

INVESTERINGSFORSLAG

Forslagets titel: Innovation af digital selvbetjening i København

Kort resumé: Københavns Kommunes selvbetjeningsløsninger skal matche københavnernes digitale modenhed og forventninger til de kommunale services. Sammen med private og offentlige partnere innoveres og testes en digital selvbetjeningsløsning. Innovationsforløbet skal optimere det konkrete område, og kvalificere kommunens kommende udvikling og effektivisering af digital selvbetjening.

Der søges om midler fra: Innovationspuljen

Fremstillende forvaltning: Kultur- Fritidsforvaltningen

Berørte forvaltninger:

<input type="checkbox"/>	Økonomiforvaltningen	<input type="checkbox"/>	Socialforvaltningen
<input checked="" type="checkbox"/>	Kultur- og Fritidsforvaltningen	<input type="checkbox"/>	Teknik- og Miljøforvaltningen
<input type="checkbox"/>	Børne- og Ungdomsforvaltningen	<input type="checkbox"/>	Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen
<input type="checkbox"/>	Sundheds- og Omsorgsforvaltningen		

Angiv p/l:

1.1 FORSLAGETS SAMLEDE ØKONOMISKE KONSEKVENSER

1.000 kr. 2018 p/l	Styringsområde	2018	2019	2020	2021	2022
Implementeringsomkostninger						
Kortlægning af kvaliteten af den digitale selvbetjeningsløsning	Service	100				
Design, test og kvalificering af den udvalgte digitale selvbetjeningsløsning	Service	450				
Udarbejdelse af effektiviseringspotentiale, udviklingsvejledning og evaluering samt projektledelse	Service	300				
Investeringer totalt, service		850				

1.2 BAGGRUND OG FORMÅL

Formålet er sammen med private og offentlige partnere at innovere en konkret digital selvbetjeningsløsning på KFFs borgerserviceområde, og derved sikre at borgere i højere grad end i dag betjener sig selv digitalt. Det kræver, at kommunen investerer i tidssvarende og digitalt modne selvbetjeningsløsninger.

København er nået langt med at digitalisere servicen og øge borgernes og virksomhedernes kontakt til kommunen via selvbetjening, nye kanaler og udvidede åbningstider. Alligevel oplever kommunen mange ressourcekrævende 'tilbageløb' i form af forkert udfyldte selvbetjeningsløsninger, gentagende henvendelser på telefoner og pres på de fysiske indgange i forvaltningerne. Tilbageløbene betyder, at den digitale kanal, som er den billigste kanal til håndtering af en serviceydelse, kan blive den dyreste.

Dette gælder især i forhold til "sundhedskort/lægeskift" i Borgerservice i KFF, som er kendetegnet ved mange henvendelser og mange genkontakter på såvel de telefoniske som fysiske indgange. Derfor er denne selvbetjeningsløsning vigtig at optimere med henblik på at opnå en omkostningseffektiv service og bedre borgerservice.

Københavns Kommune har høstet store effektiviseringer ved at digitalisere services. Kommende effektiviseringer skal findes ved at udforske, hvordan nye teknologier og samarbejdsformer kan understøtte en yderligere effektivisering og kvalificering af servicen til borgere og virksomheder.

Dette projekt skal bidrage til, at der udvikles en løsning, som kan tilvejebringe grundlaget for at lave de fornødne investeringer, der kan realisere en effektiv, brugervenlig og sammenhængende service for københavnernes. Forslaget indgår som led i første fase af en fælles vision for fremtidens borgerkontakt.

EU's persondataforordning skal sikre, at brugerne kan henvende sig via sikre kanaler til det offentlige. Styrkelse af informationssikkerhed bliver på grund af de nye krav derfor endnu vigtigere indsatsområder for kommunen. Dette gælder også i dette projekt, som koordinerer med Legal Compliance Programmet løbende gennem projektets afvikling af de forskellige leverancer. Det vil typisk gøre sig gældende i forhold til behandling og samkøring af data og udarbejdelse af snitfladeintegrationer til fagsystemer.

Formålet med projektet er at:

- Innovere og teste den valgte selvbetjeningsløsning ved brug af nye teknologier og udvikle konkrete retningslinjer for, hvordan kommunen efterfølgende implementerer samt monitorerer og drifter løsningen.
- Påvise effektiviseringspotentialer i den konkrete selvbetjeningsløsning.

