



Utdannings-  
direktoratet

# Med en robot på laget

---

*Erfaringer med RPA i Utdanningsdirektoratet*

# Elizabeth Linder

---

*Seniorrådgiver og systemforvalter RPA*

# Utgangspunktet

---

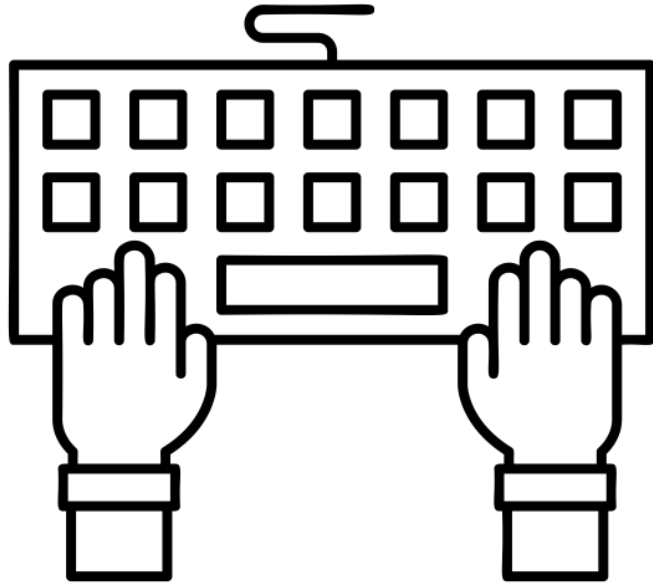
*Hva er RPA og hvor var vi?*

RPA

Robotic Process Automation

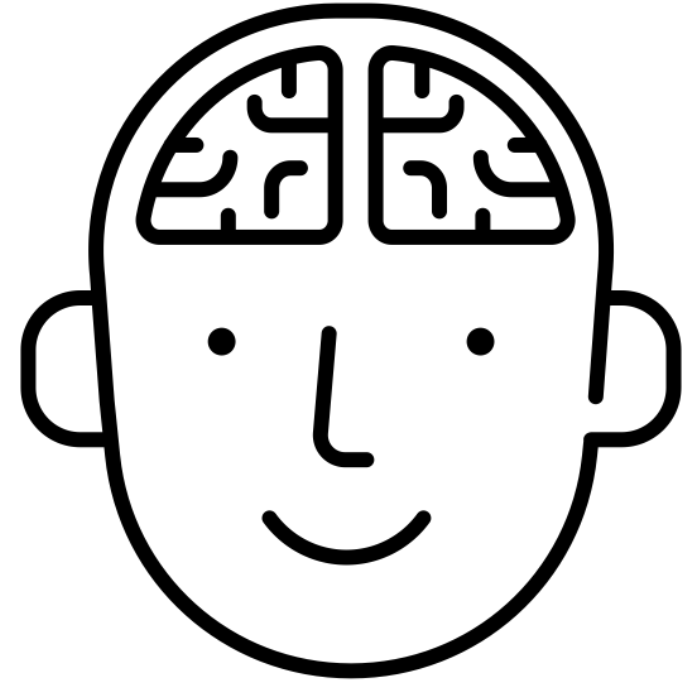


# RPA



Created by Dinosoft Labs  
from Noun Project

# AI



Created by Path Lord  
from Noun Project



# Verdiforslaget

Ved å bruke RPA-teknologi til å utføre de manuelle kontrolloppgavene, frigjør vi tid for arkivarene til å jobbe med veiledning, systemutvikling og analyser som gir større verdi for UDIR fordi vi med de samme antall ansatte får løst flere oppgaver.



# Hvilke arkivaroppgaver har vi gått løs på?

---



# Innsynskrav

## Automatisere registrering og utsending

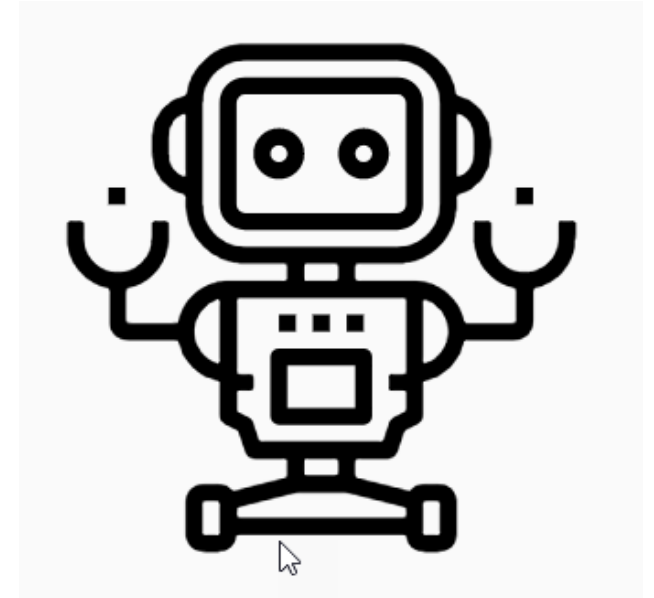
- Plukker opp fra epostmottak og journalfører innsynskrav fra **eInnsyn**
- Finner journalpost og saksbehandler og varsler på epost
- Purrer og fører **statistikk**
- Sender ut og **svarer automatisk** på enkelte dokumenttyper



