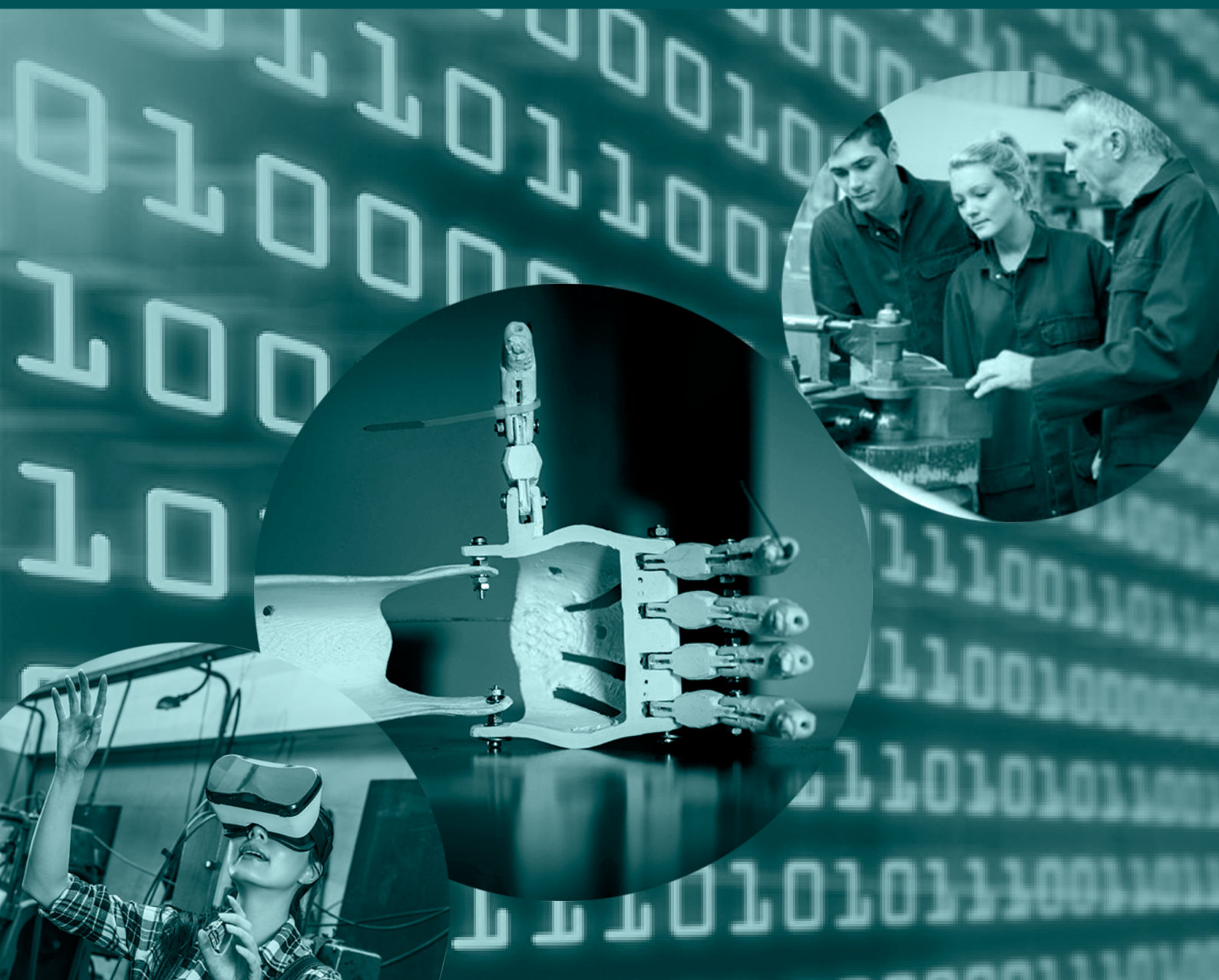




Administrative robotter i SMV'er

AFRAPPORTERING

**INDUSTRIENS
FOND** FREMMER DANSK
KONKURRENCEEVNE
The Danish Industry Foundation



Indledning

Administrative robotter, også kaldet RPA (Robotic Process Automation), er skræddersyet computer-software til at automatisere simple, regelbaserede og administrative processer med mange gentagelser.

