



## Softwarerobotter fra Dataproces bringer borgeren tættere på egne sager i Silkeborg Kommune

En kommune er en kæmpe organisation, der varetager mange forskellige opgaver og ansvar. Samme kompleksitet omgiver den digitale infrastruktur, som kommunen i dag er bundet op på. Lidt forsimplet kan man sige, at hvert led af en kommunal sag udføres og dokumenteres med udgangspunkt i hvert sit fagsystem. Og at de mange fagsystemer ofte har svært ved at tale sammen.

Det er i visse sammenhænge en fordel, men det rummer også en række udfordringer – blandt andet når det kommer til at give borgere hurtig og let adgang til egne sager.

Det ønskede Silkeborg Kommune at gøre op med, og i samarbejde med it-virksomheden Dataproces, har de derfor udviklet en selvbetjeningsløsning baseret på

softwarerobotter, der samler og bearbejder data på tværs af fagsystemer. Løsningen hedder Min Sag og med den, er det nu blevet meget lettere at lave agtindsigter – og meget hurtigere, nu hvor bearbejdet udføres af softwarerobotter.

## **En visionsbåren automatiseringsløsning**

Hos store og administrationstunge organisationer, som kommuner, er der store data- og automatiseringspotentialer. Både målt på effektiviteten, ressourceforbruget og kvaliteten.

I udviklingen af Min Sag har både kunde og leverandør haft fokus på alle tre bundlinjer.

Den primære drivkraft og målestok har dog været en stålsat ambition om åben og gennemsigtig forvaltning. Borgerne har ret til aktindsigt i egne sager, og den ret skal kunne udøves og imødekommes hurtigt, let og digitalt. Det muliggør Min Sag. Siden løsningens implementering er sagsbehandlingstiden faldet markant: Fra de lovpligtige 10 hverdage, til omkring en enkelt dag – ofte under.

Min Sag anvendes i dag i Silkeborg på borgerservice, beskæftigelses- og ydelsesområdet samt socialafdelingen, men vil inden udgangen af 2019 favne alle borgersager i kommunen.

## **Softwarerobotter: En perspektivrig, men opmærksomhedskrævende teknologi**

Motoren i Min Sag er Dataprocess' softwarerobotter, kaldet MARC (Municipal Automatic Robot Caseworker). Og som udgangspunkt består Min Sag af lige så mange MARC-robotter, som antallet af fagsystemer, der skal opkobles til løsningen. Det gør Min Sag til Dataprocess' hidtil største robot-løsning.

Robotter er relativt nemme at have med at gøre – og de er forholdsvis lette at omprogrammere eller udskifte, såfremt der sker ændringer i det system eller landskab, som de arbejder i. Det gør teknologien dynamisk og fleksibel, og den er i reglen et både hurtigere og billigere alternativ til snitflader. Til gengæld er robotterne opmærksomhedskrævende, og de skal tilrettes næsten

hver gang der sker den mindste ændring i de brugerflader de arbejder i. Det kan gøre teknologien forholdsvis driftstung og det er således afgørende, at robotterne "ansættes og arbejder" under professionel supervision.

Min Sag tilbydes inkl. drift og vedligehold fra leverandøren.