# Bertil som arkivar

## Journalføring og kvalitetssikring

- Journalfører utgående brev
- Markerer for «privatperson» på dokumenter via **eSignering**
- Sorterer innboks på e-postmottak – **Bertil 2**
- **Journalfører** enkelte saker fra e-postmottak
- Tar ut **offentlig journal** og publiserer på Teams



# Bertil som arkivar

- **Periodisering**
- Setter tomme saker til utgått
- Avslutter saker
- Kommer: Klassere saker
  
- **Restanseoppfølging**
- Sender ut e-post til saksbehandler med liste over ubesvarte henvendelser
- Sender påminnelser



# Hvordan går du frem?

---

*Noen tips hvis du ønsker å prøve deg på RPA*

# Legg en plan!

## En slik plan bør inneholde:

- Hvilke oppgaver du skal starte med
- Hvem skal involveres
- Hvem har ansvaret
- Hvordan realisere gevinsten

Informer alle interessenter;  
andre arkivarer,  
saksbehandlere, ledere og alle  
som vil komme i kontakt med  
roboten

# Velg de rette prosessene og oppgavene

- Digital input og output
- Regelstyrt og strukturert
- Oppgaver som handler om å søke opp, oppdatere og samle inn informasjon
- Der dere mangler integrasjoner, systemer som ikke henger sammen
- Stort volum, mye manuelt arbeid

Fiks prosessene først,  
automatiser etterpå!



# Noen må ha ansvar!

## Noen må følge opp i det daglige og ta ansvar for:

- At alt går som normalt – overvåke prosessene
- Følge opp forbedringsforslag
- Se til at menneske og maskin jobber best mulig sammen!

Roboten er avhengig av at alle systemer fungerer



# Gevinstrealisering

---

*Hvordan få minutter til å bli til timer*



# Bertil som direktoratansatt

Epostmottak  
Import eFormidling  
Altinn-import  
Offentlig journal



Innsyn,  
Offentlig journal  
E, S, M-søk



Brukerstøtte 1.linje  
Opplæring,  
Poståpning, skanning,  
journalføring



Feilretting  
Skjemautvikling  
RPA  
Utvikling av Elements  
Vedlikehold arkiv



Analyse og kontroll  
Internkontroll  
ROS  
Bevaring og kassasjon  
Svartjeneste  
AdHoc

