

## **Bilag 2. Katalog over investerings- og innovationsforslag**

<b>Nr.</b>	<b>Titel</b>	<b>Side</b>
<b>1</b>	Energioptimerende tiltag	2
<b>2</b>	Bedre konserveringskapacitet på kulturarvsområdet	6
<b>3</b>	Ændret ansøgningsprocedure for alkoholbevillinger	10
<b>4</b>	Udviklingstiltag med ny teknologi på myndighedsområdet	14
<b>5</b>	Automatisering - effektivisering af stabsenhed	19
<b>6</b>	Optimeret søgemaskine til understøttelse af betjening af borgerne	23
<b>7</b>	Udvidet digital understøttelse af ledelsesopgaven på facilitetsområdet	28
<b>8</b>	Konsolidering på Azure-plattformen (innovationsforslag)	32
<b>9.</b>	Potentiale for anvendelse af generativ AI (tværgående innovationsforslag)	37

# 1. Energiopsummerende tiltag

**Kort resumé:** Brugeropgradering af eksisterende driftsanlæg, herunder booster-knapper på saunaer og opsætning af lokale målere der viser energiforbrug. Tiltagene vil medføre reducerede energjudgifter.

**Fremstillende forvaltning:** Kultur- og Fritidsforvaltningen

## 1. Beskrivelse af forslag (fremgangsmåde og effekt)

Det årlige energiforbrug i Københavns Kommunes ejendomme skal ifølge målsætningen i kommunens klimaplan reduceres med 40% inden 2025. Dette investeringsforslag bidrager til kommunens målsætning om lavere energiforbrug og CO<sub>2</sub>-udledning. Den samlede effekt af forslaget er på 794 MWh årligt ved fuld implementering.

Forslaget skal ses i sammenhæng med energidagsordenen på tværs af Københavns Kommune og er således ikke gensidigt afhængige men bidrager til de samme gevinster – og håndteres derfor sammen. Tiltagene er drøftet med driften af faciliteterne og driften af kulturen og vurderes ikke til at have en mærkbar effekt for brugerne af Kultur- og Fritidsforvaltningens faciliteter.

### Installerings af booster-knap på 18 offentlige saunaer

En sauna sættes normalt til at varme op før åbningstid og lukkes ned, når idrætsfaciliteten lukker om aftenen. Med en booster-knap kan ovnen indstilles til at varme ca. 20 grader under den maksimale varme, som der skal være i en sauna. Så snart der trykkes på booster-knappen går saunaen op til maksimal varme. 60 minutter efter seneste tryk falder temperaturen igen.

Der blev i starten af 2023 opsat booster knapper på et par saunaer i forbindelse med udskiftning af saunaernes styresystem. Booster-knapperne har været en succes med lavere temperaturer i saunaer på tider, hvor de ikke har været i brug og uden gener for brugerne.

Forslaget indebærer, at der opsættes booster-knapper på i alt 18 saunaer, der endnu ikke har fået udskiftet til at have en integreret booster knap. Heraf 12 saunaer i svømmehallerne i Sundby Bad, Vesterbro Svømmehal, Hillerødgade Bad & Hal, Bellahøj Svømmestadion, Emdrup Bad, Øbro-Hallen og to saunaer i Kampsportens hus, samt ét i henholdsvis i Svanemøllehallen, Valby Idrætspark, Vanløse Idrætspark og Sundby Idrætspark. Forslaget vil betyde et lavere CO<sub>2</sub> udledning og energiforbrug på 144 MWh årligt.

### Opsætning af ca. 50-60 målere der viser det lokale energiforbrug

Ved at give forbrugere indsigt i eget energiforbrug ændres forbrugsadfærden. Adfærden har ændret sig helt op til 10% i lignende øvelser. Når folk bliver bevidste om forbruget, både i eget hjem og på f.eks. en skole eller i foreningslokaler, bliver de bevidste om at slukke for lyset, sætte standby-knapper op og tjekke el apparaters forbrug. Mange kultur- og fritidsfaciliteter deler målere med andre kommunale faciliteter i flerbrugerejendomme og forbruget regnes ud på baggrund af en kvadratmeternøgle og ikke det faktiske forbrug. KFF mangler ca. 50-60 målere for at der kan aflæses lokalt forbrug.

Forslaget indebærer opsætning af målere, der giver den enkelte facilitet indsigt i eget energiforbrug og afregning heraf. Forslaget vil betyde en lavere CO<sub>2</sub> udledning og et reduceret energiforbrug på 650 MWh årligt.

## 2. Økonomi

Ved at investere i nedenstående 2 tiltag vil der kunne opnås betydelige energieffektiviseringer på driften af forvaltningens kultur- og fritidstilbud.

Den gennemsnitlige elpris er sat til 2 kr. pr. kWh.

Installering af booster-knap på 18 offentlige saunaer vil koste 0,6 mio. kr. og betyde en årlig besparelse på 144 MWh svarende til 288.000 kr. årligt fra 2025. Den beregnede effekt baserer sig på erfaringer fra de allerede opsatte booster knapper i to svømmehaller.

Opsætning af 50 -60 målere, der kan vise det lokale energiforbrug, vil koste 1 mio. kr. og betyde en årlig besparelse på 650 MWh svarende til 1.300.000 kr. årligt fra 2025. Den beregnede effekt baserer sig på tidligere forsøg med at gøre forbrugeres adfærd synlig.

**Tabel 1. Forslagets samlede økonomiske konsekvenser**

1.000 kr. 2025 p/l	Styrings- område	2024	2025	2026	2027	2028	2029
Varige ændringer (effektiviseringer og drift)							
Installering af booster knap på 18 offentlige saunaer			-288	-288	-288	-288	-288
Opsætning af målere der kan vise det lokale energiforbrug			-1.300	-1.300	-1.300	-1.300	-1.300
<b>Samlet varig ændring</b>	Service		-1.588	-1.588	-1.588	-1.588	-1.588
Implementeringsomkostninger (midler fra investeringspuljen)							
Installering af booster knap på 18 offentlige saunaer	Service	600					
Opsætning af målere der kan vise det lokale energiforbrug	Service	1.000					
<b>Samlede implementeringsomkostninger</b>		1.600					
<b>Samlet økonomisk påvirkning</b>		1.600	-1.588	-1.588	-1.588	-1.588	-1.588
Tilbagebetalingstid baseret på serviceeffektivisering	3						
Tilbagebetalingstid baseret på totaløkonomi	3						

Noter til alle tabeller: Forslaget skal udarbejdes i 2025 p/l, men udmøntes i overførselssagen i 2024 p/l. Alle *besparelser* er angivet med negativt (-) fortegn.

### 3. Implementering og opfølgning

Opfølgningsmål	Hvordan måles opfølgningsmålet?	Hvem er ansvarlig for opfølgning?	Hvornår gennemføres opfølgningen?
Implementering og anvendelse af investeringsmidler			
Installering af booster knap på 18 offentlige saunaer	At installationerne er gennemført på 18 offentlige saunaer	Faciliteter, Kultur- og Fritidsforvaltningen	Primo 2025
Opsætning af målere der kan vise det lokale energiforbrug	At opsætning af målere er gennemført	Faciliteter, Kultur- og Fritidsforvaltningen	Primo 2025
Realisering af effektiviseringer			
En samlet nedbringelse af forbrug på 144 MWh på anvendelse af de offentlige saunaer	Kultur- og Fritidsforvaltningens samlede MWh måles og sammenlignes med forbruget i 2019	Faciliteter, Kultur- og Fritidsforvaltningen	1. kvartal 2026
En samlet nedbringelse af forbrug på 650 MWh på anvendelse af lokale elmålere	Kultur- og Fritidsforvaltningens samlede MWh måles og sammenlignes med forbruget i 2019	Faciliteter, Kultur- og Fritidsforvaltningen	1. kvartal 2026

## 4. Risikovurdering

Risiko for at gennemføre og opnå besparelserne ved forslaget er lavt. Beregningerne på besparelserne er foretaget ud fra en forudsætning om en elpris på 2 kr. pr. kWh. Hvis prisen ændrer sig meget, vil besparelsen kunne ændre sig. Succeskriteriet er opsat i kWh for at sikre at et lavere energiforbrug kan måles.

Der kan være en usikkerhed i hvor meget det enkelte forslag betyder for det samlede elforbrug og i forhold til allerede godkendte energioptimerende forslag, som også kører på at nedsætte elforbruget. (Herunder opgradering af ventilationsanlæg og diverse belysningspakker). Der tages højde herfor ved at anvende konservative skøn.

Forbruget af el har varieret meget i løbet af de sidste 5 år pga. Coronarestriktioner og nedlukning af aktiviteter for at spare energi i vintersæsonen 2023/24. Hvis der kommer yderligere restriktioner, vil det være svært at opnå besparelsen fordi der simpelthen ikke er et forbrug og effekten derfor først kan ses i kommende år. 2019 er sat som sammenligningsår fordi dette år er det seneste med normal drift.

# ADMINISTRATIVT BILAG TIL INVESTERINGSFORSLAG

## 5. Hvem er hørt?

	Ja/Nej	Dato for godkendelse
Center for Økonomi, Økonomiforvaltningen	Ja	9. januar 2024

	Ja/Nej	Dato for godkendelse og evt. høringssvar
MED-udvalg	Ja	Drøftet den 7. februar 2024. Bemærkninger afgivet til KFU den 21. februar 2024.

## 2. Bedre konserveringskapacitet på kulturarvsområdet

Kort resumé: **Bedre konserveringskapacitet på kulturarvsområdet**

Gennem investering i konserveringsområdet i Københavns Kommune via Københavns Museum vil der kunne hentes en effektivisering gennem hjemtagning af konserveringsopgaver. Københavns Museum vil kunne løse disse opgaver ca. 20% billigere end en ekstern udbyder. Derudover vurderes det, at der gennem investeringen vil opstå en utilsigtet sæsonbetonet overskudskapacitet, hvor kommunen kan løse opgaver for andre aktører.

Fremstillende forvaltning: Kultur- og Fritidsforvaltningen

### 1. Beskrivelse af forslag (fremgangsmåde og effekt)

En række konserveringsopgaver bliver i dag løst af eksterne leverandører på grund af manglende ressourcer og kompetencer. Disse opgaver ønsker Københavns Museum at hjemtage. Ved at investere i faciliteter og kompetenceudvikling vil vi dels reducere egne omkostninger til køb af ydelser, forbedre kapacitet og varigheden i opgaveløsningen samt tiltrække medarbejdere med de bedste kompetencer. Den afledte overskudskapacitet vil kunne give indtægter i form af indtægtsdækket virksomhed.

