



Projektdirektiv

Etablera tjänst för automatisering genom RPA

Direktivet är en överenskommelse mellan projektägare/beställare Kristina Högström och projektledare Frida Fagerkrantz och Bodil Olofsson om förutsättningarna för förberedelsearbetet.

Verifieras genom styrgruppsbeslut.



1 Bakgrund

I Sverige och i Göteborg förväntas demografiska förändringar leda till svårigheter att klara såväl finansiering som kompetensförsörjning inom flera områden. Det är därför nödvändigt att hitta nya effektivare arbetsätt. Att automatisera är ett viktigt led i arbetet för verksamhetsutveckling med hjälp av digitalisering.

För att automatisera och effektivisera, finns det många olika tekniska möjliggörare att välja på, vilka av dessa som är lämpliga är beroende av verksamhetsbehovet och den förändring man eftersträvar. Den tekniska utvecklingen spås gå i en rasande fart framöver och det gäller att rusta offentlig sektor för att kunna utveckla sin verksamhet i takt med att ny teknik finns tillgänglig. För att effektivisera är tekniken en del men för att få till effektivisering så vet vi att det idag kräver en stor del förändringsledning för att få nya arbetsätt på plats.

Inom Intraservice, verksamhetsområden HR, Ekonomi, Operativt inköp och Vård och Omsorg har det sedan 2019 pågått arbete för att ta fram nya arbetsätt och teknik för att öka möjligheten till att automatisering av administrativa processer.

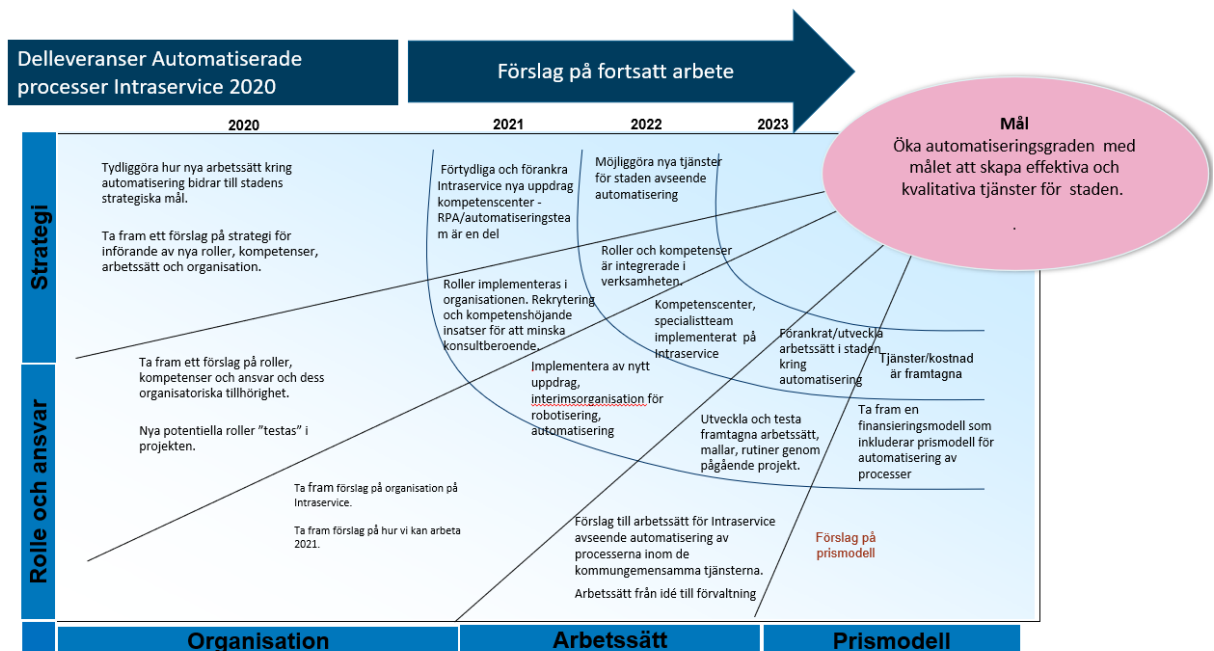
Under 2019 gjorde projekten inom de olika områdena en gemensam omvärldsbevakning. Slutsatsen av den omvärldsbevakningen visade att för att lyckas med olika automatiseringsinitiativ krävs vissa grundförutsättningar där mål, strategier, modell och en tydlig organisation för att utveckla och förvalta arbetet med automatisering var grundläggande.

I omvärldsbevakningen framkom att automatisering genom Robotic process automation, RPA har ökat inom offentlig sektor. Denna nya tekniska möjliggörare lämpar sig för automatisering av administrativa arbetsuppgifter som är vanligt förekommande inom de kommundemensamma tjänster som Intraservice har i uppdrag att utveckla.

För att skapa en gemensam grund och möjliggöra utveckling av nya arbetsätt startades ett gemensamt projekt där flera verksamhetsområdena ingick. Målet för projektet var att ta fram förslag på strategi, arbetsätt, roller och organisation för framtida arbete för automatisering, främst med fokus på vår nya tekniska möjliggörare RPA. Under 2020 infördes plattform för RPA, Blueprism. Inom verksamhetsområdena Ekonomi och Operativt inköp samt HR testades automatiserade processer. De gemensamma erfarenheterna la en viktig grund för fortsatt arbete och utgör underlag för kommande uppdrag. Förra årets leveransförslag till produktionsmodell, roll- och organisationsbeskrivning bifogas direktivet (se bilaga 1).

