



Business Automation

Professionel automatisering af
forretningsprocesser kræver en metodisk
tilgang

The logo for DevoTalks, consisting of the word 'DevoTalks' in a bold, red, sans-serif font, enclosed within a white speech bubble shape with a tail pointing towards the bottom right.

DevoTalks

Innovative technology consulting for business.



VELKOMMEN

DIGITALE
indspark

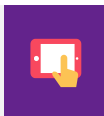
FORSKELLIGE
emner

SKIFTENDE
oplægsholdere

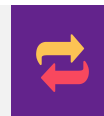
20 + 10
minutter



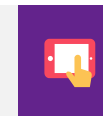
Lidt praktik inden start



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



Hvem er jeg?

- Konsulent hos Devoteam
Technology Consulting indenfor
Robotics, Process & Automation
- To års erfaring med RPA
- + 100 automatiseringer
- Hjælper virksomheder og
organisationer med at automatisere
forretningsprocesser
- Motiveres af at arbejde og ny
teknologi – og at bygge robotter

AGENDA



01

Hvad er Business Automation?

Methodology

- Metodens vigtighed
- Ambidekstri i en Business Automation-kontekst
- Governance og Operating Model

02

Eksempler fra virkeligheden

03

Spørgsmål

04

Hvad er Business Automation?



Krydsfeltet mellem IT og forretning

- IT spiller en nøglerolle
- De store gevinster ligger i forretningen

"Business in the lead, Strong support from IT"

Automatisering af manuelle processer

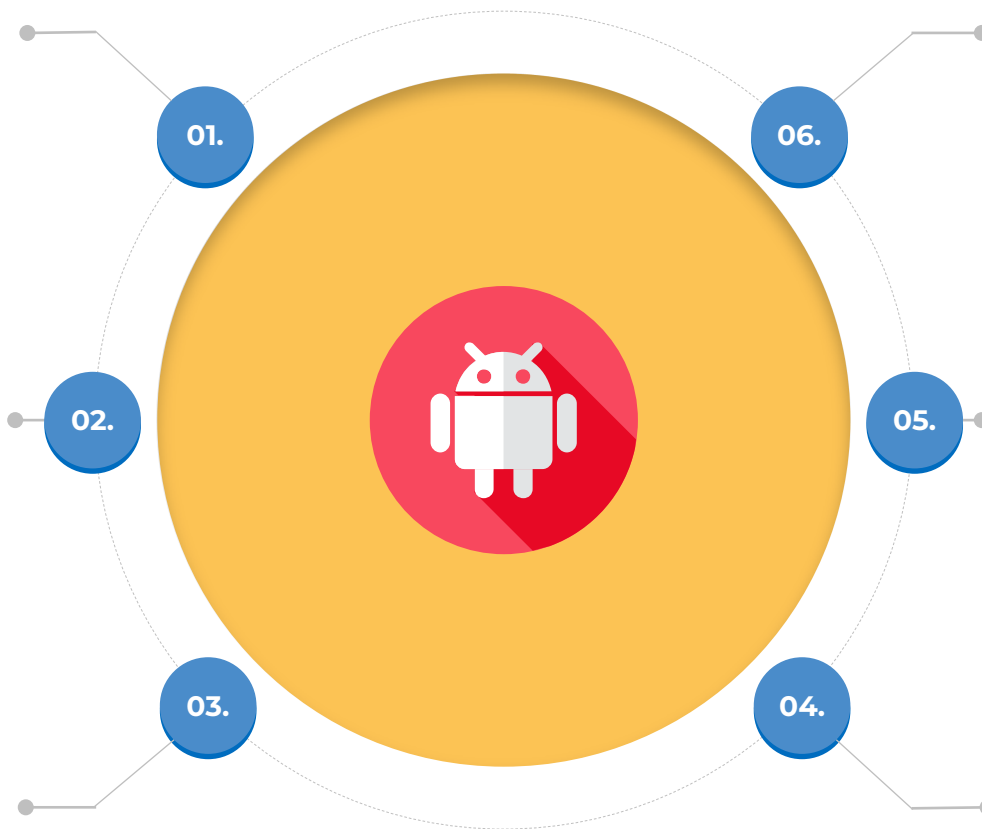
Teknologier som Robotic Process Automation (RPA) eller Intelligent Process Automation (IPA)