Københavns Museum har som statsanerkendt museum tilknyttet konservatorer til håndtering af museets samlinger og klargøring af genstande i forbindelse med udstillinger, udlån og løbende fund på det arkæologiske område. Omsætning og bemanning på konserveringsområdet svinger meget både sæsonmæssigt og fra år til år, afhængigt af samfundets konjunkturer og større, enkeltstående projekter. Museet står forventeligt overfor en væsentlig øgning i omsætningen bl.a. som følge af udgravningen til nyt hovedkvarter for Mærsk og etablering af skybrudssikring i regi af HOFOR. For at kunne løse disse opgaver fleksibelt for bygherrerne, vil der være behov for at udvide kapaciteten også på konserveringsområdet, så der er ansat flere medarbejdere. Det vil betyde, at man kan fordele opgaver mere jævnt og også planlægge bedre, hvornår man kan løse opgaver. Da opgavemængden er påvirket af eksterne faktorer, vil der i perioder, som del af beredskabet, uundgåeligt, være utilsigtet overskudskapacitet.

Konserveringsydelsen indgår desuden i Københavns Museums kerneopgave i forhold til løbende varetagelse af egen samling og i museets beredskab på arkæologiområdet, hvor det er nødvendigt med en vis fleksibilitet i forhold til at kunne løse opgaver for bygherrer inden for en rimelig tidsperiode. I dag står vi ofte i kø hos fx Nationalmuseet og kan ikke i særlig høj grad prioritere opgaver, fordi kapaciteten er lav.

Københavns Museum løser allerede i dag opgaver for andre aktører i KK, fx Københavns Rådhus. Derudover vil konservatorer kunne løse opgaver inden for papirkonservering og malerikonservering.

Forslaget gennemføres ved kompetenceudvikling af konservatorer og arkæologer og gennem indkøb af udstyr til specialiseret konserveringsarbejde.

Investeringen i konservatorfaciliteter og -ressourcer vil betyde, dels en opgradering af eget beredskab i forbindelse med udgravninger i museets eget regi, med en afledt mulighed for en øget indtjening, som kan bidrage til at tiltrække de bedste medarbejdere og finansiere museets egne aktiviteter på konserveringsområdet.

### 2. Økonomi

Samlet set forventes forslaget at kunne opnå en varig effektivisering på 300 t. kr., når det er fuldt indfaset. Ydelserne er prissat efter markedspris (Nationalmuseet og Bevaring Sjælland). Københavns Museum bruger i dag i gennemsnit 700 t. kr. årligt på ekstern konservering, primært betalt af bygherrer.

Det er konserveringsydelsen, der hjemtages. Det forventes, at Kultur- og Fritidsforvaltningen vil kunne løse disse opgaver ca. 20% billigere end en ekstern udbyder, og der vil således være en besparelse på ca. 140 t. kr.

Derudover vurderes det, at der med opgraderingen af Kunst og Histories konserveringsberedskab vil opstå utilsigtede sæsonbetonet overskudskapacitet inden for det enkelte år, hvor den utilsigtede overskudskapacitet kan sælges til andre aktører. Det er i sagens natur vanskeligt at foretage en konkret vurdering af størrelsen af indtægterne ved salg af en tilfældig og utilsigtet overskudskapacitet, men et forsigtigt skøn er 160 t. kr. pr. år, hvilket udgør ca. 15% af Kunst & Histories samlede budget for konservering.

Af udstyr skal der investeres 300 t. kr. i udstyr heriblandt i et stereomikroskop med kamera og høj opløsning, så der kan laves analyser på flere materialer, som koster 100 t. kr., og en sandblæser til brug for metalkonservering, som ligeledes koster 100 t. kr. Derudover skal der bruges et køle/fryseskab, der muliggør, at der kan foretages større mængder af stabilisering og konservering af tekstiler for eksterne samt diverse sikkerhedsudstyr og rensematerialer.

For at kunne varetage opgaven er der behov for opkvalificering og kompetenceudvikling. Medarbejdere, der arbejder med konservering, har behov for at lære at betjene nye maskiner og teknikker i forbindelse med konservering, så de er fagligt på omgangshøjde. Kompetenceudviklingen vil være en blanding af eksterne kurser og frikøb af medarbejdere til sidemandsoplæring. Udgiften til kompetenceudvikling er 300 t. kr. Efter en overgang til det nye setup vil kompetenceudviklingen foregå som en del af den løbende drift.

**Tabel 1. Forslagets samlede økonomiske konsekvenser**

1.000 kr. 2025 p/l	Styrings- område	2024	2025	2026	2027	2028	2029
Varige ændringer (effektiviseringer og drift)							
Årlig effektivisering ved hjemtagning og nettoindtægter ved løsning af konserveringsopgaver for andre aktører	Service	-150	-300	-300	-300	-300	300-
Udgifter til konserveringsmateriale	Service	30	40	40	40	40	40
<b>Samlet varig ændring</b>		<b>-120</b>	<b>-260</b>	<b>-260</b>	<b>-260</b>	<b>-260</b>	<b>-260</b>
Implementeringsomkostninger (midler fra investeringspuljen)							
Installation af udstyr og opbygning af værksted, beskrivelse af arbejdsgange	Service	300					
Kompetenceudvikling	Service	200	100				
Diverse udstyr (Stereomikroskop, sandblæser mm.)	Service	300					
<b>Samlede implementeringsomkostninger</b>	<b>Service</b>	<b>800</b>	<b>100</b>				
Tilbagebetalingstid baseret på serviceeffektivisering	5						
Tilbagebetalingstid baseret på Totaløkonomi	5						

Noter til alle tabeller: Forslaget skal udarbejdes i 2025 p/l, men udmøntes i overførselssagen i 2024 p/l. Alle besparelser er angivet med negativt (-) fortegn.

### 3. Implementering og opfølgning

Opfølgningsmål	Hvordan måles opfølgningsmålet?	Hvem er ansvarlig for opfølgning?	Hvornår gennemføres opfølgningen?
Implementering og anvendelse af investeringsmidler			
Indkøb af udstyr		Kunst & Historie	Ultimo 2024
Kompetenceudvikling gennemført		Kunst & Historie	Ultimo 2024 og 2025
Realisering af effektiviseringer			
Reducerede udgifter til eksterne aktører til konserveringsopgaver og salg af utilisitet overskudskapacitet	Regnskab	Kunst & Historie	Ultimo 2024 og 2025
Øget indtjening på konservering	Regnskab	Kunst & Historie	Ultimo 2024 og 2025

### 4. Risikovurdering

Hjemtagning vil betyde udgifter til fastansættelse af konservatorressourcer. Ved manglende eller forskudt ordretilgang vil de ledige timer blive konverteret til driftstimer på Københavns Museum til varetagelse af den konserveringsforpligtelse af egen samling, som er en del af at være statsanerkendt museum.

Juridisk vurdering:

Hvis en kommune har et større produktionsapparat, end den selv kan udnytte, har den adgang til at sælge denne overskydende kapacitet til andre, så den mod betaling leverer tjenesteydelser produceret ved hjælp af den overskydende kapacitet. Dog er udgangspunktet efter kommunalfuldmagtsreglerne, at overskudskapacitet skal afvikles, og at den ikke udnyttes til at skaffe kommunen indtægter. Dette skyldes hovedreglen om forbud mod profitformål og hovedreglen om forbud mod kommunal erhvervsaktivitet.

Det er samtidig en betingelse for salg af overskudskapacitet, at der er tale om en tilfældig overskudskapacitet, som er opstået utilsigtet i forbindelse med varetagelse af i øvrigt lovlige kommunale opgaver, og at salget sker til markedspris. Man vil således fortløbende skulle kunne dokumentere, at der er tale om en uundgåelig, periodevis overskudskapacitet, som man afvikler i det omfang, der ikke længere er behov for den.

KFF's jurister vurderer således, at forslaget er inden for lovgivningens rammer.

Samlet set vurderes risikoen for forslaget af være lav.



# ADMINISTRATIVT BILAG TIL INVESTERINGSFORSLAG

## 5. Hvem er hørt?

	Ja/Nej	Dato for godkendelse
Center for Økonomi, Økonomiforvaltningen	Ja	11. januar 2024.

	Ja/Nej	Dato for godkendelse og evt. høringssvar
MED-udvalg	Ja	Drøftet den 7. februar 2024. Bemærkninger afgivet til KFU den 21. februar 2024.

## 3. Ændret ansøgningsprocedure for alkoholbevillinger

**Kort resumé:** Andre kommuner anvender det nationale system til ansøgninger om alkoholbevillinger, der driftes af Rigspolitiet. Desuden er den nuværende løsning, som Københavns Kommune stiller til rådighed foruden den nationale, ustabil. På den baggrund foreslås det, at Københavns Kommune fremadrettet overgår til kun at anvende den nationale løsning, men at der investeres i vejledningsindsatser målrettet ansøgerne. Dette skal sikre en god overgangsfase for brugerne og dermed fastholdelse af serviceniveauet. Samtidig hentes en varig effektivisering på udgifterne til drift af det nuværende system.

**Fremstillende forvaltning:** Kultur- og Fritidsforvaltningen

### 1. Beskrivelse af forslag (fremgangsmåde og effekt)

Det foreslås, at ansøgerne af alkoholbevillinger fremadrettet altid skal benytte den nationale løsning til alkoholbevillinger, som driftes af Rigspolitiet. Det er samme løsning, som benyttes i landets øvrige kommuner.

I 2015/2016 indgik Københavns Kommune en aftale med Rigspolitiet og Erhvervsstyrelsen om udviklingen af et pilotprojekt med et online ansøgningsskema for alkoholbevillinger. Pilotløsningen var i drift fra 2017 til 2023. Efterfølgende fortsatte Københavns Kommune med at benytte en ansøgningssløsning i samarbejde med systemudbyderen Resultmaker.

Brugere i Københavns Kommune har således kunnet ansøge om alkoholbevilling igennem enten politiets ansøgningsskema eller igennem systemudbyderens løsning Resultmaker.

Brugere og medarbejdere har dog været utilfredse med kommunens særløsning via Resultmaker, da der ofte forekommer fejl, som ikke løses med den support, der er en del af aftalegrundlaget. Derudover er der sket ændringer til supportsystemet, der har resulteret i lange svartider. Endelig er der også opstået udfordringer i forbindelse med overgangen fra NemID til MitID.