Flere virksomheder herhjemme, bl.a. inden for den finansielle sektor og pensionsselskaber (PensionDanmark, PFA mfl.), har allerede gjort sig en del erfaringer med teknologien og høstet betragtelige effektivitetsgevinster uden negative konsekvenser for medarbejdertrivsel. Administrative robotter styrker konkurrenceevnen ved, at arbejdet udføres hurtigere og med højere kvalitet. Samtidig frigøres medarbejdere til mere videnstunge opgaver.

Projekt Administrative robotter i SMV'er (december 2018 – december 2020) havde til formål at indsamle viden om fordele og faldgruber ved administrative robotter og afprøve dem hos SMV'er. Konkret ved at indsamle de eksisterende erfaringer og formidle dem til en bredere kreds af små og mellemstore virksomheder med interesse i at implementere teknologien. Undervejs kortlagde vi best practise, så det bliver lettere for andre også at sætte strøm til deres processer.

Projektet er gennemført i samarbejde med en partnerkreds bestående af Aalborg Universitet (AAU) og DTU Compute. AAU har haft ansvar for effektivmåling hos testvirksomhederne samt den akademiske følgeforskning. DTU Compute har bidraget med viden, faglig sparring og diverse ekspertindlæg. DI har gennemført de faglige workshops og netværksaktiviteter med test- og ekspertvirksomhederne. Ekspertvirksomhederne har været en stor gevinst for projektet og har ydet et stort bidrag ved at dele ud af deres viden og erfaring.

Aktiviteter og Leverancer

Aktiviteterne i projektet har omfattet to målgrupper:

- En "testgruppe", der gerne vil i gang med at bruge administrative robotter og igennem projektet dedikerer sig til at bruge tid

og ressourcer på at gennemføre forsøg og implementere teknologien hos sig selv med støtte fra et ekspertpanel.

- Et "ekspertpanel", som allerede er i gang og gerne vil dele ud af deres erfaringer samt vidende med andre på samme erfaringsniveau og dermed sikre en videre modning af teknologien og afprøvning af "next practise".

Hovedparten af aktiviteterne har været målrettet testgruppen, men da ekspertpanelet har haft en nøglerolle i projektet ved at bidrage med deres viden og erfaring, har det også været vigtigt, at de fik noget igen for deres indsats.

Nedenfor gennemgås de fire hovedaktiviteter i projektet; konceptudvikling og rekruttering, virksomhedsforløb, netværk, opsamling og videndeling:

1) Konceptudvikling og rekruttering

Erfaringsopsamling, konceptudvikling, markedsføring af projektet og rekruttering til de to deltagergupper:

- 15 testvirksomheder: Alpha Elektronik, Andersen Biler, Bilhuset Elmer, Blaaholm, C.A. Larsen Automobiles, Dansac, Dansk Salt, Dolle, JP Group, Mountain Top Industries, Pedersen & Nielsen Automobilforretning, R82, Roche Diagnostics, System Cleaners og Vestfrost.
- Otte virksomheder i ekspertpanelet: Carglass, IST, Københavns Lufthavne, MAN Energy, PensionDanmark, PFA, Post Nord og Kromann Reumert.

Indledningsvis var der flere møder med virksomheder med erfaring indenfor RPA, dels for at lære af dem og dels for at høre, om de vil med i ekspertpanelet. Erfaringer om best practise fra disse møder blev efter aftale med ekspertvirksomheden i vid udstrækning basis for den anvendte metodik i projektet.

Der blev forholdsvis hurtigt rekrutteret seks testvirksomheder og otte virksomheder til

ekspertpanelet. Et væsentligt bidrag hertil har formentlig været dels aktualitet; at RPA synes at være "moderne", og dels at tidsinvesteringen for at deltage har været relativt beskedne.

Grundet Corona blev der aflyst en del aktiviteter i projektet. Det blev derfor aftalt med Industriens Fond, at rekruttere ind til et "lynforløb" baseret på samme metodik. Her lykkedes det at samle yderligere fem testvirksomheder, der gennemførte workshopforløb i juni måned 2020. Hovedparten af disse blev rekrutteret fra virksomheder, der allerede havde udvist interesse for projektet og teknologien. De øvrige kom fra DI's netværk.