Business Automation - Gevinster

Robotter kan øge **gennemsigtheden** 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**



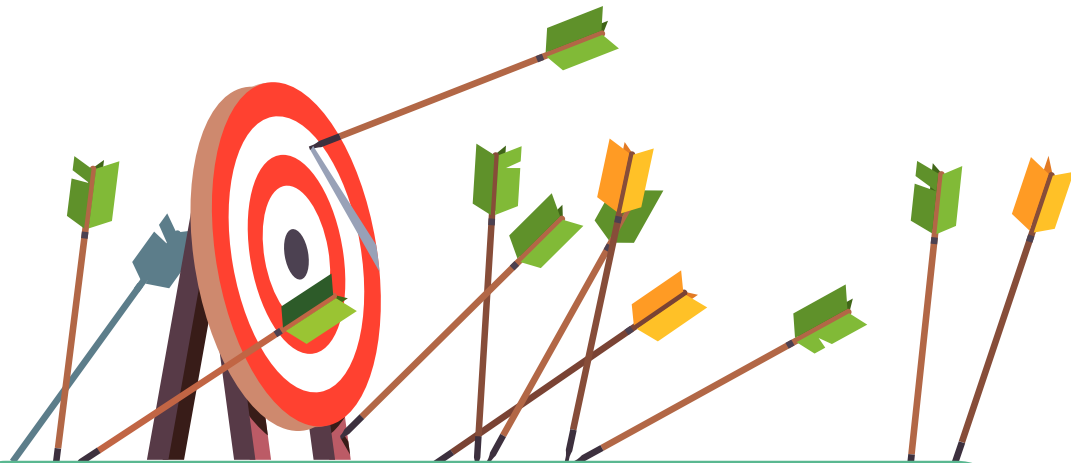
Konsistens og kvalitet i output reducerer operationelle risici processer hvor menneskelige fejl optræder

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.

Business Automation - Pitfalls



... men mange initiativer fejler eller sander til.



Nogle af de typiske faldgruber for fejlede RPA initiativer er:

- Hype vs. Virkelighed
- Underinvestering fra start / Manglende vision
- For meget fokus på at bygge robotter
- Mangel på en metodisk og systematisk tilgang
- Undervurdering af drifts- og vedligeholdsbyrde
- Etc.

TEKNOLOGIEN VIRKER, MEN METODEN FEJLER

Methodology

Hvad er methodology?

A body of methods, rules, and postulates employed by a discipline : a particular procedure or set of procedures

Hvorfor methodology?

Forskellen på at arbejde professionelt og adhoc-styret

Metodisk tilgang (Professional)

- Langsigtet strategi
- Baseline for læring
- Løbende forbedring og optimering
- Succes afhænger af kompetencer
- Indbygget kvalitet, governance og compliance

Compliance by design betyder metoder for:

- Vurdering og prioritering af processer
- Databehandling
- Design af robotter
- Etc.



Adhoc-styret tilgang

- Ingen strategi for fremtiden
- "Stuck in the POC"
- Kortsigtede løsninger
- Ingen opsamling læring
- Ringe vilkår for skalering
- Succes afhænger af held



Hvorfor methodology?

Fælles for de succesfulde organisationer er en systematisk og metodisk tilgang til Business Automation



"Robotic process automation (RPA) fulfills a need but requires strategy, guardrails and governance."

Gartner, 2019



"Culture eats strategy for breakfast..."

Peter Drucker



"A lack of methodology eats Business Automation for dessert"

Business Automation
edition

Det er nemt at bygge en robot, men det er svært at bygge mange

Med hver automatisering følger:

- Dokumentation
- Vedligehold
- Drift
- Rapportering
- Etc.



