

Robotics Process Automation (RPA)

Frigör tid och ta bättre beslut snabbare genom automatisering

Vad är Robotics Process Automation (RPA)?

RPA är ett samlingsbegrepp för tekniker som används för att automatisera arbete som tidigare utförts manuellt av människor. I ena ändan av spektrumet finner vi enklare automatiseringar av enskilda moment i en arbetsprocess, exempelvis en automatiserad och digitaliserad blankett-hantering. I andra ändan av spektrumet finner vi sofistikerade tekniker som involverar artificiell intelligens och självlärande robotar, som exempelvis kan avlasta första linjens support i ett kontaktcenter. Utvecklingen går snabbt och 2025 förväntas upp till två tredjedelar av dagens kunskapsarbete vara påverkat av utvecklingen inom Robotics.

Vilka processer är lämpliga att automatisera?

De processer som:

- Är regelbaserade och repetitiva
- Innebär risk för manuella misstag

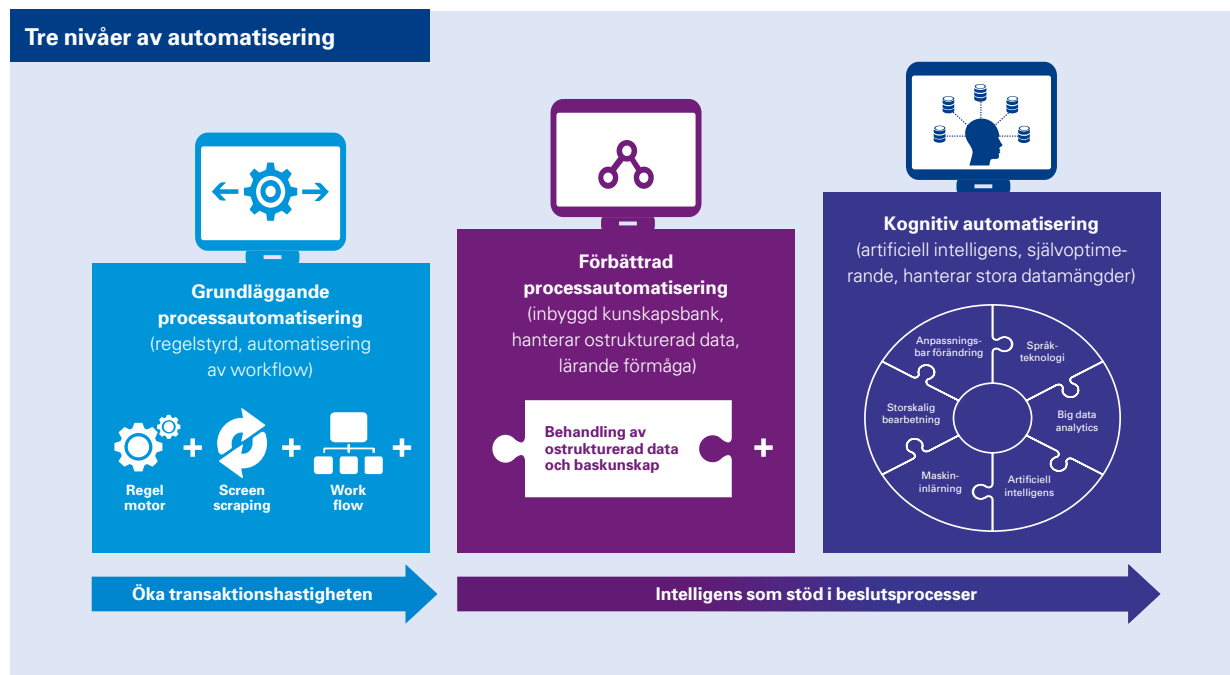
- Har stora eller medelstora transaktionsvolymer
- Har säsongsvariationer eller oförutsägbara arbetstoppar
- Triggas även utanför kontorstid
- Inte går att räkna hem inom en större/mer omfattande systeminvestering

Processer som ofta hamnar på prioriteringslistan i en första screening är exempelvis finansiell rapportering, nyckeltalsrapporter, statistik och kundtjänst processer.

Vilka är vinsterna med RPA?

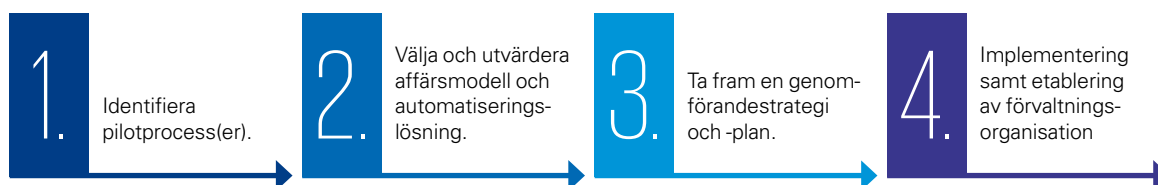
- Ökad träffsäkerhet
- Ökad effektivitet
- Optimerade processer
- Förbättrad kontroll & compliance
- Förbättrad kvalitet
- Minskade kostnader

Tre nivåer av automatisering



KPMG – En oberoende rådgivare genom hela automatiseringsprocessen

KPMG kan bistå er genom hela projektet, från val av process(er) till implementering av automatiseringslösning:



Exempel på RPA-transformation som KPMG genomfört:

Automatiserad konsolidering av data	Automatiserad och självlärande kundsupport
Utmaning På detta globala företag spenderade anställda en stor del av sin tid med att kopiera och sammanställa data från tre olika system in i en excelmall för att ens kunna börja jobba med sin analys.	Utmaning Ett globalt företag sökte en lösning för att komma till rätta med en kostsam organisation för kundkontakt och support, som dessutom underpresterade i kvalitetsmätningar.
Lösning För att frigöra tid från långtråkiga, repetitiva och regelbaserade arbetsuppgifter till mer kvalificerade sådana utvecklade företaget en RPA-lösning. Roboten arbetade dessutom med ovannämnda uppgifter under nattetid, så att de anställda kom till jobbet med färdigpreparerade Excelark i inkorgen – varje morgon.	Lösning Med hjälp av en plattform uppbyggd kring Cognitive Automation har man på detta företag kunna reducera antalet anställda i supportfunktionen samtidigt som man har ökat kundnöjdheten, förbättrat kvaliteten i svaren och förkortat svarstiden. Plattformen fungerar som ett vanligt Kontakt- & Supportcenter men med digitala kunskapsarbetare bakom luren snarare än fysiska sådana.
Utfall Förutom att öka arbetsmotivationen hos de anställda räknar man med besparingar på upp till 60 mkr redan under det första året med RPA-lösningen i bruk.	Utfall Om roboten inte kan besvara kunden genom sökningar på intranät eller på webben eskalerar den ärendet till en mänsklig kollega. Därefter "observerar" roboten hur människan arbetar och lär sig inför nästa gång frågan kommer upp.

Vill du veta mer?

Välkommen att kontakta oss!



Anders Nilsson

Partner

RPA Lead

Mobil: 070-558 39 70

E-post: anders.nilsson@kpmg.se



Anna Wahlström

Senior Manager

RPA Lead Public

Mobil: 070-812 08 37

E-post: anna.wahlstrom@kpmg.se