

---

**Mødet i  
Systemkoordinatorforummet  
den 07. oktober 2022, kl. 10:45 -13:15  
Lokale 120, Rådhuset**

Deltagere: Lennart H. Kastbjerg, Ketty B. Daabeck, Anette Jepsen, Kristian K. Nielsen, Tora J. B. Djernæs, Joan Martinussen, Bjørn M. Luff, Erna Lüthje, Johannes E. Hannibal.

Fraværende: Thomas V. Majholt, Kenneth R. Andersen, Tora J. B. Djernæs, Majbrit H. Hansen.

**1. Godkendelse af referat fra mødet den 17. August 2022**

Varighed: 5 min. v/ Majbrit

Referatet fra mødet den 17. August 2022 fremlægges til endelig godkendelse.

Indstilling:

Indstilles til godkendelse

Bilag:

Referat fra mødet den 17. August 2022 er tilgængelig på [Medarbejderportalen](#).

**2. Orientering vedr. IT hændelser**

Varighed: 20 min v/ Thomas

Der orienteres om informationssikkerhedshændelser. Punktet er et fast dagsordenspunkt på møderne i SKF. Formålet med orienteringen er at øge kendskabet til sikkerhedshændelser, så disse kan forebygges fremadrettet.

Hændelser:

**NB:** Hændelser blev ikke fremlagt på mødet, men er som følger:

- Mail med private forhold sendt til forkert intern modtager i Børn og Kultur – mail blev slettet af modtager. Menneskelig fejl.
- 2 Manglende fjernelse af medarbejder i Børn og Kultur (CPR, navn, kontaktoplysninger) i administrativt system. Menneskelig fejl.
- CPR videregivet fra byggesag via Weblager. Systemfejl.
- Faktura sendt til forkert modtager i Børn og Kultur. Faktura slettet af modtager og berørt er orienteret.
- Notat vedlagt forkert sag og sendt til borger i Jobcenter og Borgerservice. Brevet blev slettet. Menneskelig fejl

- Fællesbesked sendt via iMessage til fraskilte forældre, hvor moren havde hemmeligt nummer. Far blev bedt om at slette besked med nummeret. Datatilsyn orienteret, berørte orienteret. Menneskelig fejl.
- CPR sendt ud ifm. aktindsigt i Plan, Teknik og Miljø. Leder er orienteret ift. fremtidige sager. Menneskelig fejl.
- Ifm. partshøring blev en underretning sendt ud til sammenbragte børn med navn og CPR, som forældre ikke har myndighed over. Forældre har indvilliget i at slette brev. Berørte orienteret. Menneskelig fejl.
- Mail sendt til forkert intern modtager i Staben. Mail blev slettet af modtager. Berørt orienteret. Menneskelig fejl.
- Post med navn og helbredsoplysninger sendt til forkert modtager i Social og Sundhed. Brev makuleret af modtager. Datatilsyn orienteret. Berørt orienteret. Menneskelig fejl.
- Lægeattest sendt til arbejdsgiver i Jobcenter og Borgerservice. Arbejdsgiver anmodet om at slette. Berørt orienteret. Menneskelig fejl.
- Forkert fil vedhæftet i AULA i Børn og Kultur. Berørt orienteret. Menneskelig fejl
- Forkerte vedhæftede filer fremsendt til to AMR i Staben. Modtager bedt om at slette. Systemfejl.
- Forkert rehabiliteringsindstilling sendt til borger. Besked slettet. Berørt orienteret.. Menneskelig fejl.

#### Beslutning:

Orienteringen tages til efterretning.

### **3. Ramme- og regelsæt for RPA (Robotic Process Automation) i Aabenraa Kommune**

Varighed: 60 min. v/ Lennart

Den offentlige sektor, inklusiv kommunerne, står i disse år over for markante udfordringer. Særligt manglen på arbejdskraft vil udfordre vores evne til at levere den service og velfærd som borgerne forventer. Hvis Aabenraa Kommune i fremtiden skal kunne levere et tilfredsstillende service- og velfærdsniveau, er der behov for at gentænke velfærden.

Et af de temaer, som går igen på tværs af alle nationale digitaliseringsstrategier, er optimering og automatisering af processer og administrative opgaver. Automatisering skal ses som en mulighed for at frigøre hænder til mere meningsfulde formål. En chance for at gøre kommunen til en mere attraktiv arbejdsplads. En chance for i sidste ende at forbedre borgernes oplevelse i mødet med det kommunale.

