

CASE FRA PAPIR TIL RPA: NÅR AUTOMATISERING BLIVER EN DEL AF HVERDAGEN



Arbejdet omkring flekslønstilskud er forskelligt fra kommune til kommune. Beregningerne er de samme, men måden arbejdsopgaven håndteres på er vidt forskellig. I Borgerservice og Ydelse i Skive Kommune stod de over for en stor forandring, da de valgte at automatisere området.

På Ydelseskantoret i Skive Kommune var de månedlige beregninger af flekslønstilskud en tung, tidskrævende og kompleks opgave. Med ønsket om at lette arbejdsopgaven, tog de derfor kontakt til en anden kommune. Her hørte de for første gang om MARC Flexsløn: en robot der automatiserer og klargør de månedlige tilskudsberegninger, og de var med det samme solgt.

Dette blev startskuddet på rejsen fra papir til RPA. En rejse der startede med fysiske lønsedler og endte med automatisering af arbejdsgangene og en hel liste af fremtidige automatiserings- og digitaliseringsønsker. Men hvordan startede det hele?

I 2019 – før ydelseskantoret i Skive Kommune fik MARC Flexsløn, foregik det hele manuelt. De modtog lønsedlerne fysisk fra de omtrent 750 fleksjobbere i kommunen, og så gik det store tastearbejde i gang med beregning af flekslønstilskud.

” Vi var jo virkelig gammeldags. Det kan jeg godt se, når jeg i dag kigger tilbage, ”

siger Annette Dahl grinende, der er Faglig koordinator i Borgerservice og Ydelse i Skive Kommune.

”Hver eneste måned fik vi lønsedler ind fra de fleksjobansatte – og mange af dem får ikke bare én lønseddel men to, fordi de er 14-dages lønnede. Så kan du ellers begynde med fingertælleri for at få en idé om, hvor mange papirer vi sad begravede i herinde. Der var rigtig meget arbejde i det – også bare med at håndtere lønsedlerne. Det var faktisk en voldsom proces”, fortæller hun.

Ingen hokus pokus

De var derfor heller ikke i tvivl om, at det var på tide at gøre noget. Men hvordan skulle de komme væk fra lønsedlerne? Hvordan skulle det gribes an? Det var her, MARC Flexsløn kom ind i billedet. Selvom de havde en vis skepsis, blev den hurtigt manet til jorden, da de fik mere viden om, hvad robotten kan og hvordan den fungerer.

” MARC er jo faktisk bare sat op som om, det er mig der sidder og fører tastaturet. Der er ikke noget hokus pokus i det. Den eneste forskel på MARC og en sagsbehandler er, at MARC går ind i SKAT og henter indkomstoplysningerne, men selve tastearbejdet i systemet er faktisk det samme. Derfor var vi heller ikke i tvivl. Vi vidste, at det var det her, vi skulle, ”

fortæller hun.

En bedre forståelse for robotens arbejde var således det, der gav Annette Dahl ro i maven og mod på at tage det næste skridt. På ydelseskantoret i Skive havde de ingen erfaring med robotter, og dette kom også til udtryk i starten.

”Jeg tror ikke helt, at vi havde forstået, hvad det vil sige at få sådan en robot. Hvad det egentlig er, den gør. Til at starte med grinede vi også lidt af hinanden, for vi spurgte faktisk, om MARC så skulle have sin egen computer til at stå, fordi vi vidste ikke, om det var sådan det kørte. Men det er det jo slet ikke”, siger hun grinende.

”Nu er vi heldigvis blevet meget, meget klogere”, påpeger hun.

Tillid til robotten

Forandring sker dog ikke hen over natten. Det tager tid at vænne sig til et nyt system og andre arbejdsgange, og det kan være svært at have tilliden og tiltroen til, at en robot kan gøre arbejdet.

”For os var det lidt skræmmende med en robot, og vi kæmpede i starten med at finde tillid til, om det nu også var rigtigt, det MARC lavede. Til at starte med kunne det også diskuteres, hvor meget tid vi egentlig sparede, fordi sagsbehandlerne dobbelttjekkede beregningerne de første par måneder, for at være sikker”, fortæller Annette Dahl.