Kultur- og Fritidsforvaltningen har afsøgt muligheden for at udvikle en online løsning, som både gør ansøgningsprocessen for brugerne mere simpel og digital, og som vil kunne effektivisere sagsbehandlingen i Københavns Kommune. Da der er tale om en kompleks ansøgningsproces, vurderes det dog ikke, at det vil være relevant at udvikle en løsning udelukkende til Københavns Kommune. En sådan løsning vil derudover blive for dyr ift. værdien. På den baggrund vurderes det mest hensigtsmæssigt at overgå til den nationale løsning, der driftes af Rigspolitiet.

Forvaltningen vurderer ikke, at overgangen til den nationale ansøgningsløsning vil få konsekvenser for brugerne ift. muligheden for ansøge eller ift. sagsbehandlingstiden. Dog vurderes det, at brugerne kan opleve overgangen som en serviceforringelse, da politiets ansøgningsløsning er betydeligt mindre digital, og derfor kan ansøgningsprocessen opleves som mere kompliceret end hidtil. Det forventes således, at overgangen til løsningen vil afstedkomme henvendelser fra brugere, der tidligere har benyttet Københavns Kommunes ansøgningsløsning, da mange af ansøgerne har flere forskellige beværgninger. Selvom det vil være politiets ansvar at vejlede brugere om ansøgningsprocessen, er det sandsynligt, at Københavns Kommune i en periode vil skulle afsætte ressourcer indenfor egen ramme til disse henvendelser for at minimere brugernes oplevelse af serviceforringelse.

Beværtningssområdet er stort i Københavns Kommune, og det er derfor vigtigt, at opretholde serviceniveauet for ansøgerne. Pr. 1. januar 2022 var der 2.112 aktive alkoholbevillinger. Kultur- og Fritidsforvaltningen vurderer på denne baggrund, at det er centralt, at der afsættes midler til at vejlede erhvervslivet for mhp. at mindske risikoen for afledte konsekvenser og dårlige oplevelser i forbindelse med overgangen. Derfor er det nødvendigt, at der i forbindelse med overgangen til politiets ansøgningsløsning bliver igangsat initiativer, der kan nedbringe de risici, der er forbundet med opsigelsen af aftalen med den systemudbyder. I Københavns Kommune behandles der ca. 800 sager årligt, hvilket dækker over ansøgninger om alkoholbevillinger, forhåndstilsagn, enkeltstående nattilladelser og godkendelse af nye bestyrere samt direktions- og bestyrelsesmedlemmer. Alkoholbevillingerne gives for en periode på enten 2, 4 eller 8 år, hvorefter der skal søges om fornyet bevilling. Der skal også søges om ny bevilling, hvis en restauration overtages af en ny ejer samt, når der etableres en ny restauration.

Midlerne skal samtidig sikre opfølgning på effekten af den ændrede ansøgningsprocedure for alkoholbevillinger. Det vurderes, at disse indsatser kan dækkes af, at der afsættes midler i 2024, 2025 og 2026.

## 2. Økonomi

Den hidtidige løsning har haft en årlig omkostning på 107 t. kr. Dertil kommer support, fejlrettelser og implementering af nye digitale krav fx Mit-ID, som afregnes til 1.250 kr. pr. time og pt. årligt beløber sig til yderligere ca. 100 t. kr.

Hertil anvender løsningen lagringsplads ved Koncern IT, hvilket forvaltningen faktureres for. På baggrund af omkostningerne for lagringspladsen hos KIT i 2022 og 2023, forventes forvaltningen årligt at kunne spare 200 t. kr. på lagringsplads.

I alt er de samlede årlige omkostninger for systemet ca. 400 t. kr. i 2025 p/l.

For at sikre en god og effektiv overgang til politiets ansøgningsløsning, ønsker Kultur- og Fritidsforvaltningen at afsætte 900 t. kr. til vejledning over en treårig periode; aftagende over perioden. Derudover afsættes der 150 t. kr. i 2024 til at udarbejde informationsmateriale om ændringen samt 10 t. kr. varigt fra 2025 til at sikre, at materialet bliver vedligeholdt og opdateret.

**Tabel 1. Forslagets samlede økonomiske konsekvenser**

1.000 kr. 2025 p/l	Styringsområde	2024	2025	2026	2027	2028	2029
Varige ændringer (effektiviseringer og drift)							
Digital ansøgningsløsning	Service	-107	-107	-107	-107	-107	-107
Support mv.	Service	-105	-105	-105	-105	-105	-105
Lagringsplads mv. hos KIT	Service	-200	-200	-200	-200	-200	-200
Vedligehold af fysisk og digitalt informationsmateriale til brugerne	Service		10	10	10	10	10
<b>Samlet varig ændring</b>	Service	-412	-402	-402	-402	-402	-402
Implementeringsomkostninger (midler fra investeringspuljen)							
Øget vejledningsindsats ifm. overgang til politiets ansøgningsløsning	Service	500	300	100	0	0	0
Fysisk og digitalt informationsmateriale til brugerne	Service	150	0	0	0	0	0
<b>Samlede implementeringsomkostninger</b>	Service	650	300	100	0	0	0
<b>Samlet økonomisk påvirkning</b>		238	-102	-302	-402	-402	-402
Tilbagebetalingstid baseret på Serviceeffektivisering	3 år						
Tilbagebetalingstid baseret på Totaløkonomi	3 år						

Noter til alle tabeller: Forslaget skal udarbejdes i 2025 p/l, men udmøntes i overførselssagen i 2024 p/l. Alle *besparelser* er angivet med negativt (-) fortegn.

### 3. Implementering og opfølgning

Opfølgningsmål	Hvordan måles opfølgningsmålet?	Hvem er ansvarlig for opfølgning?	Hvornår gennemføres opfølgningen?
<b>Implementering og anvendelse af investeringsmidler</b>			
Brugertilfredshed	Undersøgelse af, om brugerne oplever færre gener efter overgangen til politiets ansøgningsløsning.	Bevillingsnævnets Sekretariat	Ultimo-2024
Medarbejdertilfredshed	Undersøgelse af, om medarbejderne oplever færre gener efter overgangen til politiets ansøgningsløsning.	Bevillingsnævnets Sekretariat	Ultimo-2024
Tilfredshed med vejledningsindsats	Dialog med brugerne af løsningen om effekten af vejledningsindsatsen og oplevelsen af en evt. serviceforringelse.	Bevillingsnævnets Sekretariat	Medio-2024
Tilfredshed med informationsmateriale	Gennemgang af informationsmateriale, herunder dialog med brugerne om effekten af materialet. Evt. tilpasning og efterfølgende opfølgning ultimo-2025.	Bevillingsnævnets Sekretariat	Ultimo-2024 og ultimo-2025.
<b>Realisering af effektiviseringer</b>			
Ressourcer i KFF	Vurdering af ressourceforbruget i KFF, herunder vurdering af behov for evt. ændringer i arbejdsgangene omkring ansøgningsløsningerne.	Bevillingsnævnets Sekretariat	Ultimo-2024

### 4. Risikovurdering

Der vurderes ikke at være juridiske risici forbundet med at overgå til politiets løsning. Det forventes derudover ikke, at overgangen til politiets ansøgningsløsning vil få konsekvenser brugerne ift. muligheden for ansøge eller ift. sagsbehandlingstiden. Den samlede risiko for forslaget vurderes som lav.

Brugerne vil dog opleve serviceforringelser grundet den manglende digitalisering i politiets ansøgningsløsning (fx at de skal printe og fysisk underskrive ansøgningen, hvorefter de skal scanne ansøgning og indsende den til politiet som PDF). De foreslåede tiltag forventes at kunne mitigere denne risiko væsentligt, men der vil fortsat være en risiko for, at nogle brugere vil opleve gener.

Risikoen vurderes dog til dels af opvejes af den øgede mulighed for vejledning og af, at politiets ansøgningsløsning er langt mere stabil end den nuværende løsning. Dermed vil både brugere og sagsbehandlere ikke længere blive påvirket af nedbrud i løsningen.

# ADMINISTRATIVT BILAG TIL INVESTERINGSFORSLAG

## 5. Effektivisering på administration

Tabel 2. Varige ændringer, administration

Nettoeffekt på administrative udgifter	1.000 kr. 2025 p/l					
	2024	2025	2026	2027	2028	2029
Effekt på lønudgifter på hovedkonto 6 og øvrige adm. udgifter på hovedfunktion 6.45	0	-412	-402	-402	-402	-402
<b>Varige ændringer totalt, administration</b>	0	-412	-402	-402	-402	-402

Note: Reducerede administrative udgifter angives med negativt (-) fortegn og øgede administrative udgifter angives med positivt (+) fortegn.

## 6. Hvem er hørt?

	Ja/Nej	Dato for godkendelse
Center for Økonomi, Økonomiforvaltningen	Ja	5. januar 2024

### Relevante samarbejdspartnere i kommunen, der er inddraget

Forslaget vedrører kun Kultur- og Fritidsforvaltningen

	Ja/Nej	Dato for godkendelse og evt. høringssvar
MED-udvalg	Ja	Drøftet den 7. februar 2024. Bemærkninger afgivet til KFU den 21. februar 2024.

## 4. Udviklingstiltag med ny teknologi på myndighedsområdet

**Kort resumé:** Kultur- og Fritidsforvaltningen vil gennem investering i ny teknologi øge automatiseringen af sagsbehandlingsprocesser på myndighedsområdet. Derved kan der effektiviseres på sagsbehandlingen. I forlængelse af at automatiseringsløsningen implementeres, hentes en effektivisering gennem en organisatorisk reorganisering, som understøttes af den nye teknologi. I den forbindelse nedlægges der en lederstilling (N3) og samtidig konverteres to konsulentstillinger til to teamlederstillinger (N4).

**Fremstillende forvaltning:** Kultur- og Fritidsforvaltningen

### 1. Beskrivelse af forslag (fremgangsmåde og effekt)

Det overordnede formål med nærværende investeringsforslag er at styrke den faglige sammenhæng og den borgernære sagsbehandling i Center for Myndighed og Internationalisering. Dette gøres ved at gennemføre en organisationsændring, der samler medarbejderne i faglige fællesskaber, og ved at implementere automatiseringsløsninger, der skal styrke sagsbehandlingen.

Investeringsforslaget skal sikre at kendte automatiseringsløsninger udvikles, tilpasses og implementeres i arbejdsgangene på myndighedsområdet. Der afsættes ligeledes midler til, at en intern konsulent kan sikre afdækning, udvikling og organisatorisk implementering af de nye løsninger i en periode over to år.