I december 2020 fattade ILG beslut att fortsätta arbetet under 2021 enligt framtagen färdplan. Det första steget är att ta fram förslag på tjänst för automatisering med stöd av RPA i de kommundemensamma tjänsterna samt att tydliggöra kopplingen till uppdraget "Kompetenscenter för digitalisering och robotisering".

Det andra steget i projektet är att under 2022 erbjuda en tjänst för automatisering med stöd av RPA som kan avropas från stadens samtliga förvaltningar.



Intraservice har fått i uppdrag att bilda ett kompetenscenter för digitalisering och robotisering. Uppdraget håller på att startas. Detta projekt kommer att behöva ha ett nära samarbete med uppdraget gällande kompetenscenter. Beroenden och avgränsningarna mellan uppdragen kommer behöva definiera.

Utöver Intraservice nya uppdrag kopplat till kompetenscenter har årets projekt tydliga bidrag till Intraservice övergripande målbild samt de mål som satts i verksamhetsplan för 2021:

Vi levererar enkla, effektiva och efterfrågade tjänster som förenklar vardagen för medarbetare och chefer i Göteborgs stad.

- Vi ska bidra till att öka nyttohemtagningen i Göteborgs stad.
- Vi ska få alla inom Intraservice att arbeta tillsammans
- Vi ska förbättra kundernas upplevelse av kvalitet, service och samarbete
- Vi ska attrahera, utveckla och behålla medarbetare och chefer.

Att kunna erbjuda stöd i arbetet med att utveckla de kommungemensamma tjänsterna med hjälp av automatisering är en viktig förutsättning för att nå målbilden att skapa nytta för staden. Arbete med automatisering kräver att olika kompetenser kan hitta ett effektivt samarbete och att behov av nya kompetenser identifieras och utvecklas. Nya arbetssätt behöver tas fram, testas och utvecklas. Genom att automatisera möter vi krav och behov om ökad effektivitet men också möjligheten att lära oss nytt och utvecklas både på individ och organisationsnivå vilket är viktigt för att nå målet om en attraktiv arbetsgivare.



2 Effektmål

Resultatet av detta arbete bidrar till att skapa en grund för fortsatt utveckling av automatisering med stöd av RPA. Genom att ta fram produktionsmodell, roller, organisation och etablera tjänst för automatisering med stöd av RPA skapas förutsättningar för ett effektivt och systematiskt arbetssätt vid utveckling av automatiserade processer.

Förankring, kommunikation och förändringsledning kommer vara en viktig del i arbetet med att etablera nytt arbetssätt inom Intraservice.

Framtida nyttohemtagning vid automatisering sker i verksamheterna i staden genom:

- att de kommundemensamma tjänsterna blir mindre resurskrävande
- möjlighet att skapa förvaltnings specifika automatiserade processer för att frigöra tid i verksamheten

Nyttor med automatisering av kommundemensamma tjänster är att:

- öka effektiviteten och frigöra tid
- öka kvalitén
- minskad kostnad
- nöjdare kunder och medarbetare

3 Underlag

- Klassificering av projektet enligt PPS, projekt mini
- Göteborgs Stads program för attraktiv arbetsgivare 2019–2023
- Göteborgs Stads långsiktiga ekonomiska förutsättningar 2017–2035, 2017-09-19
- Slutrapport Digitalisering ekonomiområdet 2019
- Uppdragsbeskrivning Intraservice digitalisering försörjningsstöd
- Slutrapport Digitalisering inom område ekonomi och operativt inköp 2020
- Projekt automatisera processer 2020
- Beslut ILG 2020-12-16

4 Kontaktpersoner

Följande personer har kunskap eller information som kan bidra till förberedelsearbetet:

- Bodil Olofsson, verksamhetsområde HR
- Frida Fagerkrantz, verksamhetsområde Ekonomi och Operativt inköp
- Sidi Stoor, verksamhetsområde Ekonomi och Operativt inköp
- Jan Gustavsson, verksamhetsområde IT
- Sofia Horrdin, Andreas Arvidsson, verksamhetsområde Vård och omsorg
- Anders Axelsson Fisk, verksamhetsområde IT



5 Krav och önskemål

Mål	Beskrivning
Resultat	<ul style="list-style-type: none">– Ta fram tjänst/tjänsteerbjudanden RPA, i första hand för kommungemensamma tjänster (steg 1) och därefter för staden (steg 2)– Färdigställa produktionsmodell och mallar för automatisering med stöd av RPA– Färdigställa roll-och ansvarsbeskrivningar– Utveckla RPA-team via interimorganisation– Beskriva tjänstens koppling till uppdrag för "Kompetenscenter för digitalisering och robotisering".
Tidpunkt	feb 2021- dec 2022
Kostnad	880 timmar per år
Budget	750 tkr/år

5.1 Prioritering

Prioritering

0,6

Resultat

0,1

Tidpunkt

0,3

Kostnad

6 Tid och resurser för förberedelserna

Förberedelserna klara, datum (BP3)	Direktiv och projektplan klar ILG 31 mars
Eventuella avstämningpunkter, datum (BP2)	Löpande avstämning med projektägare
Budget för förberedelsearbetet (timmar och kostnader)	Klart inför möte ILG 31 mars
Personella resurser tillgängliga för förberedelsearbetet	Bodil Olofsson Frida Fagerkrantz



7 Finansiering

Ca 750 tkr per år via projektansvar 060GAGM. Projektansvar beslutat av ILG 2021-04-14.

Kostnader som ska belasta projektet är resurser projektledare, biträdande projektledare och projektmedlemmar från verksamhetsområde IT.

Kostnader som inte ska belasta projektet är projektmedlemmar som deltar från övriga verksamhetsområden som berörs av projektet. Kostnader för infrastruktur ska inte belasta projektet.