Løsningen: En metodebaseret model som giver evnen til både at drifte og til at udvikle

Ambidekstri: Evnen til at drifte og udvikle

Ambidekstri:

Evnen til at bruge begge hænder lige godt

Ambidekstri i en Business Automation kontekst:

Organisationens evne til at drifte og udvikle

Opbyg **ambidekstri** gennem **metode** og **governance**

Strukturer og systematik

Ansvars- og rollefordeling,
Organisatoriske enheder,
Faser, Kontrolpunkter

Standarder

Dokumentationsstandarder
, Kodestandarder, Best
Practices

Processer & procedurer

Overgang fra udvikling til
drift, Indmelding af nye
robotter, Ændring af
processer

Artefakter

Design templates,
Frameworks, Tjeklister,
Slidedecks

Governance kan implementeres og manifesteres gennem en klar **Operating Model**



Business Automation Operating Model

En professionel Operating Model bør inkorporere alle seks dimensioner fra den teoretiske model

Strategic dimension: Roadmap for digitalisering og influx af ny teknologi

Demand generation and value dimension: Identificering og prioritering af processer

Implementation dimension: Udvikling af robotter

Operational dimension: Drift og vedligeholde af robotter

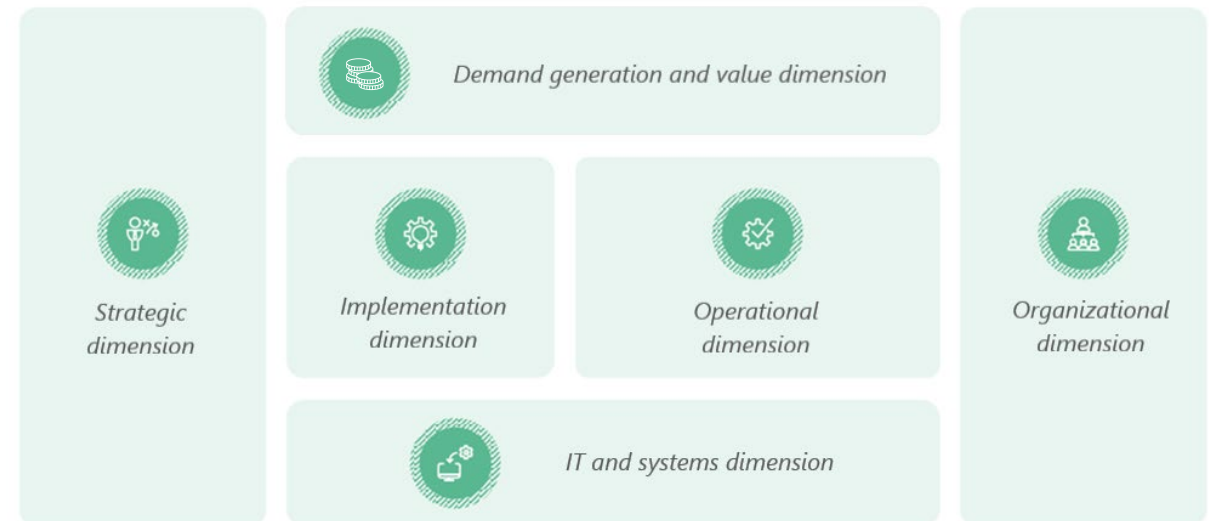
IT and systems dimension: Platform, teknologi og værktøjer

Organizational dimension: Forandringsledelse og skabelse af awareness

"[A] blueprint for how resources are organized and operated to deliver the strategy"

Bain & Company

Teoretisk model



Operating Model

En Operating Model bør have karakteristika fra både Agil- og Vandfaldsmetode



Faser og kontrolpunkter



Balance mellem kvalitet og fremdrift



En passende kombination mellem obligatoriske og frivillige opgaver (Skal, bør, kan)



