ET INDBLIK I DIN TILGANG

Drift og kvalitetssikring af Automatiseringsløsninger

Stilling: Automation Quality & Performance Specialist

PensionDanmark
Process Automation

CASE: Kvalitet og performance i vores automatiseringsportefølje

Process Automation udvikler og drifter mere end 100 automatiserings- og workflowløsninger, der er udviklet i BluePrism og Decisions. Løsningerne understøtter forskellige dele af forretningen og varierer både i størrelse, kompleksitet og forretningskritikalitet.

I dag følger vi blandt andet op på incidents i løsningerne og har dashboards over kørsler, men vi ønsker at arbejde mere systematisk og proaktivt med kvalitet og performance. Målet er ikke blot at reagere, når noget går galt, men i højere grad at kunne se, hvor vi bør rette vores opmærksomhed, før problemerne vokser sig store.

Forestil dig, at du starter som Automation Quality & Performance Specialist og får nedenstående billede af fire løsninger:

	Løsning 1	**Løsning 2**	**Løsning 3**	**Løsning 4**
Sager pr. måned	18.000	1200	7500	450
Fejlede sager (%)	1,2%	7,5%	2,8%	4%
Incidents seneste 3 måneder	7	3	11	1
Antal timer brugt på sager til manuel behandling	180 timer/ måned	25 timer/måned	40 timer/måned	8 timer/måned
Forretningskritikalitet	Høj	Lav	Høj	Høj

Din opgave er at beskrive, hvordan du ville gribe ovenstående løsninger an. Der er ikke et rigtigt svar, men forsøg at beskrive din tilgang. Du kan blandt andet forholde dig til:

- Hvad mangler du af information? Og hvor ville man kunne få data fra?
- Hvem ville du gå i dialog med?
- Hvilke løsninger ville du prioritere og hvorfor?

Du må gerne gøre dig antagelser undervejs. Beskriv blot, hvilke antagelser du gør.