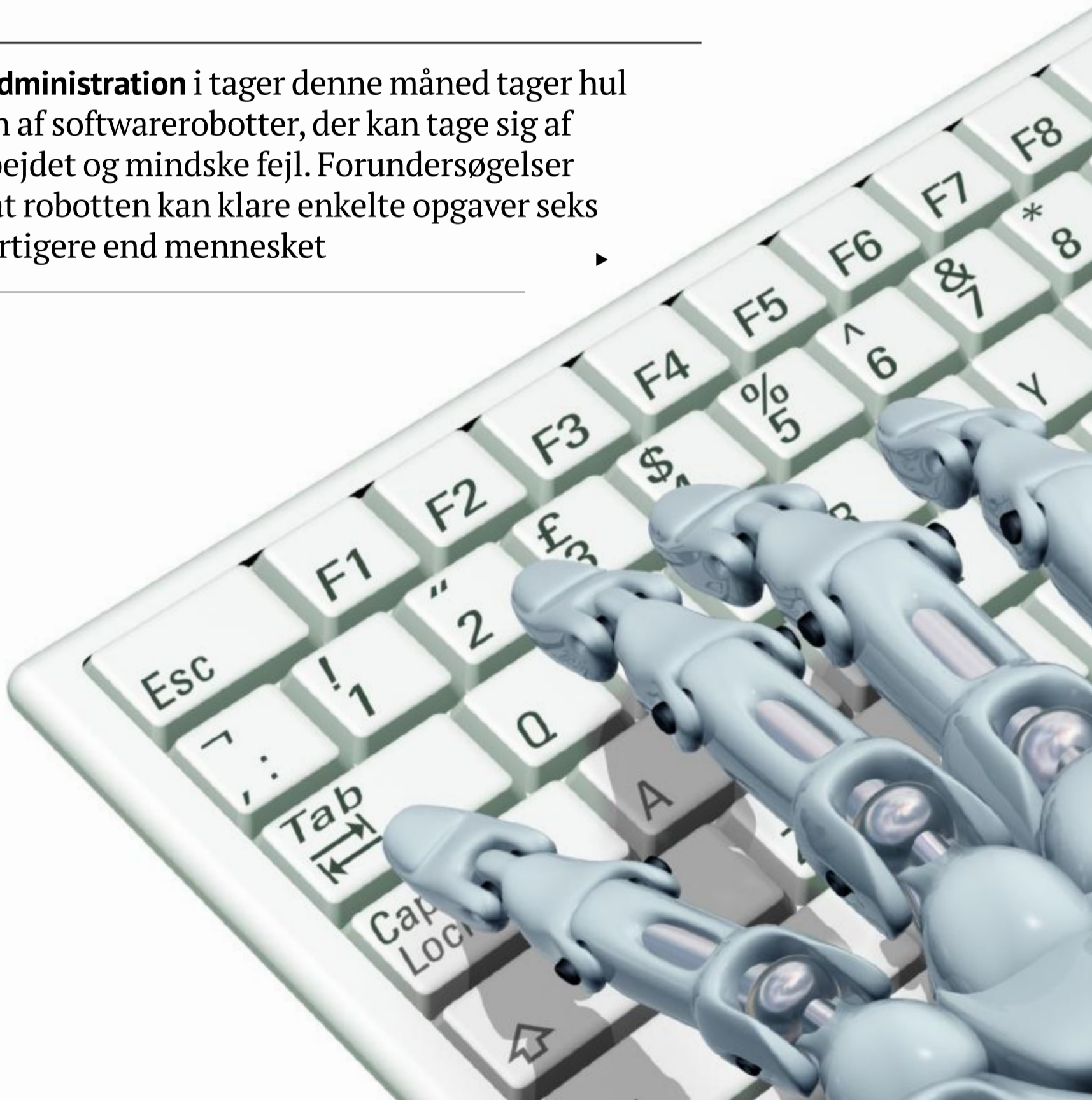
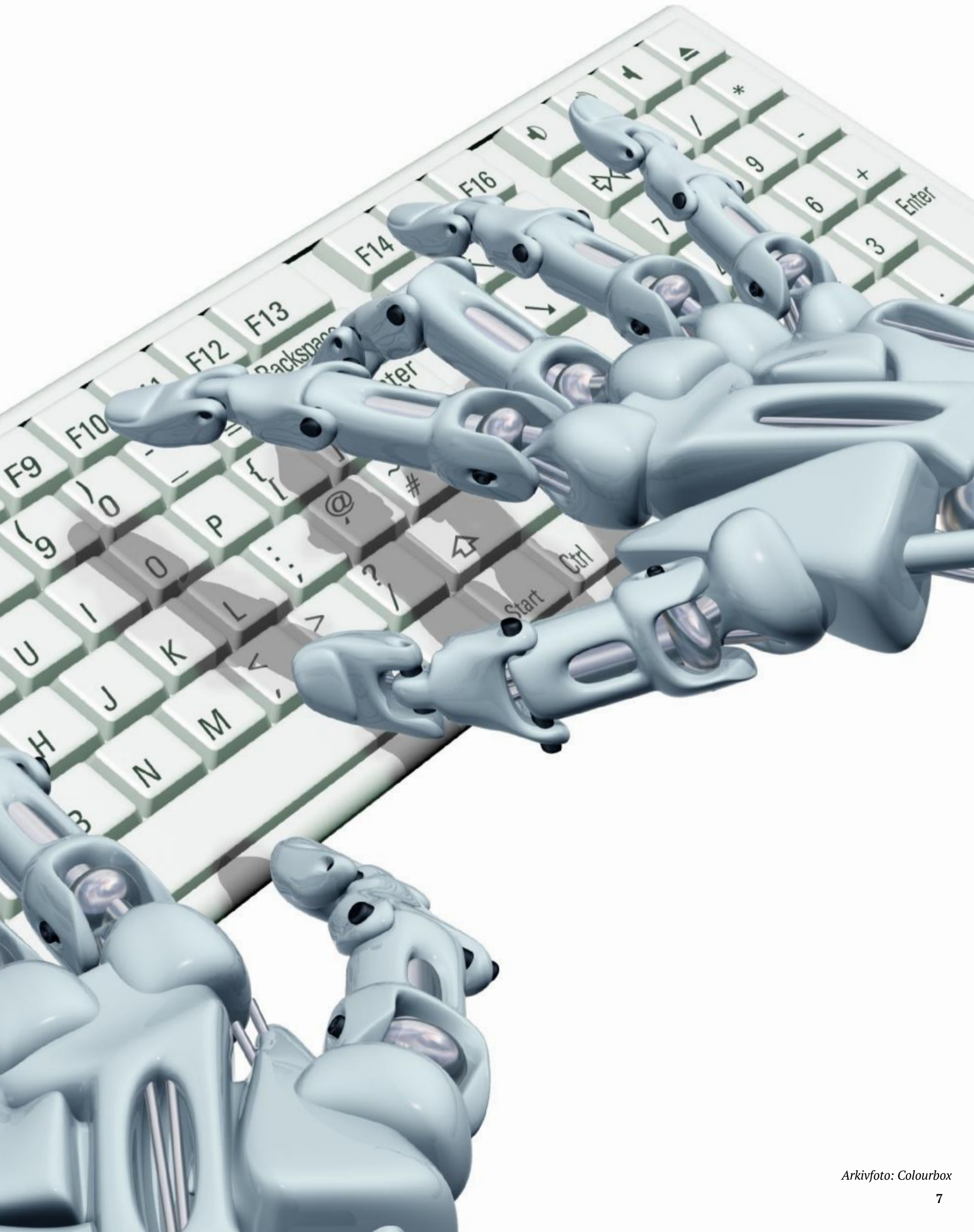