Men af erfaring bliver man klogere. Der gik dog ikke lang tid, før sagsbehandlerne måtte erkende, at MARC virkede efter hensigten og udførte beregningerne korrekt.

”Vi oplevede faktisk et par gange, at MARC’s beregning var mere præcis end den, vi havde lavet. Så må man jo slå sig selv lidt over fingrene og sige, at den her robot kan vi altså godt regne med og stole på”, siger hun med et smil på læben.

Individuel tilpasning

Noget af det, der særligt tiltaler Annette Dahl ved MARC Fleksløn, er fleksibiliteten i løsningen.

”Det har rigtig stor betydning, at MARC kan tilpasses efter vores behov – at vi kan sætte nogle individuelle kriterier. Alle kommuner arbejder jo forskelligt og har forskellige arbejdsgange, så det er rigtig smart, at det faktisk er op til den enkelte kommune at bestemme, hvor følsom man vil være i det her”, påpeger hun.

”Jeg synes, at det er fornuftigt tænkt, at vi kan have forskellige kriterier. Vi behøver ikke at være fuldstændig magen til hinanden, for det er vi nemlig ikke,”

lyder det fra Annette Dahl.

For hende er det vigtigt at udnytte MARC Fleksløn så godt som muligt. Hun går derfor også op i at sætte de rigtige kriterier og justere til efter behov for at sikre, at de høster det bedst mulige udbytte.

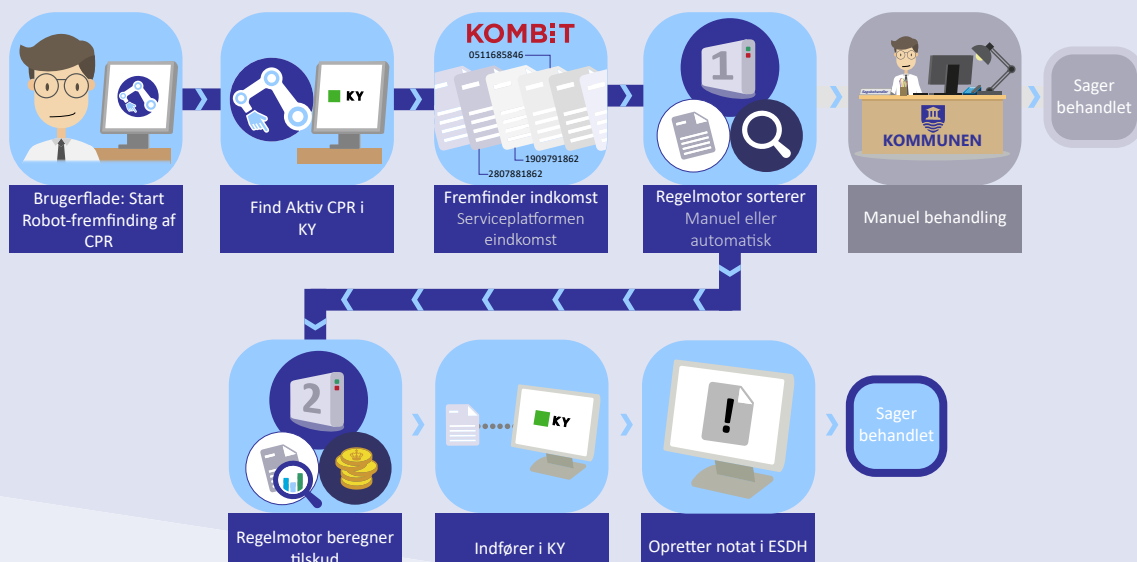
”Vi har løbende ændret vores kriterier og har så lavet tests for at se, om beregningerne var rigtige. Hvis de så er det, jamen så er det fordi, det her kriterie virker og er korrekt”, siger Annette Dahl og fortæller, at hun med kyshånd deler ud af deres erfaringer og kriterier, når andre spørger hende, hvordan de kan få så pæne tal hos dem.

