke karakteristika  
kigger vi efter i en  
proces?**

# Business Automation - Gevinster

Robotter kan øge **gennemsigtigheden** i forhold til de automatiserede processer, fordi der logges flere data og fordi data er tilgængelige

**Sæsonudsving** eller andre 'kø- og bunke'-problematikker håndteres let med en **fleksibel 'virtuel arbejdsstyrke'**.

**Produktiviteten** kan øges markant ved at lade Robotterne udføre hele eller dele af processer **24/7**



**Konsistens og kvalitet** i output reducerer operationelle risici processer hvor menneskelige fejl optræder

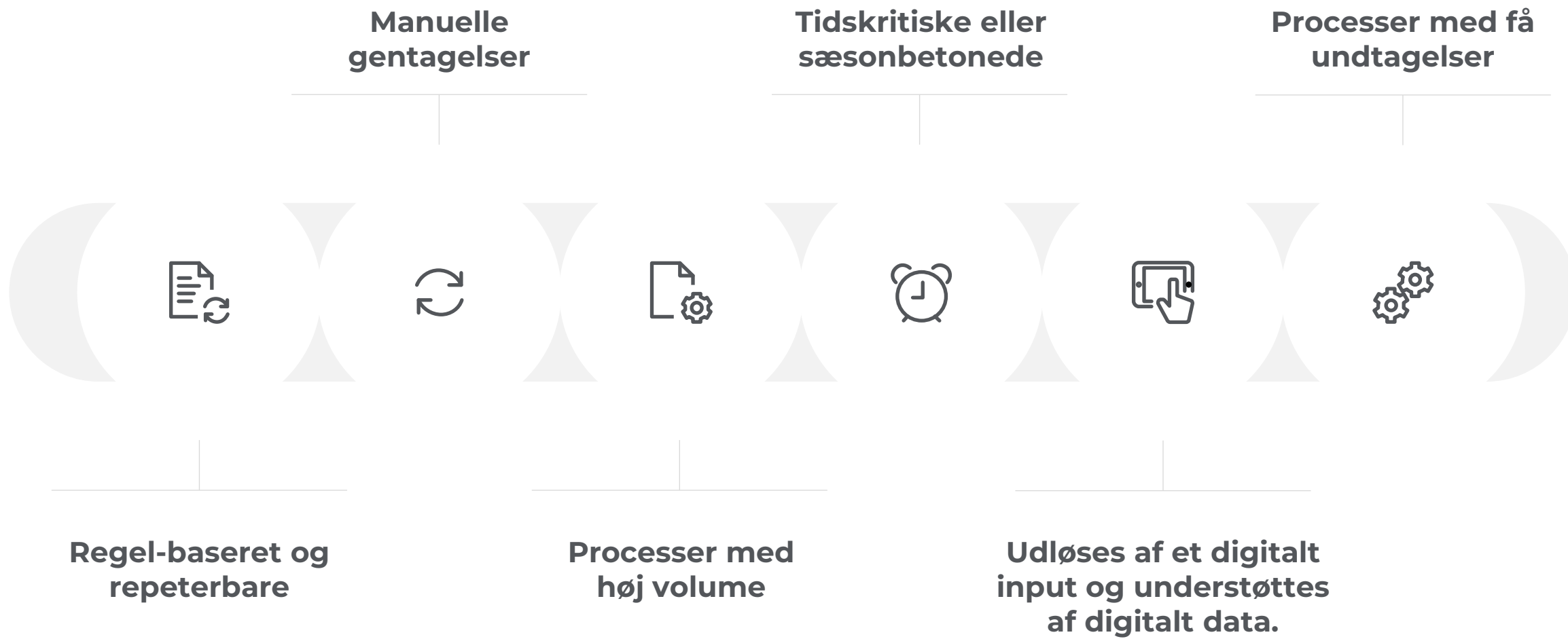
**Øget medarbejdertilfredshed** kommer når mængden af trivielle og monotone opgaver bringes ned

Øget proceshastighed kan betyde hurtigere time-to-market -> **Øget kundetilfredshed**

Mange organisationer investerer i automatisering – med god grund.