Nu rykker robotterne ind på de offentlige kontorer

Statens Administration i tages denne måned tager hul på brugen af softwarerobotter, der kan tage sig af rutinearbejdet og mindske fejl. Forundersøgelser har vist, at robotten kan klare enkelte opgaver seks gange hurtigere end mennesket





*Sophie Løhde, minister for offentlig innovation ser positivt på robotter og tilføjer, at regeringen vil komme med et oplæg til en mere tidssvarende digitaliseringsklar lovgivning.
Arkivfoto: Scanpix*

»Det handler jo også om, om staten skal være firstmover, eller om vi skal være sikre på, det er et modent produkt, der er på markedet«

Trolle Klitgård Andersen, adm. direktør i Statens Administration

Af Trine Vestergaard

Roboterne rykker nu ind på kontoret hos det offentlige. Der er ikke tale om store, blanke metalrobotter med mekaniske arme, men derimod softwarerobotter, der kan genkende de rutineprægede opgaver i en computer og gentage dem fejlfrit, så de ansatte kan bruge deres timer og hænder et andet sted.

“Der er kommet et fokus nu. Teknologien er blevet moden, og man forstår, at det ikke kun er noget for nørder,” siger Trolle Klitgård Andersen, adm. direktør i Statens Administration, der som offentlig institution nu er klar til at lade robotterne indtage kontoret.

Private virksomheder har ifølge konsulent- og teknologivirksomheden Accenture længe udnyttet fordelene ved softwarerobotterne, men det offentlige har ikke været lige så hurtigere til at gøre brug af teknologien.

“Det handler jo også om, om staten skal være firstmover, eller om vi skal være sikre på, det er et

modent produkt, der er på markedet,” siger Trolle Klitgård Andersen.

På kontorene i Hjørring tages de første tre robotter i brug i denne måned, og forventningerne er høje. Administrationens egne forundersøgelser peger på, at det en medarbejder bruger 25 minutter på, kan robotten klare på fire minutter.

Statens Administration foretager mange forskellige regnskabsafstemninger hver måned for de ca. 200 kunder. Det er de samme afstemninger, der gentages hver gang, og det gør proceduren særligt velegnet til automatisering med robot, fordi den er manuel, gentagende og der kommer meget data igennem.