Den tværgående arbejdsgruppe for den hidtidige proces med udarbejdelsen af en service- og kanalstrategi har deltaget i og godkendt projektets formål og leverancer. It-kredsen har på møde af 2. februar 2018 støttet op om casen, ligesom effektiviseringsstyregruppen er orienteret om forslaget i januar måned 2018. KIT har også været hørt i forbindelse med casen.

1.3 FORSLAGETS INDHOLD

Projektet er et innovations- og vækstpartnerskab mellem forvaltningerne, Innovationshuset, Koncern IT og udvalgte IT-leverandører, der har erfaring med at arbejde brugercentreret og agilt med digital innovation og brug af robotics samt ikke mindst har et kendskab til det udvalgte serviceområde.

Midlerne fra Innovationspuljen skal finansiere følgende leverancer:

1. Kortlægning af kvaliteten af selvbetjeningsløsningen

Der vil blive udarbejdet servicerejser, herunder brugervenlighedstest, for at identificere de steder på "rejsen", der kan forbedres og dermed spare tid og ressourcer grundet færre antal genkontakt pr. kontakt og øge brugertilfredsheden.

2. Design, test og kvalificering af digitale selvbetjeningsløsninger

Den valgte selvbetjeningsløsning innoveres og testes ved brug af nye teknologier. Løsningen kan forbedres via f.eks. brug af grunddata, så brugerne ikke behøver at indtaste egne persondata. Andre teknologier, som kan inddrages, er chatbots, talegenkendelse, og intelligent analyse ved hjælp af machine learning. Der udvikles prototyper på den valgte løsning, som testes af udvalgte brugere og tilrettes med henblik på endelig test og udvikling af retningslinjer til brug for en udviklingsvejledning.

3. Evaluering og anbefalinger samt projektledelse

Der gennemføres en baseline ved projektets opstart. Projektets leverancer og resultater evalueres og dokumenteres i en afsluttende rapport med evaluering af projektforsløb samt udarbejdelse af tentativ business case.

1.4 ØKONOMI

Ansøgningen til innovationspuljen indeholder samlet set udgifter for i alt 0,85 mio. kr. som er fordelt på de tre leverancer

Tabel 2. Serviceinvesteringer i forslaget

	1.000 kr. 2018 p/l					Innovations-pulje (sæt X)
	2018	2019	2020	2021	2022	
Kortlægning af kvaliteten af den udvalgt selvbetjeningsløsninger	100					X
Design, test og kvalificering af den udvalgte selvbetjeningsløsning	450					X
Udarbejdelse af effektiviseringspotentiale, udviklingsvejledning og evaluering samt projektledelse	300					X
Investeringer totalt, service	850					

1.5 IMPLEMENTERING AF FORSLAGET

Projektet organiseres i regi af It-kredsen og varer ni måneder. Resultater og gevinster dokumenteres i evalueringsrapporten i forhold til hvordan den konkrete selvbetjeningsløsning kan optimeres så den bliver omkostningseffektiv for kommunen, og hvordan resultatet kan bruges til at kvalificere andre løsninger fremadrettet. It-kredsen tager stilling til, hvordan, der skal arbejdes videre med en fælles implementering af de fremkomne resultater i form af investeringsforslag og indsatser i forbindelse med overførelsessagen 2019/2020 eller budget 2020.

1.6 INDDRAGELSE AF SAMARBEJDSPARTNERE

Private It-leverandører udvælges efter, hvilke leverandører der kan bidrage med den fornødne viden, agilitet og evne til at indgå i en samskabende innovationsproces med Københavns Kommune om den valgte løsning. Eksterne samarbejdspartnere som KL, Digitaliseringsstyrelsen og Center for Offentlig Innovation, IT univer-sitetet samt Danske Bank og ATP inviteres til at give sparring til projektets leverancer og proces. KIT indgår i et samarbejde om afdækning af potentialet i automatiseringen af fremtidige og eksisterende digitale selvbetjeningsløsninger og vil blive inddraget i relevant omfang.

1.7 FORSLAGETS EFFEKT

Det er forventningen, at procesautomatisering, optimering af design, funktionalitet, help desk og løbende monitorering og evaluering skaber en øget brugervenlighed og gennemførelsesgrad og dermed færre genkontakter på andre og dyrere kanaler.

Det estimeres, at kommunen ved at forbedre digital selvbetjening på sundhedskort/lægeskift som minimum vil kunne spare 150 t. kr. årligt. Estimatet er foretaget ud fra en konservativ beregning i forhold til digital service på et område med høj volumen.

