



PS Provider hjälper företag och organisationer att automatisera administrativa processer med avstamp i RPA och Intelligent Automation.

Smarta digitala robotar avlastar mänskliga kollegor

➔ **Digitala medarbetare med kognitiva** förmågor som kan sköta en komplex process från start till mål låter kanske som framtiden – men faktum är att vi redan är där. PS Provider som är ledande inom Intelligent Automation tar tekniken rakt in i svenska bolag, kommuner och regioner.

Robotic Process Automation, RPA, har de senaste åren visat sig vara en nyckel till framgång för att effektivisera administrativa processer. Nu är teknologin mogen för att integrera AI i robotlösningarna vilket skapar helt nya möjligheter för automatisering, berättar Pär Hedin som är ansvarig för området Intelligent Automation på PS Provider.

– När vi adderar olika typer av kognitiva förmågor till den digitala medarbetaren är den inte längre låst till regelstyrda processer utan kan hantera mer komplexa arbetsuppgifter och tolka ostrukturerad information. Detta innebär att användningsområdet för digitala medarbetare ökar dramatiskt, säger han.

PS Provider hjälper större företag och organisationer inom privat och offentlig sektor att automatisera administrativa stöd- och affärsprocesser med avstamp i RPA och Intelligent Automation. Resultatet blir kortare ledtider, högre säkerhet och förbättrad kostnadseffektivitet. När repetitiva processer

automatiseras får de mänskliga medarbetarna dessutom mer tid för värdeskapande arbetsuppgifter och kompetensutveckling.

Nyligen genomförde PS Provider ett kundprojekt där målet var att automatisera processen för leverantörspåminnelser. En omöjlig uppgift för bara några år sedan då digitala medarbetare inte kunde hantera den ostrukturerade informationen som dessutom kom in via olika kanaler. Men genom att addera intelligens kunde målet nås.

– Vi lärde den digitala medarbetaren att läsa påminnelserna och förstå innehållet så att den sedan kunde utföra hela processen. Kunden sparade in tre heltidstjänster bara genom att automatisera detta specifika moment, säger Pär Hedin.

En robot utrustad med kognitiva förmågor kan också agera kundsupport på ett mycket mänskligt sätt – den kan till och med anpassa sitt bemötande efter motpartens sinnes-



Pär Hedin, ansvarig för området Intelligent Automation på PS Provider.

stämning. Genom att koppla ihop en intelligent chatbot med digitala medarbetare som genomför arbetsuppgifter i de bakomliggande systemen kan hela flödet automatiseras.

– Vi ser en stor potential för denna teknik, bland annat inom offentlig verksamhet. När kommuner delar på chatbotar som tar hand om generella bygglovsfrågor exempelvis, kan man skapa bibliotek med de vanligaste frågorna och därmed effektivisera arbetet markant. Kontakten med kommuninvånarna blir mer enhetlig och träffsäker, och frågorna kan besvaras omedelbart samt när som helst på dygnet, säger Pär Hedin.

Allt pekar på att användning av AI som automationsverktyg knappast kommer att minska i framtiden. Genom att implementera Intelligent Automation i sin verksamhet nu, i början av tekniksprånget, kan hela organisationen samla på sig kunskap som kommer vara avgörande framåt konstaterar Pär Hedin.

FAKTA

PS Provider är ledande inom Intelligent Automation i Sverige och har över 20 års erfarenhet av utveckling och automatisering av stöd- och affärsprocesser i större företag och organisationer inom både privat och offentlig sektor.