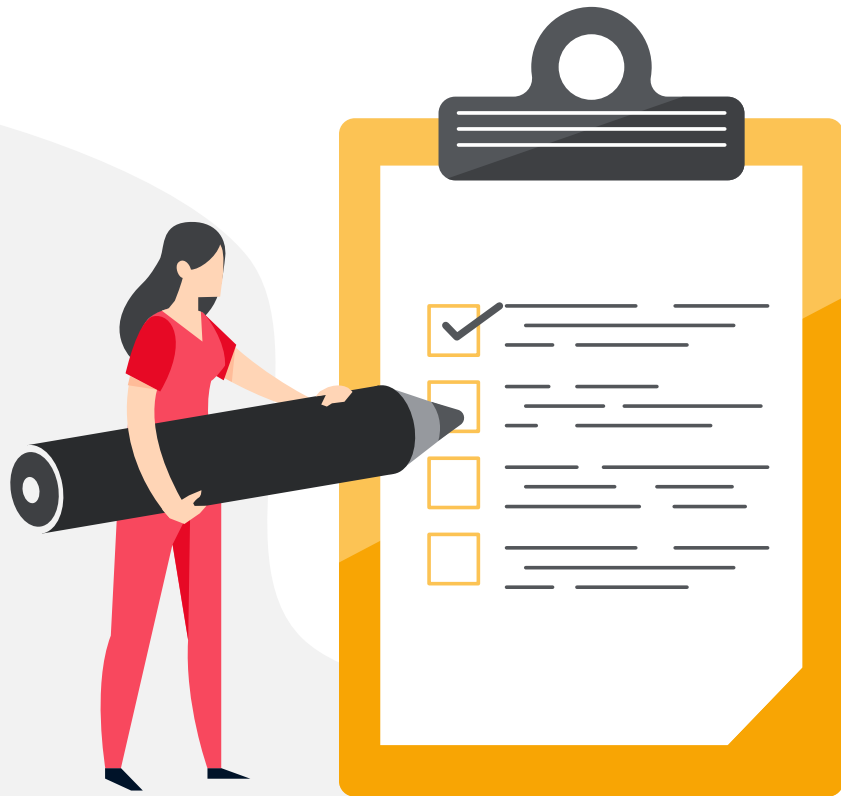


# Hvilke arbejdsopgaver har RPA-potentiale?





# Hvilke faktorer komplicerer automatisering?



Billedbaseret automatisering



Antal applikationer / vinduer involveret



Applikationstyper



Antal variationer / scenarier



Ikke standardiseret data

**Hvordan sikrer man sig, at man tager fat i de rigtige processer?**

# Tre metoder til at bygge pipeline

01

## Workshops

**Workshop med en facilitator, der 'tapper' viden fra forretningskyndige og procesejere**

- En workshop kan hjælpe til med at højne kendskabet til automatiseringsteknologi
- Kreativiteten blandt medarbejdere bliver udfoldet
- Potentiale for opdagelse af tværgående procesautomatiseringer

02

## Forretningsanalytikere

**Business Analysts arbejder med det formål at identificere processer ude i forretningen**

- Veltrænede forretningsanalytikere arbejder effektivt og kompetent
- Kan hurtigt identificere fordele og ulemper ved en given proces
- Er dedikerede til at bygge pipeline

03

## Crowdsourcing

**Forretningskyndige og procesejere 'indsender' bud på processer til automatiseringer**

- Ved et højt kendskab til automatiseringsteknologi, kan denne metode være ekstremt effektiv
- Højt engagement i automatiserings-initiativet blandt medarbejdere
- Stor mulighed for at finde de bedste kandidater til automatisering

**Hvordan vurderer og  
prioriterer man  
processer?**





Svaret er simpelt: Uniformering

---

**”You can’t compete where  
you don’t compare”**



# Uniformering: Automation Potential

				AUTOMATION POTENTIAL																
				FEASIBILITY						SUITABILITY										
				DECISION TYPE		INPUT TYPE		PROCESS STABILITY		APPLICATIONS STABILITY		FEASIBILITY	FEASIBILITY SCORE	PROCESS VOLUMETRY			ERRORS	PROCESS PEAKS		
Macro Process	Process Name	Sub-Process	Activity	Are the <b>decisions</b> rule-based or subjective/strategic?	Score	How do the <b>majority</b> of your data inputs look like?	Score	How will your process change in the next <b>6 months</b> ?	Score	How will your process change in the next <b>6 months</b> ?	Score			What is the <b>frequency</b> of the process?	What is the <b>volume of transactions/frequency</b> (number of times the process is ran/selected frequency)?	What is the <b>average time it takes for the process to be ran once</b> (average handling time/transaction)? (in minutes)	Equivalent FTEs	What is the average number of <b>human errors</b> ?	How would you characterize <b>the peaks</b> of the process?	Score
Source to Pay	Invoice to Payment	Invoice Processing		Mostly Rule Based	Feasible	Digital and Structured	Feasible	No change expected	0	Very Small Change	0,2	Feasible	0,1	Daily	960	5	10	10%	Regular (e.g. month closing), lasting for several days or weeks in a row and increasing the utilization of the team capacity by > 20%	1