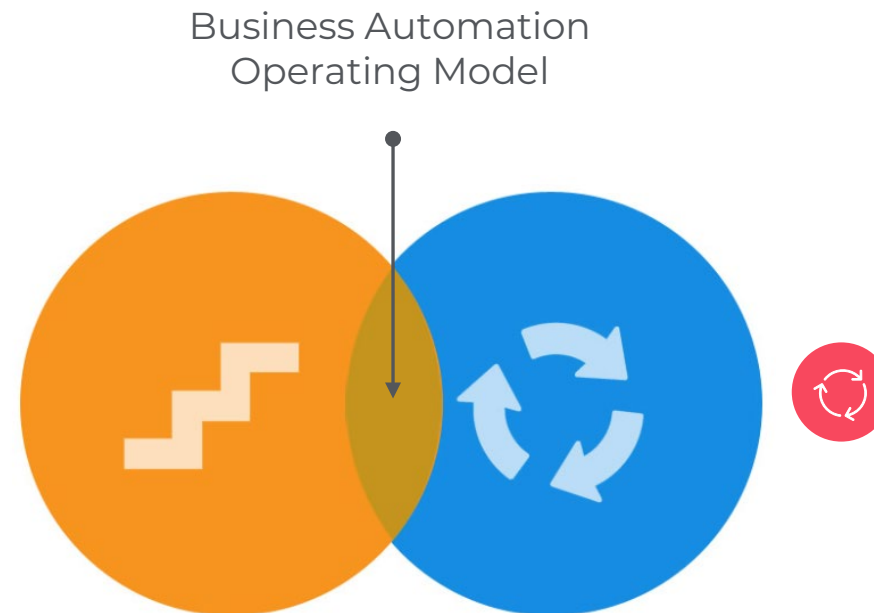
Autonomi inden for veldefinerede grænser