I efteråret 2020 indkøbte IT og Økonomiafdelingen i Staben, Microsoft PowerAutomate, et såkaldt RPA-værktøj (*Robotic Process Automation*). Softwaren er særligt egnet til automatisering af *standardiserede, regelbaserede processer*, og gør det muligt at navigere på en skærm, åbne og lukke programmer, journalisere dokumenter sende e-mails med mere, som var det en virkelig person der udførte handlingerne. En softwarerobot kan på mange måder betegnes som *en digital medarbejder*, der efter en oplæringsperiode kan udføre de samme standardiserede, rutineprægede arbejdsopgaver, som medarbejdere tidligere har løst manuelt.

Potentialet ved at idriftsætte digitale medarbejdere er enormt, og begrænser sig ikke til ét eller to fagområder. Vi skal kigge alle fagområder igennem - et område ad gangen.

Som varslet tidligere på året, bl.a. ved workshop med Droids Agency i maj, skal det derfor gøres muligt at automatisere processer på tværs af alle kommunens forvaltninger.

Inden vi når så langt, skal fundamentet dog være på plads. Ligesom opførelsen af veje og bygninger skal passe ind i en større byplan, og bygges efter velafprøvede metoder, skal en digital løsning passe ind i en eksisterende infrastruktur og følge de principper og standarder, vi i fællesskab bliver enige om. I den forbindelse har RPA-enheden i IT - i samarbejde med Økonomiafdelingen og Droids Agency - udarbejdet et udkast til rammesætning (Governancemodel) samt regelsæt (RPA-principper), som skal lægge grundlaget for anvendelse af RPA i Aabenraa Kommune.

Formålet med nærværende punkt er, at orientere SKF om materialet, og give mulighed for at stille spørgsmål samt komme med kommentarer, inden det skal godkendes i projektets styregruppe i november/december. På mødet vil der desuden blive orienteret om projektets fremdrift, herunder fokuspunkter for det næste års tid.

Materialet er som følger:

- **RPA-Governance:** *Rammesæt* for RPA-organisationen og anvendelse af RPA, som bl.a. indeholder organisationsdiagram, rollekatalog og leverancemodel.
- **RPA-principper:** *Regelsæt* for udvikling og drift af såkaldte digitale medarbejdere.



RPA-principper  
(2.edition).docx



RPA-Governance -  
Aabenraa Kommune

#### Indstilling:

Ramme- og regelsæt samt fokuspunkter præsenteres og drøftes.

#### Diskussion:

Note fra referent: Diskussion skete med udgangspunkt i vedhæftet PowerPoint omkring RPA-governance, og Lennarts præsentation af den.

- Joan: Forestiller sig stabschefgruppe som administrativ styregruppe, og så vil man derfra kunne lave en styregruppe decentralt i hver forvaltning? Lennart: Tanken er, at governancen skal evalueres engang om året med henblik på evaluering, og det skal styregruppen være med til at sætte rammen for. Men selve prioriteringen af RPA indsatserne, skal styregruppen ikke være inde over. Der vil være en række objektive kriterier, som processerne prioriteres ud fra. Styregruppen kunne i stedet fx sige, at der lægges fokus på jobcenteret, og så vil prioriteringen af processerne, man går i gang med, ligge uden for styregruppen og under de objektive kriterier. Joan: Vil man så skulle skrive en ansøgning ind, for at få en proces automatisering i betragtning? Lennart: Det skal vi kigge på, man kunne fx have fokus på jobcenteret i et halvt år, og en anden forvaltning et andet sted.
- Kristian: Inddrag forvaltningerne tidligt i idéfasen, for at give folk en chance for at byde ind, og give forvaltningerne muligheden for at blive valgt som det

indsatsområde med størst potentiale, og på den måde undgå tovtrækkeri, idet udvælgelsesprocessen er mere gennemskuelig. Lennart: Det vil stadig kunne skabe tovtrækkeri, den ville bare flyttes fra prioriteringen af processer til idégeneringen.