“De hænder, der nu frigøres, skal så bruges andre steder, hvor de bruges bedre,” siger direktøren for Statens Administration.

Ifølge Accenture viser undersøgelser fra private virksomheder, at softwarerobotter kan lede til besparelser på op mod 80 pct. i administrationen, mens sagsbehandlingstider kan falde med 40 pct. ved brugen af den moderne teknologi. Derfor er der et stort potentiale i at overføre erfarin-



80

pct. i administrationen har man sparet i private virksomheder ifølge en undersøgelse fra konsulent- og teknologivirksomheden Accenture

gerne og gøre kunsten efter i det offentlige.

“Det er noget, man virkelig vil kunne mærke,” siger Christian Max Hansen, direktør for Sundhed & Public Services hos Accenture.

Han forklarer, at det er de samme opgaver, robotterne skal lave i det offentlige, som de laver i det private. Derfor bør implementeringen være lige til.

Erfaringer skal deles

Alligevel halter styrelser, ministerier og andre offentlige institutioner efter de private virksomheder. Det kan ifølge Accenture-chefen skyldes lange beslutningsprocesser og udbudsregler i det

offentlige, men han mener, det er positivt, at bl.a. Statens Administration nu tager fat på potentialet.

“Man får meget svært ved at realisere de besparingsmål, der er i den offentlige sektor, hvis ikke man gør det her. Man vil få svært ved at få frigjort folk og få dem over imod den direkte borgerservice og få den forbedring, man går efter,” siger han.

Statens Administration vil nu gå forrest med etableringen af et digitalt robotcenter, som kan fungere som vidensdeling for andre statslige institutioner.

“Vi vil dele vores erfaringer. Vi kan gå ud på det administrative område og sige, at vi har det her setup, som vi synes, alle skal gøre brug af. Jeg tror, det er et område, man vil se udvikle sig kraftigt i den statslige sektor,” siger Trolle Klitgård Andersen.

Allerede i 2015 begyndte Statens Administration at lave forundersøgelser for at analysere på fordelene ved at bruge softwareroboter. Men en proces med udflytning af arbejdspladser til Hjørring i Nordjylland fra København forsinkede opstarten, der blev annonceret for præcis et år siden. Han mener dog ikke, at der har manglet ►

»Hvis softwareroboter kan gøre tingene mere effektivt (...) er vi i min optik forpligtet til at anvende dem«

Sophie Løhde (V),
minister for offentlig innovation

◀ muligheder for, at det offentlige kunne tage hul på den digitale omstilling tidligere.

“Men man kan sige, at der ikke er nogen, der centralt har taget ejerskab på det,” siger han.

Så det gør de nu.

Medarbejdere skal bruges bedre

Trolle Klitgård Andersen vurderer, at de robotter, de tages i brug, koster mellem 150.000 og 300.000 kr. stykket. Det dækker over selve teknologien, en licens og programmering, så maskinen kan løse de opgaver, der er behov for.

“De penge er tjent ind inden for et år,” siger han og mener derfor ikke investeringen kan være en undskyldning for ikke at tage robotter i brug.

Han understreger, at omstillingen ikke er en spareøvelse, der skal føre til fyringer.

Kan du forstå, hvis nogen frygter det?

“Ja, det kan jeg godt. Det der er vigtigt at tage med i sådan en teknologi-snak er, at medarbejderne skal med i den digitale arbejdsstyrke,” siger han.

Heller ikke hos fagforeningen HK regner man med, at den stigende digitalisering vil føre til afskedigelser af deres medlemmer.

“Der er altid en frygt, men det vi prøver at sige er, at man skal se det som en mulighed. På langt de fleste områder har man været dygtige nok til at finde på nye services, udvikle nye produkter og levere bedre kvalitet. Man skal investere i sine

medarbejdere,” siger Kim Simonsen, formand for HK.

Det private er ofte foran det offentlige

Minister for offentlig innovation Sophie Løhde (V) ser også et betydeligt potentiale i softwareroboterne, hvis man anvender dem de rigtige steder.

“Vi skal ikke bruge teknologien for teknologiens skyld. Men hvis softwareroboter kan gøre tingene mere effektivt og med færre fejl, er vi i min optik forpligtet til at anvende dem. Ellers går vi glip af en mulighed for at gøre den offentlige administration bedre, hurtigere og mere effektiv til gavn for borgere og virksomheder,” lyder det fra ministeren.

Hun mener, at det private ofte er foran det offentlige i forhold til anvendelse af ny teknologi, fordi det af og til følges af en risiko. Og der skal det offentlige være mere påpasselige og først bruge teknologien, når den er moden.

Softwareroboterne kræver ikke særlig lovgivning og ifølge ministeren kan alle myndigheder bruge dem. Men der kan være barrierer i lovgivningen, som gør det svært at udnytte teknologien. Derfor vil regeringen komme med et oplæg til en mere tidssvarende digitaliseringsklar lovgivning, fortæller hun.

“Jeg tror, vi kommer til at se meget mere til softwareroboter i det offentlige i de kommende år,” forudser ministeren. ■