Ansvars- og rollefordeling

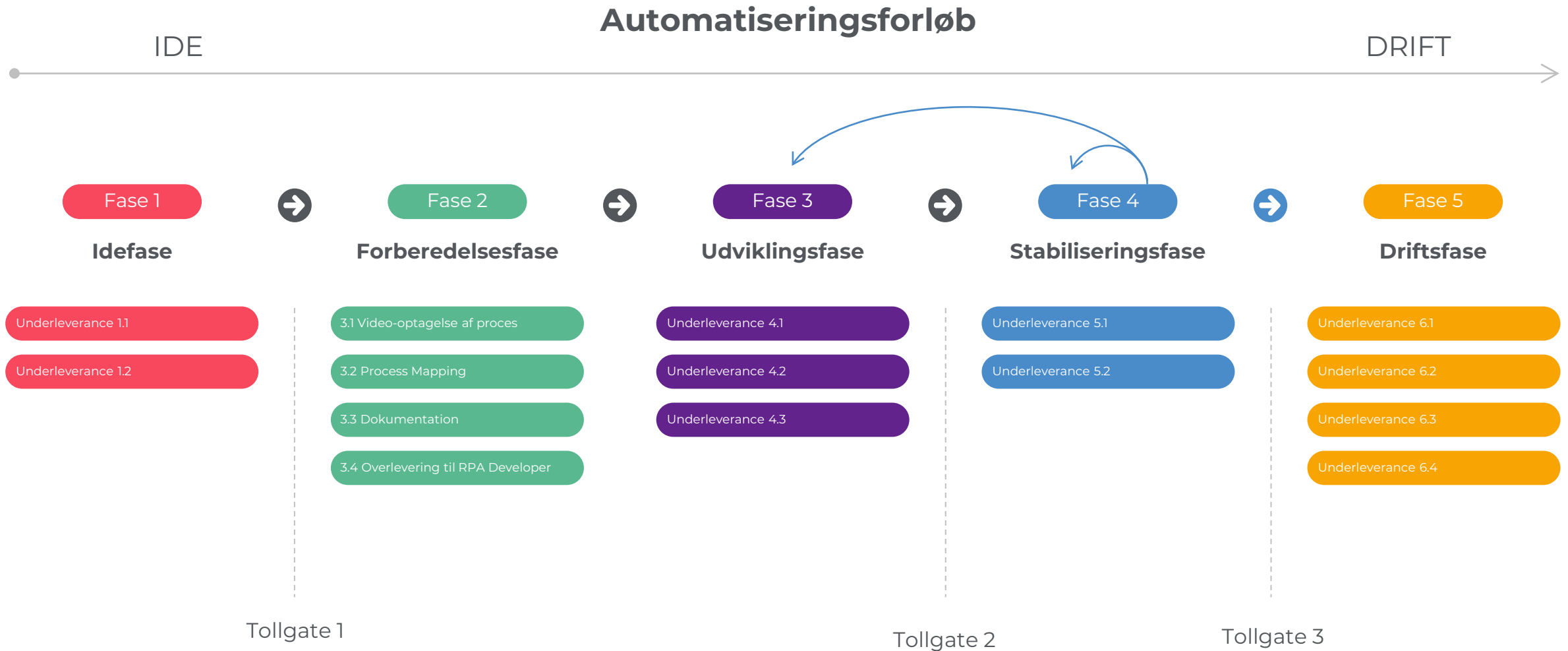


Understøttende artefakter



Agile
udviklingsprincipper

Operating Model: Eksempel



Methodology: Eksempel



Metoden understøtter en Operating Model gennem blandt andet roller, understøttende artefakter samt standarder og procedurer

Fase 2

Forberedelsesfasen

3.1 Video-optagelse af proces

3.2 Process Mapping

3.3 Dokumentation

3.4 Overlevering til RPA Developer



Roller involveret i *Forberedelsesfasen*

- Business Analyst
- Subject Matter Expert (SME)
- Developer



Artefakter i *Forberedelsesfasen*

- Slidedeck til Process Mapping
- Videoptagelse (BØR)
- Tjekliste (KAN)
- Process Design Document (SKAL)

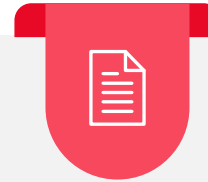


Standarder og procedurer i *Forberedelsesfasen*

- Notation for flowchart
- Procedure for overlevering til Developer
- Godkendelse af dokumentation

Artefacts: Eksempel

Tema	Tjek	Udført (sæt X)
Roller	Er Process Owner identificeret?	
	Er Business Analyst identificeret?	
	Er SME identificeret?	
	Er Developer identificeret?	
	Er øvrige interessenter identificeret?	
Proces	Foreligger der en procesbeskrivelse?	
	Er der lavet en videoptagelse af processen?	
Gennemførlighed	Er processen baseret på logiske regler?	
	Er der taget stilling til, om der er tale om en kompliceret proces?	
Robot	Er der taget stilling til, om det skal være en Attended eller Unattended robotløsning?	
	Er der taget stilling til, om der er tale om en engangsrobot?	
Risici	Er risici identificeret?	
	Er processen forretningskritisk?	
Databehandling	Er der taget stilling til typen af data der behandles?	
	Er der taget stilling til hvorvidt processen involverer databehandling fra en tredjepart?	
Business Case	Er den manuelle behandlingstid i minutter bestemt?	



Øvrige eksempler på **Artefacts** kunne være:

01 Frameworks til udvikling

02 PDD-skabelon

03 Guides

04 Kodestandarder

05 Tjekliste: Code Review

Konklusioner



Tre hovedbudskaber

- ▶ Metoden er mindst lige så vigtig som teknologien
– *A fool with a tool is still a fool*
- ▶ Der findes ingen Turnkey-løsning – One size does not fit all
- ▶ En Operating Model bør både tilbyde struktur og autonomi



Spørgsmål

- ▶ Hvordan finder man balancen mellem autonomi og struktur?