

Tekoäly- ja ohjelmistorobotiikkakokeilun loppuraportti - syksy 2020

Oppisopimus- ja työkokeilupaiikkojen automatisointi

Helsinki



Tukea digitalisaatiokokeiluihin kaupungin työntekijöille

Oppisopimus – ja työkokeilupaiikkojen automatisointi

Sirke Huhanantti

Sirpa Parkkila

Jorma Nordlin

Miikka Salminen

Robotin kehittäjätiimi

1. Kokeilun onnistuminen

- Tavoitteena on työvoimaresurssien säästö automatisoimalla käsittelyprosessia.
- Tavoite jäi todentamatta, koska projekti on vielä kesken kokeilun päättyessä ja varsinaista kokeiluun liittyvää käyttöönottoa ei ole vielä tehty.

2. Kokeilun eteneminen

- Kokeilussa järjestettiin prosessin kuvaamiseen ja määrittelyyn liittyvät palaverit.
- Kuvaamisen ja määrittelyn jälkeen pyydettiin tarjous robotin tekniseltä toteuttajalta.
- Tarjous hyväksyttiin ja tehtiin tilaus.
- Tehtiin erilaisia selvittelyjä liittyen rajapintoihin ja sähköpostilaatikon saamiseksi, jotka viivästyttivät projektin etenemistä huomattavasti.
- Toteuttaja toteutti ensimmäisen version, joka nyt vielä odottaa sähköpostilaatikon saamista.

3. Kokeilun tuotokset

- Robotti osaa tehdä hakemuksen Sujo-järjestelmään.
- Projekti on vielä kesken, joten muita tuloksia ei voida vielä tässä vaiheessa esitellä. Robottia ei ole vielä otettu käyttöön.

4. Opit robotin mahdollisuuksista

- Tässä vaiheessa projektia on tunnistettu robotin mahdollisuudet oppisopimus- ja palkkatukipaikkojen käsittelyyn liittyvän rutiinityön vähentämisessä. Robotti tekee hakemuksia kehitysympäristössä käsittelijän puolesta.

5. Opit robotin kehittämisestä

- Robotin kehittämisessä tärkein asia on prosessin kuvaaminen robottia varten, se on keskeisin työvaihe.
- Kun prosessi on kuvattu, niin tekninen toteuttaja toteuttaa robotin sen perusteella ja robotin toimintaa verrataan kuvattuun prosessiin.
- Työ on vielä kesken ja seuraavat kehittämisen vaiheet ovat siis robotin toiminnan testaus ja vertaileminen suhteessa kuvattuun prosessiin, käyttöönotto ja käyttäjien perehdytys robotin käyttöön.
- Yhtenä ratkaisuvaihtoehtona oli robotin käyttäminen siten että se käyttäisi oppisopimus- ja palkkatukipaikkoja käsittelevän omaa sähköpostilaatikkaa, eli toimisi ikään kuin kyseisen henkilön “nimissä”. Se vaihtoehto on varalla ja mielummin robotille hankitaan oma sähköpostilaatikko.
- Tietosuojaan vaikuttavuusarviota joudutaan päivittämään kun joudutaan muuttamaan ratkaisuvaihtoehtoa.

6. Opit kokeilemisesta

- Varsinaisesti projektin toteutus toimi sujuvasti, prosessin kuvaaminen ja robotin tekninen toteutus on hyvin “rutiinityyppistä” tekemistä. Ohjelmistorobotin toteutus ja käyttöönotto sinänsä pitäisi sujua “jouhevasti”.
- Suurin haaste on ettei kanslian “ICT-infra” ole vielä sillä tasolla jota tällaiset kokeilut edellyttäisivät. Tästä seuraa liian paljon ylimääräistä ja projektia viivästyttävää muuta selvittelytyötä.
- Kaupungin käytössä olevan sähköpostin osalta robottikäyttäjän vaatimuksia ei ole vielä aikaisemmin mietitty, se on “uusi” asia.
- Robotin käyttö edellyttää erilaisia rajapintoja ja porttien avauksia. Nämä aiheuttavat oman selvittelytyönsä. Tämän lisäksi jotta automatisoinnista saataisiin paras mahdollinen hyöty, niin robotin pitäisi päästä myös ulkoisten sidosryhmien järjestelmiin. Se asettaa omat haasteensa, jotka kannattaa heti projektin alussa tiedostaa. Meidän projektissa esimerkiksi pääsy URA-tietojärjestelmään, tai Kelan Kelmu-järjestelmään.

7. Opit resursoinnista

- Kokeilun aikana tiimi on käyttänyt aikaa palavereihin yhteensä noin 4 htp. Odottamattoman ylimääräisen selvittelytyön työmäärää ei ole arvioitu. Suurin osa tapaamisista ajoittui projektin alkuvaiheille ja työmäärä. Projekti on kesken ja vielä työmäärää kuluu perehdytykseen.
- Kokeilun lopullista budjettia ei vielä tiedetä.
- Resurssoinnin osalta haastavaa oli joutuminen odottamattomiin ylimääräisiin selvitystöihin.

8. Kokeilun tekninen ympäristö

- Toteutusympäristönä on kokeilun tarjoama robotin ympäristö.
- Robotti käyttää oppisopimus- ja palkkatukipaikkojen käsittelyyn tarkoitettua Sujo-järjestelmää ja lukee käsittelyyn liittyviä sähköposteja kaupungin Outlook-sähköpostijärjestelmästä johon nyt viimeisimmän ratkaisun mukaan tehdään robotille oma sähköpostilaatikko. Robotti käyttää Outlook OWA:a ja sähköposti ei ole pilvipalvelussa.

9. Kokeilun data

- Kokeilussa käytetään Sujo-järjestelmän dataa. Robotti käyttää suoraan samoja käyttöliittymiä joita käyttävät tuen käsittelijätkin. Tämän lisäksi robotti lukee TE-hallinnosta oppisopimus- ja palkkatukipaikkoihin liittyviä sähköpostiviestejä ja tekee niiden sisältöön liittyvää päättelyä.
- Datan hankinnasta opitiin se, ettei ole helppoa saada robotille yhteyksiä ulkoisiin järjestelmiin. Automatisoinnin tarjoamat mahdollisuudet pienenevät kun tulee esteitä pääsulle ulkoisiin järjestelmiin. Datan hankinnan osalta kokeilun kannalta kanslian “ICT-ympäristö” ei ole vielä riittävän kypsällä tasolla.

10. Jatkopäätökset ja -ideat

- Vielä ei ole tehty jatkopäätä, koska käyttöönottoa ei ole tehty.
- Tavoite on, että robotti tulee pysyvään käyttöön.
- Robotin kustannukset rahoitetaan yksikön budjetista.
- Tavoitteena on, että kokeilun lopputuloksena on tuotantokelpoinen ratkaisu, joka siirretään kokeiluympäristöstä tuotantoympäristöön.