I forbindelse med projekt "Genstart Nu" i samarbejde med Industriens Fond blev det desuden aftalt med Fonden at gennemføre et særskilt workshopforløb for udvalgte bilforhandlere i samarbejde med DI's Bilbranche. Her blev der gjort erfaringer med at eskalere metoden yderligere.

2) Virksomhedsforløb

Hovedleverancen i projektet var et workshopforløb i hver af virksomhederne i testgruppen til kortlægning af mulighederne i administrative robotter og udarbejdelse af en business case til videre beslutning og eksekvering. Ekspertpanelet blev inddraget på en fælles ekspertworkshop, så deres praktiske erfaringer blev bragt i spil. På ekspertworkshops deltog typisk fem-seks virksomheder, der fremlagde deres cases og spørgsmål for et panel af tre eksperter.

3) Netværk

Der blev oprettet to netværk til henholdsvis testvirksomhederne og ekspertpanelet. Alle deltagere fra såvel test- og ekspertvirksomheder blev desuden oprettet i samme forum på DInet, som er en platform til fælles videndeling. Her har man både kunne stille spørgsmål i forum og finde kontaktinfo på hinanden, hvis man eksempelvis ville besøge hinanden for yderligere inspiration.

Netværket for testvirksomhederne havde til formål at understøtte læringsprocessen i workshopforløbet gennem sparring og videndeling. Her har virksomhederne kunne støtte hinanden med praktiske spørgsmål omkring nogle af de barrierer, de stødte ind i undervejs i forløbet. Netværket har mødtes to

gange med positiv feedback på udbyttet ift. videndeling om organisering samt valg og anvendelse af software.

Netværket for ekspertpanelet havde samme formål; nemlig at understøtte virksomhedens digitaliseringsrejse, men på et væsentligt højere niveau og større bredde i mulige temaer. Netværket var samtidig en symbolsk betaling til eksperterne og deres virksomheder for at bidrage til projektet. Dette netværk mødtes tre gange i løbet af projektet, hvoraf det sidste møde om "rejsen fra RPA til AI" også var åbent for testvirksomhederne.

Udover de formaliserede netværksmøder har flere testvirksomheder også været på besøg hos en ekspertvirksomhed for at se en administrativ robot i aktion, og lære af deres erfaringer med organisering og implementering og ikke mindst få gode råd ift. valg af software.

4) Opsamling og videndeling

Projektet har samlet mange gode erfaringer, som det er værd at dele. Ikke mindst den vigtige konklusion, at administrative robotter er særdeles relevant for alle virksomheder – også SMV'er. Fra projektets fødsel har der været planlagt flere formidlingsaktiviteter. Langt de fleste har vi gennemført, men enkelte er blevet påvirket af Covid-19 nedlukningen herunder ikke mindst afslutningskonferencen, som blev aflyst. Listen med formidlingsaktiviteter fremgår af afsnittet "Forankring og formidling".

Effekt

Deltagerne har overordnet fundet forbedringer på mellem 30-50 pct. i tidsbesparelser på de analyserede processer. Dette svarer cirka til en tilbagebetalingstid på under ni måneder. Besparelsen er fundet dels i form af "almindelig" optimering og dels med RPA.

13 ud af de 15 testvirksomheder vil fortsætte med RPA og er allerede enten ved at opbygge egne kompetencer på området eller ved at finde en ekstern leverandør. To testvirksomheder har været hårdt ramt af Covid-19 og har derfor ikke ressourcer til udviklingsprojekter for nærværende. Den store succes skyldes formentlig, at RPA er en

relativt lavpraktisk teknologi, der er forholdsvis nem at forstå og komme i gang med.

Set udefra har deltagerne fået en opmærksomhed på mulighederne ved digitalisering, men også de nødvendige forudsætninger for at komme i gang.