Samtidig skal investeringsforslaget være med til at styrke data- og analysekompetencerne i centret, så fremtidige investeringscases trækker på erfaringer med eksisterende løsninger. Det er dermed hensigten, at investeringscasene fremadrettet bliver tænkt som en del af den langsigtede udvikling i centret.

Investeringscasen baserer sig på følgende delelementer, der samlet skal bidrage til en mere effektiv sagsbehandling og styrkede faglige fællesskaber på myndighedsområdet:

1. Investering i ny teknologi herunder automatiseringsløsninger, der skal effektivisere sagsbehandlingsprocessen, og dermed bruge færre ressourcer på sagsbehandlingen.
2. Reorganisering i Center for Myndighed og Internationalisering, der skal samle medarbejdere under faglige områder med en tilpasset ledelsesstruktur. Erfaringerne fra reorganiseringen skal være med til at understøtte, at Center for Myndighed og Internationalisering vil kunne udarbejde mere fremsynede og kvalificerede investeringscases.

Reorganiseringen er nødvendig for at kunne investere i ny teknologi, da ledelsesopgaven ændres, så der dels er større faglige synergier på de faglige områder, og derved større potentiale for effektivisering, og dels kræver flere strategiske ledelsesressourcer. Der vurderes derfor også at være behov for, at der afsættes midler til, at en intern konsulent kan identificere og kvalificere potentielle investeringsmuligheder på myndighedsområdet.

Derudover skal konsulenten understøtte udviklingen og optegning af nye processer og arbejdsgange i de faglige fællesskaber, så centres opgaver løses på bedst mulig vis. Konsulenten skal også understøtte arbejdet med ny teknologi ved at identificere relevante sagsområder, hvor den konkrete automatiseringsløsning kan benyttes samt hvor anden ny teknologi kan implementeres.

For at organisationsændringen, og dermed forslaget effektiviseringsdel, kan føres godt i mål, er der behov for, at der investeres i automatiseringsløsninger og konsulentmidler, så de faglige fællesskaber kan fungere optimalt. Uden automatiseringsløsningerne vurderes der at være en risiko for, at gevinsterne ved organisationsændringen, og dermed forslaget effektiviseringsdel, ikke vil kunne høstes fuldt.

Organisationsændringen betyder, at der kan nedlægges en kontorchef (N3-lederstilling) i Center for Myndighed og Internationalisering. Ifm. nedlæggelsen, konverteres to konsulentstillinger til medarbejdernære teamledere (N4-stillinger) med fokus på faglig og personaleledelse. Derfor ønsker Center for Myndighed og Internationalisering også at afsætte midler i 2025 og 2026 til at sikre en god og effektiv overgang til den nye organisering, hvor implementeringen af den nye ledelsesmodel- og struktur prioriteres, og der samtidig gives plads til håndtering og fordeling af udviklingsopgaver. Der vurderes derfor at være behov for allokering af midler til at evaluere den nye ledelsesstruktur og implementere evt. justeringer af denne.

Derudover vil der indledningsvist blive udarbejdet to automatiseringsløsninger, der skal effektivisere sagsbehandlingen. I første omgang vil der blive investeret i at optimere håndteringen af frameldingssager i Folkeregistret.

Den ene automatiseringsløsning vil tage imod frameldingsblanketter på adresser fra borgere, og finde frem til den borger, der skal frameldes via CPR-registret. Herefter opretter løsningen automatisk en sag i eDoc, journaliserer frameldingsblanketten samt partshøringsbrev til den frameldte borger. Til slut udarbejder den automatiske løsning et notat på sagen samt i CPR-registret.

Den anden løsning skal håndtere den videre proces: Hvis borgeren ikke reagerer på partshøringsbrevet, vil automatiseringsløsningen udarbejde en afgørelse i sagen, der gennemgås og godkendes af en sagsbehandler. Hvis borgeren reagerer, vil løsningen sende sagen til manuel sagsbehandling. Det bemærkes, at der ikke er hjemmel i lovgivningen til at sende automatiserede afgørelser, og at afgørelserne derfor altid skulle signeres af en sagsbehandler.

Implementeringen af automatiseringsløsningerne vil dermed betyde, at de indledende sagsskridt vil ske automatisk samt, at sagerne vil blive oprettet samme dag, som Folkeregistret modtager frameldingen. Automatiseringsløsningerne er således en betydelig forudsætning for, at det øgede ledelsesspænd kan implementeres med succes i Center for Myndighed og Internationalisering, da processerne vil give en større faglig og processuel mulighed for at fungere automatisk, og dermed kræve mindre opmærksomhed fra den relevante kontorchef.

Det forventes, at automatiseringsløsningerne på sigt vil kunne tilrettes og benyttes til andre sagstyper. Derfor vurderes det også, at forslaget sandsynligvis vil medføre en stigende profil fra 2026, hvor metodikken fx vil kunne benyttes til at videreudvikle automatiseringen ifm. tilbageløb på logiværtserklæringer. Derudover forventes automatiseringsløsningerne relativt enkelt at kunne tilrettes andre sagstyper i fx Huslejenævnet og Bevillingsnævnet. På sigt vil automatiseringsløsningerne altså kunne være med til at styrke opgaveløsningen på tværs af Center for Myndighed og Internationalisering.

## 2. Økonomi

Forslaget forudsætter, at der investeres i de to ovenstående automatiseringsløsninger, der skal effektivisere sagsbehandlingen. Omkostningen ved udvikling af løsningerne forventes at være 200.000 kr., der skal dække udvikling og lønkroner forbundet hermed i Center for Økonomi og Digitalisering.

Derudover er der behov for at afsætte midler til øget sekretariatsbetjening af myndighedsområdet i en overgangsperiode. Der vurderes at være behov for et årsværk i to år til at understøtte optimering af området, herunder til at sikre udarbejdelse af nye arbejdsgange og bistå med kompetenceudvikling i de nye faglige fællesskaber. Konsulenten skal dermed identificere områder, hvor der fx er mulighed for at implementere ny teknologi mhp. at styrke sagsbehandlingsprocesserne yderligere, og koordinere kvalificeringen af disse nye tiltag på området. Konsulenten bidrager dermed til effektiviseringer forbundet med implementering af ny teknologi i sagsbehandlingsprocesserne.

Der behov for at afsætte midler svarende til 250 t. kr. i 2025 og 2026. Midlerne skal understøtte implementering og evaluering af den nye ledelsesstruktur samt sikre, at der er mulighed for at foretage evt. justeringer til strukturen.

Samlet set forventes automatiseringen at føre til en årlig besparelse på knap 500 t. kr. i 2025. Fra 2026 vurderes der at være mulighed for, at automatiseringerne kan medføre en stigende profil. Forslagets profil vil skulle afdækkes over de kommende år.

Hertil kommer besparelsen ifm. nedlæggelsen af en N3-chefstilling, der forventes at medføre en besparelse på ca. 600 t. kr. årligt, når tillæg for konvertering af de to konsulentstillinger til N4-stillingerne er fratrukket.

**Tabel 1. Forslagets samlede økonomiske konsekvenser**

1.000 kr. 2025 p/l	Styrings- område	2024	2025	2026	2027	2028	2029
<b>Varige ændringer (effektiviseringer og drift)</b>							
Effektivisering af sagsbehandlingen	Service	0	-472	-600	-600	-600	-600
Nedlæggelse af N3-chefstilling	Service	0	-879	-879	-879	-879	-879
Konvertering til N4-stillinger	Service	0	250	250	250	250	250
Drift af automatisering	Service	0	40	40	40	40	40
<b>Samlet varig ændring</b>		0	-1.061	-1.189	-1.189	-1.189	-1.189
<b>Implementeringsomkostninger (midler fra investeringspuljen)</b>							
Udvikling af automatiseringsløsninger	Service	200	0	0	0	0	0
Konsulent til identificering og kvalificering - 1 ÅV	Service	0	600	600	0	0	0
Ny ledelsesstruktur: Implementering og evaluering		0	250	250	0	0	0
<b>Samlede implementeringsomkostninger</b>		200	850	850	0	0	0
<b>Samlet økonomisk påvirkning</b>		200	-211	-339	-1.189	-1.189	-1.189
Tilbagebetalingstid baseret på Serviceeffektivisering	2 år						
Tilbagebetalingstid baseret på Totaløkonomi	2 år						

Noter til alle tabeller: Forslaget skal udarbejdes i 2025 p/l, men udmøntes i overførselssagen i 2024 p/l. Alle besparelser er angivet med negativt (-) fortegn.

### 3. Implementering og opfølgning

Opfølgningsmål	Hvordan måles opfølgningsmålet?	Hvem er ansvarlig for opfølgning?	Hvornår gennemføres opfølgningen?
Implementering og anvendelse af investeringsmidler			
Udbredelse af automatiseringsmetodik og generel brug af ny teknologi	Automatiseringsmetodikken evalueres med særligt fokus på, om det har været muligt at udbrede metodikken til andre områder fx indrejse af internationale borgere i Internationale House	Folkeregistret	Ultimo-2026
Tilfredshed med automatiseringsløsningerne	Folkeregistret evaluerer effekten af og tilfredsheden med implementeringen af automatiseringsløsningerne i sagsbehandlingen.	Folkeregistret	Ultimo-2025



Realisering af effektiviseringer			
Mere effektiv sagsbehandling	Den samme mængde sager gennemføres for færre ressourcer i forlængelse af de to automatiseringer. Der måles fx på sagsbehandlingstid og antal oprettede sager i eDoc.	Folkeregistret	Ultimo-2025
Nedlæggelse af N3 stilling og konvertering til N4 stillinger	Ledelsesstrukturen fra centerledelsen og med evt. input fra Ledelsessekretariatet.	Ledelsen samt Ledelsessekretariat og Valg	Ultimo-2024

#### 4. Risikovurdering

Center for Myndighed og Internationalisering vurderer, at der er behov for at optimere sagsbehandlingen på myndighedsområdet. Dette skyldes bl.a. at antallet af borgere i Københavns Kommune vokser, hvilket fører til et stigende antal sager i centeret. Sagsbehandlingen vurderes at kunne optimeres ved at udnytte ny teknologi. Hvis der ikke optimeres på sagsbehandlingen, vurderes det at kunne have negative konsekvenser for borgerservicen i Københavns Kommune.

Det bør dog bemærkes, at brugen af ny teknologi i nogle tilfælde give tekniske udfordringer indtil systemet er finjusteret, og nye arbejdsgange er indarbejdet. Overordnet set har forvaltningen dog gode erfaringer med implementeringen af lignende løsninger, og det vurderes derfor, at risikoen for tekniske fejl er lav.