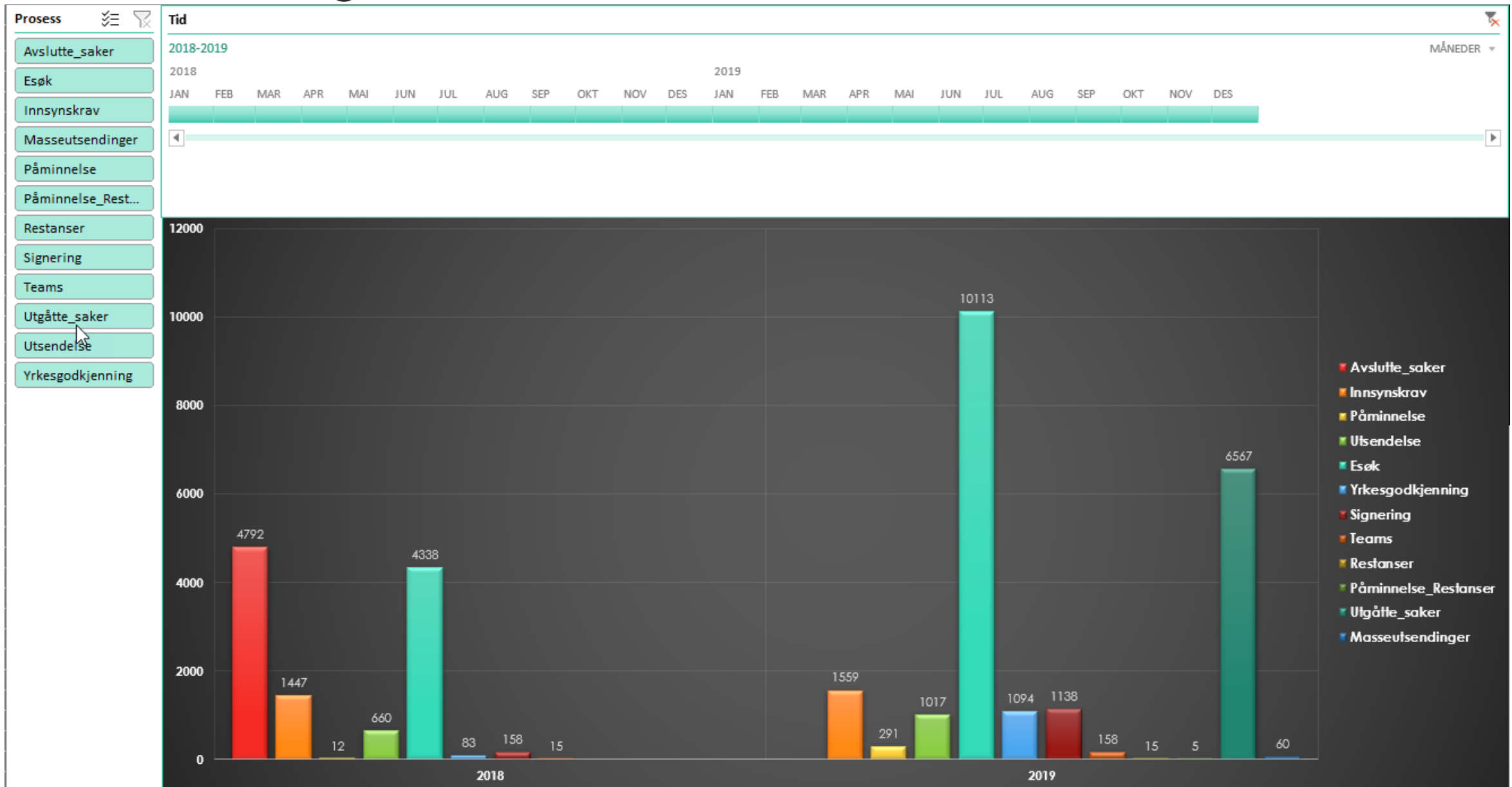


Konsulenter og interne  
samarbeidspartnere



Informasjons-  
forvaltning  
Diiforms  
RPA  
Kibana mm

# Gevinster og statistikk



# Gevinster og statistikk

Prosess	Antall	Tid spart
Registrere innsynskrav	3100	315 timer / 43 arbeidsdager
Påminnelse + Utsendelse innsynskrav	2100	150 timer / 20 arbeidsdager
E-søk	15500	520 timer / 69 arbeidsdager
Journalføre henvendelser e-postmottak	1290	65 timer / 9 arbeidsdager
Markere for personnavn	1340	22 timer / 3 arbeidsdager
Avslutte saker	4790	120 timer / 16 arbeidsdager



# Digital medarbeider

---

*Hvordan er det å ha en robot på laget?*

# Bertil på Teams

20. mars 2019



RPA Bertil 19.03 07.04



God morgen Arkivjengen . I går journalførte jeg 103 dokumenter. Det ble bedt om innsyn i 5 dokumenter og jeg sendte ut 3 dokumenter som var ok. Her er journalen som skal leses i dag. Ha en fin arbeidsdag 🧑🏻‍💻



OEP\_19.03.19.PDF



Mari Hidle Simonsen 20.03 12.47



14.03.2019 er publisert.

← Svar



# Flere gevinster

- Endelig en som følger rutinene!
- Kanskje regeletterlevelse er en større gevinst enn effektivisering?
- Bryter opp gamle, utdaterte rutiner
- Tvinger frem tverrfaglig samarbeid
- Få med ikke-IT folk og saksbehandlere på digitaliseringstanker
- Styrke fokus på Lean

RPA + Lean = Sant



# Halvannet år senere – ville vi gjort noe annerledes?

- Prosessoversikt og dokumentasjon – viktig!
- Arkivet har vært pådriver og tenkt nye muligheter – ikke så mye utvikler
- Effektivt vedlikehold av mange prosesser
- Selv om man går for RaaS-løsning så må intern IT involveres
- Ansatte takler og håndterer nye rutiner forskjellig

Flytter driften av  
prosessene internt



