



# Älskar du inte heller repetitiva uppgifter?

Låt en robot göra jobbet

Vad ser du framför dig när du tänker robotisering? Kanske dyker det upp en bild på en produktionslina med robotar som monterar ihop en bil, eller en människoliknande plåtgubbe som de såg ut i science fiction-filmerna på 80-talet?

Oavsett vilket så har många en bild av att robotisering är svårt och kräver en stort teknisk kompetens. Men robotisering är inte mer komplicerat än att förenkla ett krångligt arbetssätt och att göra det i ett verktyg som är så långt ifrån science fiction man kan komma. RPA står för Robotic Process Automation och handlar om att automatisera processer så att tid frigörs till annat.

## Fackförbundet som spelar för att vinna

Nicklas Mattsson arbetar som enhetschef på fackföreningen Byggnads. Han har lotsat enheten för medlemservice genom deras digitaliseringsinitiativ på ett enastående effektivt sätt. De går snabbt från idé till implementering, och utan att rekrytera nya kompetens. På två år har hans team lämnat över sju processer till en robot och byggt upp både en röstbot och en chatbot.

Byggnads sticker ut genom att de har modet att lägga krutet på genomförandet snarare än på utredningar och analyser. Och när de kör snett är de snabba att rätta upp kursen igen. De jobbar agilt – på riktigt.

Här kan du läsa mer om fackförbundet som släppte sargen och gav sig in i automatiseringsmatchen på allvar.



”Vi vill uppfattas som moderna och närvarande, och inte som en dinosaurie”, säger Nicklas Mattsson som är ansvarig för avdelningen för medlemservice på Byggnads.

## Roboten klagar inte över tråkiga uppgifter

När Byggnads började utforska området robotisering såg de möjliga tidsvinster och valde därför att agera direkt. De hade en workshop med Telia på tisdagen, fattade beslut ett par dagar senare, och på måndagen i veckan efter började de skapa processkartor över repetitiva arbetsmoment med potential att snabbas upp med robotisering.

- Visst har vi kört lite snett några gånger under resans gång, men vi hade inte varit där vi är idag om vi inte hade vågat kasta oss ut. Att fastna i analyser är som att hålla ner sirap i systemet.

Robotiseringsprogramvaran har bland annat hjälpt Byggnads att automatisera handläggningen av 90 procent av medlemsansökningarna, och sammantaget sparar de sju robotprocesserna fem procent av den totala arbetstiden. Tid som de återinvesterar i utvecklingen av nya självbetjäningstjänster.

- Roboten sköter själådödade uppgifter så att medarbetarna kan ägna sig åt aktiviteter som känns mer meningsfulla.



## Starkt mandat en nyckel till framgång

Byggnads är en fackförening med över 100 000 medlemmar. De arbetar för bättre löner och säkrare arbetsmiljö, samt förhandlar med arbetsgivare och erbjuder råd och stöd till sina medlemmar. Nicklas Mattsson leder den elva personer starka enheten som arbetar med medlemservice som 2020 började utveckla ett antal digitala tjänster i Telia ACE-plattformen.

- Vi fick ett starkt mandat från organisationen, och fattar de flesta besluten som rör digitaliseringen på egen hand. Det gör att vi kan hålla kommandot och själva prioritera vad som ska hända när, och vem som ska göra vad, säger Nicklas.

## Få ut det mesta av investeringsbudgeten

För att få ut det mesta av investeringsbudgeten valde Byggnads att göra så mycket som möjligt själva. Nicklas berättar att Telias projektledare Elin Olsson hela tiden har uppmuntrat dem att lära sig och bli självgående, så att de kan göra investeringar som tar dem framåt snabbare.

- Elin har varit ödmjuk och stöttande under hela resan och vill verkligen förmedla kunskap. Det hade varit förödande för våra resultat om hon hade valt att ruva på information för att maximera antalet konsulttimmar.

## Effekter

- 5 procent av teamets arbetstid har frigjorts
- Antalet mejl har minskat med 10 – 15 procent
- 8 procent av samtalen hanteras av röstbotten

Som ett nästa steg planerar Byggnads för BankID-inloggning på CRM-plattformen, samt tjänsten Agent Assist.

## Är du redo att börja?

Varför inte göra som Byggnads och börja med en workshop där vi utforskar hur robotisering kan effektivisera och ge en roligare arbetsdag hos er?

Besök oss på <https://ace-showcase.com/>