## Automation Potential er første step i vurdering og prioritering af en proces' rangering i pipelinen

- Man kigger på processen fra helikopter-perspektiv
- Typisk vil processen blive identificeret via en workshop eller af en BA sammen med procesejeren
- Man rejser spørgsmål vedr. processen **feasibility** og **suitability**
- Målet er ved første øjekast at finde ud af, om processen kan automatiseres ved RPA-teknologi og om der er 'kød' nok på

## Automation Potential



# Uniformering: Proces Complexity

				PROCESS COMPLEXITY															
				PROCESS DETAILS							INPUT DATA				AUTOMATION POTENTIAL				
Macro Process	Process Name	Sub-Process	Activity	NUMBER OF STEPS	DECISION TYPE	EXCEPTIONS	NUMBER OF APPLICATIONS	THIN CLIENT	DIGITAL INPUT	SCANNED INPUT	STRUCTURED DATA %	AUTOMATION POTENTIAL							
				How many <b>steps</b> does the process have?	SCORE	How <b>difficult</b> are the decisions that you must take to complete the process?	SCORE	What is the average number of cases where you are <b>unable to complete the entire process?</b> (Either because you require input from a different person or because you end up in a situation that is not covered by a clear rule)	SCORE	What is the <b>number of applications</b> that you use for the process?	SCORE	Are any of the applications accessed via <b>Citrix/VDI?</b>	SCORE	What % of your <b>input data</b> is digital?	Is any of your digital input <b>scanned?</b>	SCORE	What % of your input data is structured?	SCORE	% Automation
Source to Pay	Invoice to Payment	Invoice Processing		10-15 steps	0,2	The process involves complex decisions	0,7	5%		4-5 applications	0,6	No	1	100%	Yes	1,2	>= 80%	0	88%

**Næste skridt er at dykke ned i kompleksitetsfaktorerne for udviklingen af robotten/automatiseringen**

- Her kigger vi på mere tekniske aspekter af processen fra RPA-perspektiv
- Man undersøger procesdetaljer og input data
- Målet er give et bud på automatiseringsgraden af processen

## Process Complexity



# Uniformering: Estimerede gevinster og udviklingsressourcer

Macro Process	Process Name	Sub-Process	Activity	ESTIMATED BENEFIT				ESTIMATED IMPLEMENTATION EFFORT
				Man Hours Freed	Est. Error Reduction	Est. AHT Reduction	Peak Priority	Man Hours spent
				Estimated Bandwidth Freed expressed as man hours/year	Expressed as %	Expressed as %	From 3= lowest to 1 = highest	Expressed as man hours
Source to Pay	Invoice to Payment	Invoice Processing		18.304	88%	59%	1	560

## Estimerede gevinster og ressourcer

### På baggrund af vores to forrige undersøgelser, potentiale og kompleksitet, kan vi estimere gevinst og udviklingstid

- På gevinstsiden kigger vi på tal vi kan kvantificere, mandetimer frigjort, fejlreducering, reducere af transaktionstid.
- På implementeringsiden kigger vi på mandetimer brugt på at få automatiseret processen
- Man bør være opmærksom på, at dette er den indledende analyse, brugt til at opbygge pipeline. Realiserede gevinster kan derfor variere



**Hvordan  
vedligeholder og  
udnytter man bedst  
en pipeline?**



# God pipeline management



...nogle idéer falder som sagt til jorden, når processen gennem-analyseres, og det er derfor vigtigt at arbejde proaktivt med pipeline management

**WORK WAITING FOR PEOPLE!**



**Via en hybridmodel mellem workshops, forretningsanalytikere og crowdsourcing kan man komme rigtig langt med sin pipeline**

- Start med workshops og forretningsanalytikere
- Hav fokus på at indlemme medarbejdere i automatiseringsteknologien for at øge kendskabet
- Arbejd proaktivt og selvstændigt med pipeline management
- Gå væk fra mantraet first in, first out
- Sørg for at uniformere pipelinen
- Opdater løbende jeres pipeline for hver gang I identificere en proces

# Konklusioner



## *Tre hovedbudskaber*

- ▶ Pipeline management er en selvstændig, on-going og vigtig disciplin indenfor Business Automation
- ▶ "Work waiting for people vs people waiting for work"
- ▶

Pipelinen skal være uniform:

"You can't compete where you don't compare"



## *Spørgsmål*

- ▶ Husk, at I kan stille spørgsmål i chatfunktionen!



Spørgsmål?



# Tak for i dag!

I er altid velkomne til at kontakte mig



**Lucas Almstrup**



Mail: [lucas.almstrup@devoteam.com](mailto:lucas.almstrup@devoteam.com)



Mobil: 28774437