- Joan: Få skabt den gode historie blandt ledere, for at få skabt opbakning til projektet. Sørg også for at historierne giver mening i forvaltningernes hverdag.
- Erna: Meget af snakken omkring ressourcer er forudsat at vi kun har de ressourcer tilgængelige, lige nu. På sigt vil det også blive et spørgsmål om, hvad forvaltningerne er villige til at medfinansiere. Lennart: i 2023 vil det også derfor kun være de ressourcer IT lægger i det, som der er i RPA. Får vi skabt resultater forventer vi at der vil komme opbakning, hvor der så måske vil være andre muligheder i 2024.
- Kristian: Sørg for at få legitime begrundelser med, at man fx starter i jobcenteret, så man ikke går folk forbi. Lennart: Konkret ligger prioriteringen både i, at Joan har været opsøgende selv, og i RPA/automatiseringsinitiativet har startet i personale afdeling, derfor har det været naturligt at starte i Jobcenteret. Johannes: Ikke altid at det giver mening at give "ejerskab" til en forvaltning til et RPA projekt – fx kunne en proces gå fra en skolesekretær i Børn og Kultur til en lønkonsulent i Personale.
- Kristian: Husk at få kommunikeret indsatsen korrekt ud i forhold til prioriteringen af ressourcer, så man ikke ender med en infrastruktur, hvor man har fordelt sine ressourcer på en måde, så man er afhængig af RPA drevne arbejdsprocesser, og derfor bliver sårbar.
- Ketty: Hvordan opdager i fejl? Lennart: Fagspecialisten skal tage stikprøver decentralt, når robotten har kørt, og robotten vil selv prøve 3-5 gange hver skridt, før den melder fejl. Ellers er der RPA-portal, man har som procesejer vil kunne bruge til at få overblik over proceskørsel fra.
- Joan: Husk det også handler om kultur. Der er for medarbejderen ikke nødvendigvis en gevinst ved at man automatiserer en arbejdsopgave væk, hvis medarbejderen trives med at lave den. Det er så vigtigt at huske det menneskelige i procesarbejdet, for at få skabt succeshistorierne blandt medarbejderne.

#### Beslutning:

Input taget til efterretning i forbindelse med videre arbejde med projektet.

#### **4. Nyt fra IT**

Varighed: 20 min v/Kenneth og Ketty

- Ketty: Hvordan laver vi kontrol over brugerrettigheder? Joan: Emnet har været oppe på et tidligere SKF. Lige nu er vores eneste mulighed AD search, som ikke er godt nok, idet det er begrænset af at man kan se at man fx har adgang til Nexus, men ikke hvilke rettigheder, man har i Nexus. Beslutningen var, at det skal med på GDPR workshops, for at få udarbejdet nogle fælles retningslinjer. Bjørn: Det som kommer til at ske på workshoppen kommer til at være med en risikobaseret tilgang, sådan som man laver en passende kontrol, der matcher risikoprofilen. Joan: Vil gerne have opgaven løftet, fordi vi får udfordringen om hvorvidt medarbejdere har de rettigheder, de skal have for at bruge deres job.

- Bjørn: Vi har lavet en stikprøve af brugerrettigheder i KMD nexus, og vil gerne høre om en RPA kunne behjælpe. Lennart: Et fokusområde for RPA behøver i princippet ikke være en forvaltning, det kunne også være et område såsom rettighedsstyring, eller et fagsystem. Joan: Det kunne sagtens være et område for jobcenter/borgerservice, fordi vi nogle gange bliver kontaktet af spørgsmål fra kontorledere eller revisionen i forbindelse med rettighedsstyring.
- Kristian: Hvordan kommer vi omkring brugerrettighedsstyring i hele kommunen, både ud fra et GDPR og revisions perspektiv? Lige nu er vi i gang med at journalisere de mest åbenlyse systemer i børn og kultur (aula, dubu fx), men vi ville blive lagt ned, hvis vi skulle igennem alle fagsystemer med personoplysninger i.
- Ketty: Gået i gang med nyt brugerautorisationssystem (OS2rollekatalog), der bliver brugt i andre kommuner på Sjælland, og som automatisk laver brugerautorisation inden for AD.

Beslutning:

Drøftelse bliver taget med til GDPR workshops, som vil skabe udgangspunkt for løsningen.

**5. Eventuelt**

Varighed: 10 min.

Bjørn: Skal næste SKF møde udskydes? Vi er mindst 3, der er fraværende grundet valg.  
Anette: Majbrit er underrettet, men er syg og kan ikke give svar i dag.

Beslutning:

Majbrit følger op.

Bjørn: Vi har fået mail om at vi skulle afinstallere Outlook appen på vores Android tlf., men hvad skal os, der har android telefoner gøre, i og med at det er Google som er udbyder på android mail appen?

Beslutning:

Følg op ved Jeanette

Bjørn: Mobil scannere til adobe, kan man få nogle uddybede rettigheder til ens telefoner, så man ikke skal købe hele adobe pakken?

Beslutning:

Lav en topdesk opgave på det.

Kenneths skriv om konsulentteam efterspørges generelt og vil blive fulgt op på, på et senere SKF.