Over al forventning

De pæne tal er efterhånden også blevet en selvfølge for Annette Dahl, der afslører, at man nærmest ser et skuffet øjenbryn fra hende, hvis ikke MARC automatisk har beregnet 70% af sagerne.

”Til at starte med håbede vi på, at MARC beregnede omkring 50%, men det er lige før, jeg bliver skuffet, hvis vi ikke i hvert fald er oppe på de 70%”, siger hun grinende og fortsætter:

”Faktisk kan man ikke engang sige, at MARC kun beregner 70%, for nogle af de frasorterede sager kan også være korrekte, og så skal vi bare godkende dem. Det er det gode ved MARC, at den giver en hjælpende hånd, fordi man kan se hele dens beregning. Det er en stor hjælp”, siger hun.



Ja tak til automatisering

Annette Dahl er dog heller ikke i tvivl om, at automatisering er vejen frem.

”Man kan sige, at MARC var vores spæde start på at komme væk fra papirer, og jeg er slet ikke i tvivl om, at det er vejen frem. Hvis vi – der var helt old school med vores lønsedler, kan nå hertil, så er der ikke grænser for mulighederne. Og jeg kan da godt afsløre, at jeg efterhånden har en hel liste med ønsker og forslag til ting, der godt kunne automatiseres”, siger hun med et smil.

Et råd med på vejen

For Annette Dahl er det næsten ikke til at forstå, at der ikke er flere, der har automatiseret området. For hende at se, er det bare med at komme i gang.

” Hvis du spørger her på gangene, om folk ville undvære MARC, så er jeg slet ikke i tvivl om deres svar. For vi kan slet ikke forestille os en verden, hvor MARC ikke er der. Det er bare en del af vores hverdag. I starten var det lidt skræmmende, men sådan tænker man slet ikke i dag. Nu taler vi om MARC, som om han er en af vores kollegaer, ”

siger hun grinende og giver et råd med på vejen.

”Der vil altid være frustrationer med noget nyt – ligegyldig hvor meget undervisning og oplæring man har fået, så går der lige et par måneder, før man får føling med det. Det gælder bare om at trække vejret og prøve det an, for så finder man ud af det. Det var egentlig også det, vi gjorde til at starte med. Man skal bare lige finde det leje, der passer til den arbejdsgang, man nu har. Vi har i hvert fald ikke fortrudt, at vi tog skidtet”, fastslår Annette Dahl.

Fakta om MARC Fleksløn

MARC Fleksløn er en robotløsning udviklet i samarbejde med Thisted Kommune. Løsningen automatiserer og varetager de mange månedlige tilskudsberegninger af fleksløn og er tilpasset, så den kan integreres sammen med det nye ydelsessystem KY.

MARC Fleksløn automatiserer omkring 50-70% af de månedlige beregninger, mens erfaringer viser, at den resterende andel typisk er så komplekse, at de fortsat må beregnes manuelt.


MARC Fleksløn giver:

- Berigtiget og retmæssig beregning af fleksløn
- Kort leveringstid og omkostningsfri udtræden
- Automatisering af administrative arbejdsgange
- Sparet tid og flere ressourcer på komplekse, manuelle beregninger
- Højere kvalitet og øget effektivitet

*Tallet er samlet fra den nye og gamle ordning. MARC Fleksløn kan beregne på den nye ordning (i gennemsnit ca. 80% af det totale tal).

**Udviklingen fra år til år jf. tal fra Danmarks Statistik

For yderligere information, kontakt:

 Skalhuse 13, 9240 Nibe

 www.dataproces.dk/kontakt

 Salg@dataproces.dk



Om Dataproces

Dataproces skaber værdi med data. Primært for den offentlige sektor og i særdeleshed for de danske kommuner.

Ved hjælp af data optimerer Dataproces digitale administrationers økonomi, infrastruktur og arbejdsgange, til gavn for ressourceforbruget, effektiviteten og kvaliteten.

Dataproces ...vi skaber værdi med data!



Kontakt Dataproces
www.dataproces.dk