Organisationsændringen og den ændrede ledelsesstruktur kan medføre en tilvænningsperiode for medarbejderne, hvilket der løbende arbejdes med i hele centeret og især de berørte kontorer, ligesom MED-udvalget er tæt inddraget. Samlet set vurderes risikoen i forslaget at være lav.

# ADMINISTRATIVT BILAG TIL INVESTERINGSFORSLAG

## 5. Effektivisering på administration

Tabel 2. Varige ændringer, administration

Nettoeffekt på administrative udgifter	1.000 kr. 2025 p/l					
	2024	2025	2026	2027	2028	2029
Effekt på lønudgifter på hovedkonto 6 og øvrige adm. udgifter på hovedfunktion 6.45		-1.061	-1.189	-1.189	-1.189	-1.189
<b>Varige ændringer totalt, administration</b>		-1.061	-1.189	-1.189	-1.189	-1.189

Note: Reducerede administrative udgifter angives med negativt (-) fortegn og øgede administrative udgifter angives med positivt (+) fortegn.

## 6. Hvem er hørt?

	Ja/Nej	Dato for godkendelse
Center for Økonomi, Økonomiforvaltningen	Ja	08-01-2024

	Ja/Nej	Dato for godkendelse og evt. høringsvar
MED-udvalg	Ja	MED-udvalget har drøftet reorganiseringen i august 2023. Drøftet i MED-udvalget den 7. februar 2024. Bemærkninger afgivet til KFU den 21. februar 2024.

## 5. Automatisering – effektivisering af stabsenhed

Kort resumé: Kultur- og Fritidsforvaltningen vil effektivisere centrale administrative processer gennem øget brug af automatisering og procesoptimerende teknologier.

Fremstillende forvaltning: Kultur- og Fritidsforvaltningen

### 1. Beskrivelse af forslag (fremgangsmåde og effekt)

Kultur- og Fritidsforvaltningen (KFF) har undersøgt potentialer for, hvor man kan effektivisere centrale administrative arbejdsprocesser ved at anvende procesoptimerende teknologier. Teknologierne understøtter automatisering af arbejdsgange blandt medarbejdere og medvirker til, at opgaver løses smartere og hurtigere med færre fejl, hvilket mindsker behovet for tilbageløb. Derudover højnes kvaliteten i opgaveløsningen ved, at opgaver standardiseres, og der skabes mere overblik og sammenhæng.

Forvaltningen har kortlagt potentialer inden for administrative opgaver i center for Økonomi, Digitalisering og Organisation. For hvert initiativ er der taget stilling til effektiviseringspotentiale og varige omkostninger samt udgifter til udvikling og implementering.

KFF har etableret et stabilt fundament på data- og automatiseringsområdet til at kunne arbejde med digitalisering i stabsfunktioner. Derudover er der etableret en fælles dataplatform (data warehouse) til at administrere forvaltningens data, der gør det muligt at sammenstille data på tværs af fagområder og automatisere indsamling, sammenstilling og visualisering af data.

Nedenstående er de teknologier, som forvaltningen arbejder med, og som indsatserne i forslaget baseres på.

- Robotic Process Automation (RPA): RPA egner sig til at automatisere administrative, regelstyrede, digitaliserede processer fx indtastnings- opgaver eller overførsel af data mellem systemer.
- Machine Learning (ML): ML kan strukturere store datamængder ved at lede efter mønstre i ustruktureret data fx mails, der kan sorteres automatisk efter indhold.
- Business Intelligens (BI): Automatisere og sammenstille store mængder af data, som derefter udstilles i visuelle rapporter med data og statistik over et ønsket område.

Der er ved de enkelte initiativer taget stilling til teknologivalg. Den endelige teknologi kan dog afvige, såfremt en anden vurderes at kunne løse opgaven bedre, fx jf. teknologisk udvikling på automatiseringsområdet. Forslaget skaber hermed rammerne for at kunne udvælge de teknologier, som skaber mest muligt værdi for specifikke problemstillinger.

### 2. Økonomi

Forslaget indeholder samlet set en effektivisering på løn svarende til at centeret vil kunne være et halvt årsværk mindre i 2025 og et helt årsværk mindre fra 2026 og frem. Effektivisering sker gennem automatiseringsindsatser på tværs af kontorer, hvor det er vurderet, at der vil kunne hentes gevinster i form af procesoptimering. Samlet set kan der spares en medarbejder på de nævnte områder, hvilket håndteres ved at omfordele ressourcer internt i centret.

Indsatserne er baseret på en afdækning, der har kortlagt potentialer i enhedens kontorer. Indsatserne omhandler overordnet set automatisering af manuelle arbejdsgange hos medarbejdere inden for hhv. HR, administrationsopgaver, indkøb og økonomistyring. For hvert initiativ er der taget stilling til effekti-

viseringspotentiale og varige omkostninger samt udgifter til udvikling og implementering. Rækkefølgen for implementering udvælges senere på baggrund af en vurdering for frigivelse af ressourcer eller kvalitetsløft. Nedenfor ses beskrivelser af konkrete indsatser, der indgår i effektiviseringsgrundlaget.

#### Rekrutteringsområdet i HR

Automatisering af dele af rekrutteringsprocessen, så der optimeres på fx opstart af en rekruttering, udvælgelse af kandidater og genplacering af medarbejdere, dvs. hvor medarbejdere genplaceres fra et sted til et andet sted i KFF/KK.

#### Automatisering af faktureringsoverblik

Med indsatsen ønskes det at optimere manuelle arbejdsgange i forbindelse med indsamling og opfølgning af fakturaer både fra centralt og decentralt hold ved hjælp af RPA.

#### Automatisering af udlæg ved indkøb

Automatisering af manuelle arbejdsgange i forbindelse med processen omkring opfølgning på, om udlæg er håndteret hensigtsmæssigt. Indsatsen øger compliance og systematiserer opgaveløsningen.

Hertil kommer en række øvrige indsatser, b.l.a. på økonomiområdet. Der er bl.a. tale om rapportering, optimering af styringsark, stamdatavedligeholdelse, afstemning af balance.

De enkelte tiltag indeholder implementeringsomkostninger og varige driftsudgifter til hhv. KIT og KFF på i alt 50 t. kr. i 2025 og 100 t.kr. fra 2026 frem.

Implementeringsomkostningerne udgør 700 t. kr. i 2025 og 1,0 mio. kr. i 2026 til projektleder- og udviklertimer samt projektudgifter til KIT. Både drifts- og implementeringsomkostninger er baseret på KFF's erfaring og faglige vurdering af, hvad det vil kræve at udvikle og drifte løsninger.

**Tabel 1. Forslagets samlede økonomiske konsekvenser**

1.000 kr. 2025 p/l	Styrings- område	2024	2025	2026	2027	2028	2029
Varige ændringer (effektiviseringer og drift)							
Effektivisering på løn	Service		-350	-700	-700	-700	-700
Varige driftsomkostninger til KIT	Service		50	100	100	100	100
Varig drift i KFF	Service		50	100	100	100	100
<b>Samlet varig ændring</b>	Service		-250	-500	-500	-500	-500
Implementeringsomkostninger (midler fra investeringspuljen)							
Projektledelse	Anlæg	300	600				
Udvikling	Anlæg	350	350				
Kobling på infrastruktur i KIT	Anlæg	50	50				
<b>Samlede implementeringsomkostninger</b>		700	1.000				
<b>Samlet økonomisk påvirkning</b>		700	750	-500	-500	-500	-500
Tilbagebetalingstid baseret på serviceeffektivisering	5						
Tilbagebetalingstid baseret på totaløkonomi	5						

Noter til alle tabeller: Forslaget skal udarbejdes i 2025 p/l, men udmøntes i overførselssagen i 2024 p/l. Alle besparelser er angivet med negativt (-) fortegn.

### 3. Implementering og opfølgning

Projekt- og programledelsen forankres i Center for Økonomi, Digitalisering og Organisation, der dels understøtter de enkelte kontorer i i KFF i kortlægning og udvikler af de processer, som skal automatiseres. Herunder at kvalificere typen af teknologi, som vil imødekomme kontorerne behov. Derudover varetages koordinering og dialog med KIT og systemejere på de berørte systemer i både udviklingen og den efterfølgende drift af løsningerne. Derudover vil de håndtere bestillingerne hos Koncern IT samt afklaring med eventuelle IT-leverandører og systemejere på de berørte systemer. Det vurderes, at det vil tage i alt to år at udvikle løsninger i de kontorer, hvor der er afdækket potentialer for effektiviseringer.

## 4. Risikovurdering

Opfølgningsmål	Hvordan måles opfølgningsmålet?	Hvem er ansvarlig for opfølgning?	Hvornår gennemføres opfølgningen?
Implementering og anvendelse af investeringsmidler			
Der er udvalgt områder i CØDO, som skal automatiseres, og som er afgrænset som selvstændige projekter. Herunder inden for bl.a. HR, økonomistyring, indkøb og administrative opgaver i KFF.  Der er fastlagt økonomi for de enkelte projekter.	I de enkelte projekter følges der op på økonomi. Projekterne indgår samlet i den månedlige økonomiopfølgning.	Center for Økonomi, Digitalisering og Organisation (CØDO)	Ved opstart, løbende i projektets levetid og ved afslutning af projektet.
Opfølgning på brug af samlede investeringsmidler	Der følges løbende op på investeringsmidler i forbindelse med månedlig økonomiopfølgning i kontoret "Data og automatisering".	Center for Økonomi, Digitalisering og Organisation (CØDO)	Månedligt
Automatiseringsløsninger er færdigudviklede og implementerede	Status gennemgang af alle projekter	Center for Økonomi, Digitalisering og Organisation (CØDO)	Ultimo 2025
Realisering af effektiviseringer			
Der fastlægges mål for de konkrete indsatser og udføres baselinemålinger ved projektstart, som vil gøre det muligt at følge op på effekter, og om indsatserne lever op til forventede resultater. Der kan fx være tale om tidsbesparelse, kvalitet eller tilfredshed	Metode for måling defineres ud fra serviceområde og teknologivalg.	Center for Økonomi, Digitalisering og Organisation (CØDO)	Ved idriftsættelse, dvs. primo 2026
Der følges op på effekter, og om indsatserne lever op til forventede resultater og forslagens samlede varige besparelse på 500 kr. årligt.	Metode for måling defineres ud fra serviceområde og teknologivalg.	Center for Økonomi, Digitalisering og Organisation (CØDO)	Ultimo 2026

Det vurderes, at implementeringen af forslaget har en lav risiko, da forslaget er baseret på kendt teknologi, og alle indsatser foregår i samme enhed, stabsfunktionen CØDO, hvor projektet også drives.