Grundlaget for denne case er en viden om (se tabel 1), at der i interaktionen mellem borgere, der kontakter kommunen via de digitale kanaler og services, og derefter retter henvendelse via de telefoniske kanaler, er yderligere forbedringer og effektiviseringer at hente.

Udover volumen, er løsningen også udvalgt på den høje frekvens af genkontakter, der opleves som følge af uhensigtsmæssigheder i løsningen, som f.eks. teknisk fejl i lægeskiftløsningen, der gør at mange borgere ringer ind for at få hjælp. Opkaldene, kan vare op til 15-20 minutter, hvilket skal sammenholdes med at succeskriteriet for en telefonisk henvendelse er 1,5 minutter.

Beregningerne i skemaet nedenfor indeholder samlet antal telefonopkald på det udvalgte område i 2017 og beregner herefter på besparelsen ved at flytte x-antal pct. af de opkald til selvbetjening på hjemmesiden. Ændringen i henvendelsesmønstret vil netop ske som resultat af forbedret og mere brugervenlig service på den digitale platform. Eksemplet medregner både telefonopkald, som genereres pga. af svær og uforståelig tekst på hjemmesiden, tekniske fejl i løsningen og/eller forkerte og ikke direkte digitale kontaktoplysninger. Længden på telefonopkaldet dækker hele processen fra omstilling til afslutning af sag hos sagsbehandler.

Tabel 1: Digitale services med effektiviseringspotentiale

Serviceområde	forvaltning(er)	Samlet opkald pr. år	Opkaldstid	Effektivisering
Lægeskift og sundhedskort	KFF	19.460	Ca. 8 min	30 pct. færre opkald= 486 timer

Kilde: Henvendelsesregistrering i kontaktcenter 2017 (jan.-dec.) KFF. OBS: Grundlaget for beregningerne er ikke komplet, hvorfor eksemplet udelukkende skal ses som et forsøg på at sandsynliggøre potentielle effektiviseringer ved at optimere den digitale service og mulighederne for digital kontakt. Tabellen indeholder ikke beregninger på mulige effektiviseringer ved færre henvendelser i kommunens fysiske indgange og/eller lokalt placeret telefoniske indgange.

De leverandører der inviteres til at udvikle løsningen sammen med Københavns Kommune kan anvende den opnåede viden til at skabe værdi i andre offentlige som private sammenhænge. Endelig vil forvaltningerne ved at samarbejde om innovation og løbende driftsoptimering af digital selvbetjening, effektivisere deres forbrug af ressourcer til udvikling af digital selvbetjening.

1.8 OPFØLGNING

It-kredsen får ansvar for at iværksætte projektet og følge op på indfrielse af beskrevne leverancer og succeskriterier.

Succeskriterierium	Hvordan måles succeskriteriet?	Hvem er ansvarlig for opfølgning?	Hvornår gennemføres opfølgningen?
Prototypen viser at brugerne oplever at: - den innoverede løsning er nem at anvende - de kan ordne deres sag i en henvendelse uden genkontakt.	Brugerundersøgelse og test gennemføres som baseline og midtvejs i projektet. Brugerundersøgelser og test gennemføres som resultatmåling.	It-kredsen, herunder, projektleder	Midtvejs- og efter afslutning af innovationsforløbet.

1.8 RISIKOVURDERING

Risiko	Handling
Automatisering af udvalgt digital service giver ikke den optimering/reduktion i tilbageløb.	Dokumentation vil løbende blive forelagt it-kredsen og evt. andre relevante fora, som fx digitaliseringschefkredsen.

Det er tids- og ressourcekrævende at rekruttere borgere og virksomheder til brugerinddragende processer i AS IS og TO BE faserne samt efterfølgende i resultat- og effektevalueringerne.	Plan for brugerinvolvering forelægges styre- og referencegrupper. Ligesom findings fra brugerinvolveringen visualiseres og dokumenteres. Endvidere evalueres brugerinvolvering som metode til at optimere servicen. Det dokumenteres, hvordan brugerinvolveringen bidrager til at kvalificere løsningerne.
--	--

1.9 HVEM ER HØRT?

	Ja/Nej	Dato for godkendelse
Center for Økonomi, Økonomiforvaltningen	Ja	2. marts, 2018

	Ja/Nej/Ikke relevant	Hvis ja, skriv kort konklusionen. Skal være afsluttet inden udvalgsgodkendelse.
Ejendomsfaglig vurdering	Ikke relevant	
Koncern IT	Ikke relevant	
HR-kredsen	Ikke relevant	
Velfærdsanalytisk vurdering	Ikke relevant	