



DIGITALISERING MED ROBOTAR GER ÖKAD EFFEKTIVITET OCH TILLGÄNGLIGHET

Transaktionsintensiva, monotona arbeten är som gjorda för att ersättas av en robot, det är sannolikt ingen som skulle sakna att sitta och registrera fakturor, konstaterar Pär Hedin, ansvarig för området digitala medarbetare hos PS Provider.

Text: Redaktionen

Med rätt kompetens och erfarenhet går det att utveckla effektiva processer för automation med hjälp av Robot Process Automation, RPA – i dagligt tal kallat digitala medarbetare.

– RPA kan göra allt som en mänsklig medarbetare kan göra i ett system, förutsatt att den digitala input som krävs finns tillgänglig, till exempel i ett affärssystem, tabell, databas, på en skärm, i excel, etc. Man måste även beskriva de undantag och avvikelser som kan tänkas dyka upp, och utmaningen är just att lära roboten att hantera avvikelser och att förstå att den inte har tillräckligt med information för att genomföra en transaktion, säger Pär Hedin.

PS Provider har arbetat med att effektivisera processer sedan 90-talet och är idag en av Nordens absolut ledande leverantörer av digitala medarbetare till storföretag, kommuner, myndigheter och organisationer. En stor del av framgången kan tillskrivas en djup och bred erfarenhet inom processutveckling och affärssystem. Det handlar också om en robust, objektbaserad, metodik som ger snabb och kvalitetssäker utveckling samt enkel och resurseffektiv förvaltning.

– Tillsammans med våra kunder så gör vi en analys av befintliga processer och hur väl dessa passar att robotisera. Hur mycket tid kan frigöras, vad innebär det för besparing och vilka andra mervärden kan detta tillföra. Roboten är tillgänglig 24 timmar om dygnet, sju dagar i veckan och den gör inte fel så länge man tränat den att göra rätt, säger Pär Hedin.

För verksamheter som inför digitala medarbetare innebär förändringen en kraftigt ökad tillgänglighet, kortare ledtider, höjd säkerhet och en väsentligt förbättrad kostnadseffektivitet. Allt inom ramen för befintliga system och applikationer genom att robo-

ten tar informationen från de skärmbilder och gränssnitt som redan finns.

– Genom att effektivisera och säkerställa administrativa stödprocesser så kan de mänskliga medarbetarna fokusera på mer värdeskapande arbete. Digitala medarbetare är också en skalbar lösning som kan komma på plats väldigt snabbt jämfört med att automatisera en process på traditionell väg. Från det att man får en idé så tar det cirka två veckor till att den automatiserade processen fungerar i produktion.

Parallellt med att träna robotarna på processerna så utbildar PS Provider kundens medarbetare i att träna upp roboten.

– När kunskapen väl finns i den egna organisationen så blir stegen allt kortare från tanken att det här borde roboten kunna fixa till att få den att utföra just den arbetsuppgiften, säger Pär Hedin.

Ytterligare en utveckling på stark frammarsch är chatbotar och kognitiva agenter.

– Tidigare fanns det chatbotar som i princip bara svarade som en FAQ, idag så kan man hålla en mer naturlig dialog med boten. Den kommer ihåg kontext, om jag till exempel har sagt att jag bor i Halmstad så kommer den inte senare att fråga om adress utan bara vilken gata det är jag bor på. De mer avancerade kognitiva agenter kan känna av kundens humör och anpassa sina svar utifrån kundens sinnesstämning. Man kan tänka sig att en kund kontaktar sitt försäkringsbolag, chatboten kan se att kunden har en dotter på sju år och skulle, om tonfallet i kommunikationen upplevs som positiv, kunna vara proaktiv och fråga om kunden är intresserad av en försäkring för barnet.

Hur ser ni på utvecklingen framåt?

– Utvecklingen av självlärande robotar innebär att ju mer avancerad AI desto mer kan

den också lära sig. RPA kommer att få kognitiva funktionaliteter vilket gör att den typen av robot på egen hand kommer att förstå vad som kan automatiseras och därmed också kunna föreslå lämpliga processer att automatisera. Den kommer också att kunna göra ett utkast till hur automationen ska se ut, sen krävs det bara att en människa går in och godkänner den. Det här ligger sannolikt inte mer än något år fram i tiden. Nästa steg innebär sannolikt att med koppling till AI och stora datamängder så kommer den att kunna dra andra typer av slutsatser och lära sig processen att till exempel förstå hur en faktura ska konteras, inte bara att den ska konteras och i processerna rapportera tillbaka och ge förbättringsförslag. Med AI kommer det att finnas en helt annan kraft och dynamik i processen. Det är inte otänkbart att där roboten idag gör monotona, rutinmässiga uppgifter så kommer den i morgon att kunna hantera mer avancerade analyser.

Där roboten, RPA, utför saker i systemet så sköter chatboten dialogen i gränssnittet, den gör ingenting i de bakomliggande systemen. Men man kan redan idag koppla samman dem.

– Det finns en stor potential för den här tekniken inom bland annat offentlig verksamhet. Kommuner kan dela på chatbotar, där de kan ta hand om till exempel frågor om bygglov. Svaren kring dessa är till 90 procent samma oavsett ort, genom att bygga upp bibliotek med de 100 vanligaste frågorna så kan man effektivisera arbetet med att besvara dem. Tekniken ger ökad effektivitet och bättre lönsamhet men det är minst lika viktigt att uppmärksamma högre processkvalitet, ökad tillgänglighet och säkerhet, säger Pär Hedin.