# ADMINISTRATIVT BILAG TIL INVESTERINGSFORSLAG

## 5. Effektivisering på administration

Tabel 2. Varige ændringer, administration

Nettoeffekt på administrative udgifter	1.000 kr. 2025 p/l					
	2024	2025	2026	2027	2028	2029
Effekt på lønudgifter på hovedkonto 6 og øvrige adm. udgifter på hovedfunktion 6.45		-250	-500	-500	-500	-500
<b>Varige ændringer totalt, administration</b>		<b>-250</b>	<b>-500</b>	<b>-500</b>	<b>-500</b>	<b>-500</b>

Note: Reducerede administrative udgifter angives med negativt (-) fortegn og øgede administrative udgifter angives med positivt (+) fortegn.

## 6. Hvem er hørt?

	Ja/Nej	Dato for godkendelse
Center for Økonomi, Økonomiforvaltningen	Ja	16. januar 2024

### Relevante samarbejdspartnere i kommunen, der er inddraget

Forslaget indebærer samarbejde med Koncern IT og eksterne leverandører. De forskellige spor implementeres i tæt samarbejde med de involverede teams, så det løbende sikres, at forslagens gevinster høstes og opfylder de konkrete forretningsmæssige behov. Desuden inddrages eksterne leverandører omkring udvikling af software samt med bistand og rådgivning til udarbejdelse af analyser. Endelig inddrages Koncern IT for at sikre, at de løsninger der udvikles med forslaget, overholder gældende retningslinjer for IT-sikkerhed mv.

	Ja/Nej	Dato for godkendelse og evt. høringsvar
IT-kredsen	Ja	Indgik som en del af pipeline over digitale initiativer til investeringspuljerne 15. december 2023
Koncern-IT	Nej	KIT vil blive inddraget i projektets planlægning, såfremt det vedtages.
MED-udvalg	Ja	Drøftet den 7. februar 2024. Bemærkninger afgivet til KFU den 21. februar 2024.

## 6. Optimeret søgemaskine til understøttelse af betjening af borgerne

**Kort resumé:** Implementering af en AI-søgemaskine, der kan trække oplysninger fra forskellige kilder og understøtte og effektivisere serviceformidlernes arbejde i kontakten med borgerne. Effektiviseringen vil blive realiseret gennem reduceret søgetid hos serviceformidlerne i Københavns Kommunes Borgerservice.

**Fremstillende forvaltning:** Kultur- og Fritidsforvaltningen

### 1. Beskrivelse af forslag (fremgangsmåde og effekt)

Københavnske borgere og virksomheder ringer til Københavns Kommune 6 millioner gange om året. Cirka halvdelen af disse kald bliver besvaret af serviceformidlere i et af Københavns Kommunes kontaktcentre. Derudover besøger ca. 383.000 københavnske borgere og virksomheder de fysiske borgerserviceindgange. På trods af den omfattende digitalisering på tværs af den offentlige sektor er telefonisk og fysisk betjening stadig en vigtig del af kommunens dialog med borgerne. Ikke mindst for de borgere, der har brug for den personlige samtale.

I dag trækker de over 100 serviceformidlere i Københavns Borgerservice, ud over egen og kollegers viden, på en række kilder som Vidensbasen, kk.dk, parkering.kk.dk, Københavns Kommunes Intranet, borger.dk, retsinformation.dk, skat.dk, virk.dk, cvr.dk, selvbetjening.nu, jobnet.dk med flere. Serviceformidlerne bruger også en række fag- og sagssystemer.

Implementering af en søgemaskine baseret på nyeste AI- og sprogteknologi er det oplagte næste skridt i forhold til at imødekomme det stigende behov for, at det gøres nemmere og mere overskueligt at søge og få svar på spørgsmål. Både for serviceformidlerne i kontaktcentrene, som har mange kilder til rådighed, og på sigt også for borgere, der kan have svært ved at finde svar på diverse KK-hjemmesider. Søgemaskinen kan være med til at sikre, at de oplysninger borgere og virksomheder får, når de kontakter kommunens kontaktcentre og borgerserviceindgange, er både ensartede og korrekte – også når et spørgsmål med den samme intention kan være formuleret forskelligt.

Desuden er kunstig intelligens og sprogteknologi udpeget som teknologisk satsningsområde ifm. den fælles KK digitaliseringsstrategi 2024-2027, og anses således for en af de væsentlige teknologier til at understøtte og udvikle kerneforretningen.

Et almindeligt brugerscenarie er, at serviceformidleren bruger en del tid på at lede efter et svar på borgerens spørgsmål i både Vidensbasen, på kk.dk og på fx borger.dk. I nogle tilfælde ender serviceformidleren med slet ikke at finde svaret, selvom det faktisk findes i en artikel i Vidensbasen. Der kan være flere årsager, men ofte skyldes det, at søgefunktionerne på de nævnte websites kræver, at serviceformidleren søger på præcist de emneord, som søgemaskinen er sat op til at koble sammen med artiklerne. Det er en velkendt begrænsning i traditionelle søgemaskiner, og selvom der arbejdes med at optimere teksterne, er det ikke muligt for serviceformidleren at kende alle emneord.

Ved implementering af AI-søgemaskine vil det give en effektivisering ved at:

- Kompensere for, at serviceformidlerne ikke bruger præcist de søgeord, som de udvalgte kilders søgemaskiner er optimeret til.
- Sikre, at serviceformidleren kun skal søge ét sted, (ét søgefelt) og få præsenteret søgeresultaterne fra flere kilder det samme sted med et autoritativt svar som resultat.
- Give mere præcise og relevante resultater fra de forskellige videnskilder, hvilket reducerer søgetiden for medarbejderen og øger borgertilfredsheden.
- Understøtte øget brug af kilderne (fx Vidensbasen), så vi sikrer det faglige indhold i dialogen med borgeren.

Ud over potentialet i Københavns Borgerservice vil der være et stort potentiale for andre kontaktcentre i Københavns Kommune, som benytter eller vil benytte Vidensbasen og diverse andre kilder i deres daglige borgerbetjening. Projektet vil også kunne afklare, om vi ligeledes vil kunne benytte en AI-søgemaskine som en borgervendt AI-søgemaskine og/eller chatbot via KK-hjemmesider, så borgerne selv kan fremsøge svar på deres spørgsmål uden at have behov for at kontakte KK via andre kanaler.

Koncern IT har i 2023 allerede lavet flere Proof of Concepts på en AI-søgemaskine, og det er en fælles forventning, at KIT kan udvikle og levere en AI-søgemaskine, som understøtter behovet.

## 2. Økonomi

Ud over en øget borgertilfredshed ved hurtigere at få et korrekt og præcist svar giver AI-søgemaskinen/den digitale assistent et potentiale for at spare tid på de mange tusinde søgninger, der årligt foretages af serviceformidlerne.

Fordi AI-søgemaskinen hurtigere og mere effektivt giver et svar på spørgsmålet stillet af serviceformidleren, og fordi serviceformidlere undgår at bruge yderligere tid på at lede efter svaret, estimeres det, at Københavns Borgerservice' kontaktcentre samlet set kan spare 1,4 årsværk svarende til ca. 710 t. kr. årligt.

Estimatet er lavet ud fra, at der årligt vises i størrelsesordenen 220.000 artikler og foretages 100.000 søgninger i Vidensbasen, hvilket svarer til, at hver serviceformidler søger efter og ser ti artikler pr. dag. Det skønnes, at medarbejderne i gennemsnit bruger 12-13 minutter på selve fremsøgningen af vidensartiklerne, hvilket kan nedbringes til omtrent det halve på baggrund af de nye muligheder.

Arbejdsformen i kontaktcenteret gør, at minutbesparelser fordelt på en række medarbejdere kan samles, så det samme antal henvendelser kan besvares med en mindre bemanning. Det betyder, at effektiviseringen kan realiseres selvom den er fordelt på relativt små tidsbesparelser for den enkelt medarbejder.

Drift og licens forventes at koste 215 t. kr. Det forventes derudover, at der efter idriftsættelse skal afsættes 55 t. kr. årlig svarende til ca. 10 timer om måneden til kompetenceudvikling af medarbejderne.

Implementeringen af AI-søgemaskinen er et komplekst projekt, som navnlig kræver forretningens fokus på (op)læring, feedback og forandringsprocessen. Digitaliseringsafdelingen skal have fokus på samspillet med andre systemer (infrastruktur), samarbejdet med KIT om implementeringen og sikre overholdelse af relevante databeskyttelseslove og -regler.

Inddragelse af brugerne (serviceformidlerne) og ledelse vægtes højt for at sikre forankring af det nye værktøj. Der afsættes projektledertid til, at løsningen kan testes og udvikles i takt med, at brugerne lærer den at kende, så effektiviseringen kan realiseres.

Fordi det er ny teknologi, er in house-erfaring begrænset. Det stiller krav til, at projektlederne lærer løsningen at kende, at brugerne undervises og trænes, at interaktion med og feedback fra brugerne opsamles, dokumenteres og deles. Arbejdsgange skal forandres for mange mennesker i kontaktcentre, og derfor skal forretningsprojektlederen have tilstrækkelig tid til den organisatoriske implementering og serviceformidlerne skal have tid til kompetenceudvikling, hvis værktøjet reelt skal gøre en forskel for dem.

Projektledelsesomkostningerne udgør:

- Forretningsprojektleder: der afsættes 625 t. kr. (ca. 3/4 år); skal sikre implementering og forankring gennem brugerinddragelse, test og træning samt generel fremdrift i projektet.
- Teknisk projektleder: der afsættes 425 t. kr. (ca. 1/2 år); skal sikre datacompliance, systeminfrastruktur og fremdrift i udviklingen af løsningen.

Hovedparten af projektledelsen forventes udført i 2024, jvf. Implementerings- og opfølgingsplanen, men der afsættes 210 t. kr. i 2025 til opfølgning og tilretning af løsningen.

Implementeringsomkostninger for den tekniske løsning udgør:



- Interne udgifter til Koncern IT til etablering, udvikling og implementering af den tekniske platform. Ydelser faktureres på timebasis, og der indregnes en udgift på 210 t. kr.
- Interne udgifter til medarbejdere, som skal teste søgemaskinen. Testen skal foretages af fagkoordinatorer eller medarbejdere med tilsvarende kompetencer, og der indregnes en udgift på 330 t. svarende til ca. ½ år.
- Interne udgifter til ca. 50 serviceformidlere gennemsnitligt, som skal bruge 7 timer på inddragelse og kompetenceudvikling i projektet, hvilket beløber sig til 160 t. kr.
- Eksterne udgifter til konsulenter, som assisterer i udviklingen af platformen, indregnes som en udgift på 160 t. kr.