Barriere for succesfuld implementering af Administrative robotter

Samtlige testvirksomheder siger, at de har fået viden og inspiration til potentielt at anvende administrative robotter i forretningsprocesserne, hvilket er meget positivt og en selvstændig målsætning i projektet. Men flere har også været gode til at give feedback på nogle af de ting, de har oplevet som svære i forløbet:

- Svært at gennemskue, hvilken software man skal vælge.
- Nødvendigt at sikre sig interne ressourcer i konkurrence med andre strategiske udviklingsprojekter.
- Skaffe eller opbygge IT-kompetencer ift. såvel programmering som IT-arkitektur og IT-sikkerhed.
- Proceskortlægning er tidskrævende, fordi flere virksomheder ikke tidligere har arbejdet med dette værktøj eller med standard/master data.

Fremadrettet vil vi hjælpe nye virksomheder ved bl.a. at formidle ekspertvirksomhedernes erfaringer med forskelligt software. Der har også været gode eksempler blandt testvirksomhederne ift. projektorganisering og ressourcestyring, som andre vil kunne lære af.

Forankring og Formidling

Dette har været et særdeles vellykket projekt for DI med stor positiv respons. Erfaringerne fra projektet vil derfor blive overført til DI's strategiske digitaliseringsindsats Tech der Tæller og vil herigennem blive gjort tilgængelig for alle interesserede parter. Der har været gennemført omfattende formidling af projektet, bl.a. med informationsmøder i samarbejde med DI's Regionalforeninger, artikler i DI's 3 / titel

nyhedsbreve og på LinkedIn, og der er blevet lavet en professionel informationsvideo for at udbrede kendskabet til RPA teknologien.

Der er i projektet gennemført følgende formidlingsaktiviteter:

- **Præsentation på DTU High Tech Summit**
31. oktober 2019 holdt projektet oplæg på DTU High Tech Summit om erfaringer og resultater fra projektet. Fra projektet deltog: DI, Carglass, JP Group og PensionDanmark. Sessionen var fuldt booket med 50 deltagere.
- **Inspirationsmøde om RPA software**
10. december 2019 med 29 deltagere. Fra projektet var der oplæg fra DI, PFA, PensionDanmark, Kromann Reumert og Carglass, der fremviste deres respektive softwareløsninger og delte deres erfaringer hermed.
Informationsmøder i 2020 om erfaringerne fra projektet.

Møderne var målrettet virksomheder, der var nysgerrige på administrative robotter og ønskede inspiration til, om det kunne være noget for dem og i givet fald, hvordan de bedst kom i gang.

Møderne tiltrak i alt 305 deltagere og blev gennemført i samarbejde med DI Regionalforeninger og fire af testvirksomhederne, der fortalte om deres erfaringer.

- Aalborg 24. februar: 54 deltagere
- Aarhus 24. februar: 59 deltagere
- Esbjerg 26. februar: 52 deltagere
- Odense 26. februar: 53 deltagere
- Glostrup 9. marts: 87 deltagere

Mødet i Glostrup var overtegnet, så der var planlagt et ekstra møde 17. marts med ca. 40 tilmeldte. Dette møde måtte dog aflyses pga. Corona-nedlukningen.

Evalueringerne fra møderne har langt overvejende været positive. Negative kommentarer har primært været fra virksomheder, der allerede er i gang med

RPA og troede, at niveauet ville være højere.

Oplæg på netværksmøder

- Tre netværk for Økonomichefer: i alt 48 deltagere
 - Fire netværk for Produktionschefer: i alt 65 deltagere
 - Et netværk for Fabrikschefer: i alt 16 deltagere
 - Et netværk for IT-chefer: i alt otte deltagere
- Formidlingsvideo om administrative robotter

Som en særlig leverance til projektet er der lavet en professionel video om RPA til formidling af erfaringer og effekter fra udviklingsprojektet. Formsproget i videoen er bevidst let forståeligt for at understøtte budskabet om, at RPA er enkelt at gå til. Videoen er udviklet af bureauet Geelmuyden Kiese og eksponeres både på sociale medier, DI's hjemmeside og projektsiden hos Industriens Fond.

<https://www.industriensfond.dk/AdmRobotter>.

PROJEKTNAMN:

Administrative robotter i SMV'er

BEVILINGSMODTAGER:

DI – Dansk Industri

PROJEKTANSVARLIG:

Pernille Erichsen

MAIL:

peer@di.dk

TELEFONNUMMER:

27 24 29 05

HOVEDNUMMER:

33 77 30 92