ET INDBLIK I DIN TILGANG

Fra forretningsbehov til testbar løsning

Stilling: Automation Analyst

PensionDanmark
Process Automation

CASE: Nedbrydning af forretningsønske

Process Automation udvikler automatiserings- og workflowløsninger, der understøtter medarbejdere og medlemmer i PensionDanmark. Løsningerne udvikles i tæt samarbejde mellem forretningen, udviklere og andre relevante interessenter.

Som Automation Analyst er din opgave at hjælpe med at skabe klarhed i behovet, omsætte det til noget, der kan udvikles og sikre, at den færdige løsning bliver testet op imod det oprindelige behov.

Du får her et forenklet eksempel på et initiativ, som forretningen ønsker hjælp til.

Forretningens ønske

En rådgivningsafdeling modtager hver dag henvendelser fra medlemmer via en digital formular.

I dag gennemgår en medarbejder hver henvendelse, finder medlemmet i kernesystemet og vurderer, hvilken type henvendelse der er tale om. Medarbejderen kontrollerer derefter, om alle nødvendige oplysninger er angivet.

Hvis oplysningerne er tilstrækkelige, opretter medarbejderen en sag og sender den videre til det relevante team. Hvis der mangler oplysninger, kontakter medarbejderen medlemmet og beder om det manglende.

Afdelingen oplyser derudover følgende:

- Der modtages ca. 600 henvendelser om ugen.
- Henvendelserne kan dreje sig om forskellige typer spørgsmål.
- Medlemmet identificeres som udgangspunkt via CPR-nummer.
- Nogle medlemmer indsender den samme henvendelse flere gange.
- Der kan være vedhæftet dokumentation.
- Nogle henvendelser haster mere end andre.
- Afdelingen ønsker løsningen implementeret hurtigst muligt.

Din opgave

Forestil dig, at du bliver ansvarlig for at kvalificere behovet og gøre initiativet klar til udvikling og samt skal definere, hvordan man kan teste løsningen.

Der findes ikke ét rigtigt svar, men forsøg at beskrive, hvordan du ville gribe opgaven an. Vi er interesserede i at forstå, hvordan du skaber struktur i et uklart behov, hvilke spørgsmål du stiller, og hvordan du sikrer sammenhæng fra behov til test.

Du kan blandt andet forholde dig til:

- Hvad kan teknologi understøtte og hvad kan teknologi ikke understøtte?
- Hvem ville du gå i dialog med?
- Er der noget i forretningens ønske, som vi skal være specielt opmærksomme på, hvis vi automatiserer løsningen?
- Hvordan vil du skabe overblik over løsningen for en udvikler?
- Hvordan vil man kunne teste løsningen?