**Tabel 1. Forslagets samlede økonomiske konsekvenser**

1.000 kr. 2025 p/l	Styrsområde	2024	2025	2026	2027	2028	2029
Varige ændringer (effektiviseringer og drift)							
Reduceret søgetid hos serviceformidler	Service		-710	-710	-710	-710	-710
Drift og licens	Service		215	215	215	215	215
Løbende vedligehold og træning	Service		55	55	55	55	55
<b>Samlet varig ændring</b>			-440	-440	-440	-440	-440
Implementeringsomkostninger (midler fra investeringspuljen)							
Forretningsprojektle-delse	Service	520	105				
Teknisk projektle-delse	Service	320	105				
Interne udgifter til ud- vikling og implemente- ring	Service	700					
Eksterne udgifter til ud- vikling og implemente- ring	Service	160					
<b>Samlede implemente- ringsomkostninger</b>	<b>Service</b>	1.700	210				
<b>Samlet økonomisk på- virkning</b>		1.700	-230	-440	-440	-440	-440
Tilbagebetalingstid ba- seret på Serviceeffektivisering	6						
Tilbagebetalingstid ba- seret på Totaløkonomi	6						

Noter til alle tabeller: Forslaget skal udarbejdes i 2025 p/l, men udmøntes i overførselssagen i 2024 p/l.  
Alle *besparelser* er angivet med negativt (-) fortegn.

### 3. Implementering og opfølgning

Projektet startes op i januar 2024 med indledningsvise forberedelser og etablering af baseline. Løsningen forventes at kunne idriftsættes i september 2024.

Opfølgningsmål	Hvordan måles opfølgningsmålet?	Hvem er ansvarlig for opfølgning?	Hvornår gennemføres opfølgningen?
Implementering og anvendelse af investeringsmidler			
Organisering og igangsættelse af projekt	Projektets organisation er fastlagt og onboardet	Københavns Borgerservice	Januar 2024
Etablering af baseline, kompetenceafklaring og -udvikling	Undersøgelse af kompetenceniveau  Tidtagning på informationsøgning  Søgeresultater/svar vurderes i forhold til rigtighed, relevans, sproglig formulering  Spørgeskema med opfølgende interviews med serviceformidlere om oplevelsen	Københavns Borgerservice	Marts - Maj 2024
Teknisk implementering		Københavns Borgerservice	Marts - August 2024
Idriftsættelse	Løsningen er implementeret og i drift.	Københavns Borgerservice	September 2024
Realisering af effektiviseringer			
Serviceformidlernes opgaver er blevet effektiviseret	Måles på om den gennemsnitlige søgetid og behandlingstid er blevet kortere.	Københavns Borgerservice	Der måles en baseline før projektet (primo 2024) og en efter idriftsættelse og hypercare (ultimo 2025)
Kvaliteten af svar er forbedret	Søgeresultater/svar vurderes i forhold til rigtighed, relevans, sproglig formulering	Københavns Borgerservice	Der måles en baseline før projektet (primo 2024) og en efter idriftsættelse og hypercare (ultimo 2025)
Tilfredshed med og tillid til værktøjet	Måles ved kvalitative interviews med serviceformidlere	Københavns Borgerservice	Der måles en baseline før projektet (primo 2024) og en efter idriftsættelse og hypercare (ultimo 2025)

### 4. Risikovurdering

Kultur- og Fritidsforvaltningen vurderer, at der overordnet er lav risiko ved forslaget.

Projektet er blevet drøftet med KIT både med forvaltningspartneren og med "Udvikling og Teknologi".

Projektet indebærer ingen risici ift. GDPR. Søgningerne foretages kun i allerede tilgængelige faglige kilder og vidensbaser.

# ADMINISTRATIVT BILAG TIL INVESTERINGSFORSLAG

## 5. Effektivisering på administration

Tabel 2. Varige ændringer, administration

Nettoeffekt på administrative udgifter	1.000 kr. 2025 p/l					
	2024	2025	2026	2027	2028	2029
Effekt på lønudgifter på hovedkonto 6 og øvrige adm. udgifter på hovedfunktion 6.45		-440	-440	-440	-440	-440
<b>Varige ændringer totalt, administration</b>		-440	-440	-440	-440	-440

Note: Reducerede administrative udgifter angives med negativt (-) fortegn og øgede administrative udgifter angives med positivt (+) fortegn.

## 6. Hvem er hørt?

	Ja/Nej	Dato for godkendelse
Center for Økonomi, Økonomiforvaltningen	Ja	20. december 2023

### Relevante samarbejdspartnere i kommunen, der er inddraget

Projektet er i forskellige stadier blevet drøftet med KIT både med forvaltningspartneren og med "Udvikling og Teknologi".

	Ja/Nej	Dato for godkendelse og evt. høringssvar
Koncern-IT	Ja	Den valgte løsning vil jvf KKs anskaffelsesprocedure blive meldt ind i FISKK og gennemgå en sikkerhedsvurdering her og få ibrugtagningstilladelse.
IT-kredsen	Ja	Projektet er blevet præsenteret for ITK i forbindelse med gennemgang af KKs digitale pipeline på mødet den 22. juni 2023.
MED-udvalg	Ja	Drøftet den 7. februar 2024. Bemærkninger afgivet til KFU den 21. februar 2024.

## 7. Udvidet digital understøttelse af ledelsesopgaven på facilitetsområdet

**Kort resumé:** Kultur- og Fritidsforvaltningen vil øge ledelsesspændet for distriktsledere på facilitets- og bygningsdriften i forvaltningen. Forøgelsen af ledelsesspændet er forudsat af en investering i en øget digital understøttelse.

**Fremstillende forvaltning:** Kultur- og Fritidsforvaltningen

### 1. Beskrivelse af forslag (fremgangsmåde og effekt)

De gode erfaringer, som KFF har gjort gennem de seneste år, ved at samle viceværtsdriften på tværs og indføre et digitalt opgavestyringssystem, ønsker forvaltningen, de kommende år, at videreudvikle samt udrulle til flere centrale og decentrale enheder i driften. For at kunne opnå anvendelse af data og digital opgavestyring som ledelsesværktøjer, vil det være nødvendigt at udvikle de digitale løsninger der understøtter driften og sammenkoble digitale løsninger til flere og andre opgavetyper end der anvendes i dag.

Forslaget indebærer en ny organisering for at understøtte fokus på personale- og samdriftsledelse med færre ressourcer i Kultur- og Fritidsforvaltningens (KFF) decentrale drift af forvaltningens faciliteter.

Organiseringen betyder ændringer i ledelseslag og større ledelsesspænd. Et spænd som vil øges yderligere når driften af flere nye faciliteter går i gang de kommende år, herunder Papirøen, ny svømmehal i Ørestaden, ny svømmehal på Beauvais grunden og udvidelse af badezoner i havnen, samt flere nye kultur- og idrætsfaciliteter ved de nye bebyggelser i Ørestaden og Nordhavnen. En af forudsætningerne for at det er muligt at øge ledelsesspændet, uden at det forringer servicen og medarbejdertilfredsigheden, er at den digitale understøttelse af driften videreudvikles. Samtidig ser forvaltningen ind i flere komplekse opgaver indenfor bl.a. data opsamling og opgavestyring omkring vedligehold og miljøtiltag, der også ønskes koblet digitalt til driften og faciliteterne.

Forslaget bygger videre på erfaringerne fra Innovationsforslaget: Test af digitaliseret viceværtsdrift vedtaget ved OFS 20/21,

#### Opgavestyringssystemets anvendelse udvides til arealplejen, skøjte- og svømmeanlæg og sammenkobling med tekniske og digitale systemer og data på lokationer, rengøring- vedligeholdelsesstand og energiforbrug

I KFF's viceværtsdrift på tværs af byen udrulles de erfaringer som forvaltningen har gjort sig omkring ledelse, skærpede faglige roller og indførelse af et digitalt opgavestyringssystem fra Samdrift Amager piloten, (hvor FM-opgaverne på Amager i 2019-21, blev samlet på tværs af kommunen). Et digitalt opgavebestiller- og arbejdsfordelingssystem vil betyde behov for færre ledelseskrafter fordi faste opgaver og løbende opgavebestillinger hurtigt kan overskues og fordeles blandt medarbejdere. Således kan der sikres en entydig og fremtidsparat ledelsesstruktur med større ledelsesspænd.

Indførelse af et opgavestyringssystem på tværs af hele byen, kræver en udvidelse af det eksisterende system, så det kan favne alle opgaver som Vicevært KBH i dag tager sig af, herunder ikke blot viceværtsopgaver, men også opgaver omkring arealpleje, mindre vedligehold, energioptimering, og så udvides systemet til at kunne rumme afrapporteringer vedr. rengøringsforhold, bestilling af ekstra rengøring og opsamling af rengøringsdata. Derudover skal IT-understøttelse videreudvikles i takt med at forvaltningens arbejde med planlagt vedligehold og ejendomsporteføljestyingsdata om rengøringsbehov ved at koble data fra lysfølere med anvendelsesfrekvens af et rum.

Driftsopgaverne i skøjte- og svømmeanlæg under SVØM KBH er meget beslægtet med øvrige KFF-bygninger, men samtidig rummer bygningerne også særegne tekniske anlæg som kræver en anden

opgavevaretagelse. Det digitale opgavestyringsystem udvides derfor til også at rumme de tekniske opgaver i en svømmehal, herunder de digitale livreddersystemer og arbejdsfordelingen af de tekniske opgaver. De digitale livreddersystemer er allerede udrullet i mange svømmehaller og vil også implementeres i de kommende svømmehaller og derfor fortsat have betydning for normeringen af livreddere. Implementeringen af de digitale livreddersystemer i opgavestyringsystemet i nye svømmehaller vil derfor også have betydning for hvilket ledelsesspænd der bliver nødvendigt her

Energi- og vedligeholdelsesdata der kobles med lokationsdata, vil betyde mulighed for at sammenligne forbrug på aktiviteter på tværs af facilitetstyper, bydele og andre parametre. Tjek af udstyr ved brug af digitalt årshjul der rummer livreddersystem, hjertestartere, brandsikkerhed, flugtvejsskilte mv. udvikles, herunder også således at udstyret kobles op på lokationsdata og sensorer, kort og plantegninger, så styringsystemet med det samme kan lokalisere udstyrets placering eller den defekte driftsfunktion.

#### Implementering af udvidelserne i opgavestyringsystemet i driften

350 medarbejdere i driften skal være med til at implementere de nye udvidelser i systemet i løbet af de næste 3 år. Med den erfaring KFF allerede har med digitale systemer, så kræver det agil projektstyring, undervisning i digitalisering og ledelsesforandring og ressourcer til at binde de tekniske ender sammen mellem eksterne leverandører og interne behov.

#### Forslagets effekt for brugere og medarbejdere

Alle medarbejdere der er i driften, eller arbejder tæt op af driften, vil opleve ændringer i arbejdsmetoder, kommandoveje og arbejdsgange, fordi de vil blive påvirket og involveret i en ny tilgang til at ALT samles i et styringsystem og samtidig stå overfor effekten på ændringerne i ledelseslag og ledelsesspænd. Den nye justering medfører også, at driftsmedarbejderne fremover kan indgå i vagtplaner/di-strikter for flere lokationer, end de gør i dag.

## 2. Økonomi

Ved at koble et styringsystem til opgavestyring og opgavefordeling til arealpleje, rengøringscontroller-opgaven, den faste drift af skøjte- og svømmeanlæg og sikringsopgaverne og sikre ledere og medarbejdere digital dataudveksling og kommunikation gennem samme system, vil der frigives ledelsesressourcer og det vil være muligt at indføre et større ledelsesspænd på tværs af driftsteamsene. Dette vil indebære en effektivisering på i alt 0,9 mio. kr. i 2024, herefter 1,8 mio. kr. årligt.

For at opnå den nødvendige styring af det samlede projekt, samt implementering af systemerne på medarbejder, leder og bestillerniveau, er det nødvendigt at tilføre midler til medarbejderressourcer med digitale projektkompetencer, samt midler til medarbejderressourcer med digitale implementeringskompetencer. I alt 1,8 mio. kr. årligt i årene 2024, 2025 og 2026. Den langstrakte implementering skyldes, at der løbende kobles nye anlæg, områder og medarbejdere på projektet løbende. Disse nye institutioner- har fra start et større ledelsesspænd, og har derfor behov for støtte fra et projektledet digitalt implementeringshold til at sikre digital opgavestyring som ledelsesværktøj så et større ledelsesspænd er muligt.

Ekstern udvikling af og sammenkobling af systemudvidelser til eksisterende system vil beløbe sig til 1 mio. kr. årligt i 2024 og 2025 og 0,5 mio. kr. i 2026. Prisen afspejler det KFF har betalt hidtil for at få udviklet og sammenkoblet elementer i samme størrelsesorden eksternt.

Opnormering af digitalt livredningsssystem vil beløbe sig til 0,7 mio. kr. årligt i 2024 og 2025 og 0,3 mio. kr. i 2026.

**Tabel 1. Forslagets samlede økonomiske konsekvenser**

1.000 kr. 2025 p/l	Styrings- område	2024	2025	2026	2027	2028	2029
Varige ændringer (effektiviseringer og drift)							
Ledelsesspændet i driften øges		-900	-1.800	-1.800	-1.800	-1.800	-1.800
<b>Samlet varig ændring</b>		-900	-1.800	-1.800	-1.800	-1.800	-1.800
Implementeringsomkostninger (midler fra investeringspuljen)							
Projektstyring af digitaliseringsindsatsen	Service	600	600	600			

Implementering af systemer	Service	1200	1200	1200			
Udvikling af systemudvidelse	Service	1000	1000	500			
Opnormering af digitalt livredningssystem	Service	700	700	300			
<b>Samlede implementeringsomkostninger</b>	Service	3.500	3.500	2.500			
<b>Samlet økonomisk påvirkning</b>		2.600	1.700	700	-1.800	-1.800	-1.800
Tilbagebetalingstid baseret på serviceeffektivisering	6						
Tilbagebetalingstid baseret på totaløkonomi	6						

Noter til alle tabeller: Forslaget skal udarbejdes i 2025 p/l, men udmøntes i overførselssagen i 2024 p/l.  
Alle *besparelser* er angivet med negativt (-) fortegn.

### 3. Implementering og opfølgning

For at opnå den nødvendige styring af det samlede projekt, samt implementering af systemerne på medarbejder, leder og bestillerniveau skal projektledelsen af projektet igennem alle tre år besættes med medarbejderressourcer med digitale projektkompetencer, så der foruden selve projektledelsen også kan foregå en konstruktiv og ordentlig dialog og sparring med eksterne udviklere, der skal stå for de digitale systemsammenkoblinger og systemudvidelser.

For at sikre at forvaltningens ledere og medarbejdere får det fulde udbytte af det digitale opgavestyrings- og dataopsamlingsystem skal alle implementeringsforløb ledes af medarbejdere med digitale implementeringskompetencer.

Ændringer i organiseringen, herunder øgning i ledelsesspænd, inddrager MED organisationen på Lokal MED og Hoved MED niveau.

Opfølgningsmål	Hvordan måles opfølgningsmålet?	Hvem er ansvarlig for opfølgning?	Hvornår gennemføres opfølgningen?
Implementering og anvendelse af investeringsmidler			
Projektledelse er nedsat og projektbeskrivelse godkendt af styregruppe	Er projektbeskrivelse godkendt af styregruppe	Faciliteter, KFF	Årligt i januar
Systemudvikling af bestillersystem er i gang sat	Er der afgivet bestilling til ekstern bestiller	Faciliteter, KFF	Årligt i januar
Digitalt livreddersystem er projekteret til nye svømmebassiner	Er der indhentet tilbud på system	Faciliteter, KFF	Årligt i januar
Realisering af effektiviseringer			
Reduktion af 1 leder ÅV i 2024 stigende til 2 ÅV i 2025 i Vicevært KBH	Ved optælling af leder ÅV i Vicevært KBH mellem årene	Faciliteter, KFF	Årligt i januar
Reduktion af 1 leder ÅV i 2024 stigende til 2 ÅV i 2025 i SVØM KBH	Ved optælling af leder ÅV i SVØM KBH mellem årene	Faciliteter, KFF	Årligt i januar

### 4. Risikovurdering

Kultur- og Fritidsforvaltningen har arbejdet med implementering af it-systemer og digitalisering på alle niveauer igennem mange år og derfor anses risikoniveauet for ikke at nå i mål med investeringen, implementeringen og effektiviseringen som lav.

# ADMINISTRATIVT BILAG TIL INVESTERINGSFORSLAG

## 5. Effektivisering på administration

Tabel 2. Varige ændringer, administration

Nettoeffekt på administrative udgifter	1.000 kr. 2025 p/l					
	2024	2025	2026	2027	2028	2029
Effekt på lønudgifter på hovedkonto 6 og øvrige adm. udgifter på hovedfunktion 6.45	900	1.800	1.800	1.800	1.800	1.800
<b>Varige ændringer totalt, administration</b>	900	1.800	1.800	1.800	1.800	1.800

Note: Reducerede administrative udgifter angives med negativt (-) fortegn og øgede administrative udgifter angives med positivt (+) fortegn.

## 6. Hvem er hørt?

	Ja/Nej	Dato for godkendelse
Center for Økonomi, Økonomiforvaltningen	Ja	10. januar 2024

	Ja/Nej	Dato for godkendelse og evt. høringsvar
MED-udvalg	Ja	Drøftet den 7. februar 2024. Bemærkninger afgivet til KFU den 21. februar 2024.

## 8. Konsolidering på Azure-plattformen

### 1. Beskrivelse af forslag (fremgangsmåde og effekt)

Kort resumé: Innovationsforslag vedrørende konsolidering af en række mindre it-systemer på Azure-plattformen

Kultur og Fritidsforvaltningen (KFF) har en række mindre it-løsninger, som i dag er udviklet og hostes af en række forskellige eksterne leverandører. Disse it-løsninger er potentielt udfordrede i forhold til driftsmæssig sårbarhed, da de ofte er udviklet af mindre virksomheder med helt ned til én ansat, og manglende datadeling på tværs af løsninger og dels dyre indkøbsomkostninger. KFF ønsker at rykke disse systemer over på Azure-plattformen.

KoncernIT har på vegne af hele Københavns Kommune (KK) indkøbt Microsoft-plattformen Azure som en Platform as a Service (PaaS). Det betyder, at KK har adgang til en lang række open-source-software, -teknologier og komponenter samt værktøjer og tjenester til at udvikle, køre og vedligeholde softwareapplikationer. Microsoft vil stå for den underliggende infrastruktur, så som servere og netværk. Forvaltningerne skal således blot betale for brug af platformen – ikke for indkøb af rettigheder til brug.

I samarbejde med Microsoft har KFF kortlagt it-løsninger, som umiddelbart kunne være relevante at flytte til Azure platformen i en såkaldt 1. bølge – en proof of concept. Disse it-løsningerne falder i to forskellige kategorier:

- Systemer, som kan overføres til Azure (Lift and shift)
- Systemer som kan udvikles på Azureplatformen (Cloud Native services)

I dette innovationsprojekt vil KFF gennemføre to pilotprojekter – ét for hver kategori. Det vil sige, at der vil pilottestes hhv. udvikling af ny it-løsning på platformen og overførelse af eksisterende løsning til Azure.

Derudover ligger der i forslaget, at KFF vil indgå samarbejde med eksterne leverandører, som skal stå for udvikling og evt. fremadrettet drift og vedligehold af applikationer i Azure. Dette sker med henblik på at afprøve om disse med tiden kan blive "trusted partners" i KFF i regi af kommende investeringsforslag. Trusted partners henviser til, at der indgås rammeaftaler med udvalgte leverandører, som ud over deres faglige viden med tiden får opbygget særlig ekspertise inden for KFFs forretningsbehov, cirkulære mv. Ved at indgå samarbejde med trusted partners forventes der at kunne opbygges faste samarbejdspartner, der kan understøtte kortere time-to-market og lavere indkøbs- og udviklingsomkostninger på sigt. Dette vil være en del af evt. kommende investeringscases.

Følgende aktiviteter vil blive afholdt i projektet:

- Kortlægge forretningsbehov og afdække muligheden for at platformen kan understøtte flytningen af de to løsninger til platformen.
- Markedsafdække leverandørmarkedet med henblik på en evt. aftale om opbygning af trusted partnerships med en eller flere leverandører.
- Indkøbe og indlede samarbejde med eksterne leverandører i forhold til de to pilotprojekter.
- Gennemførelse af it-udvikling forbundet med de to pilotprojekter.



KFF vil efterfølgende evaluere i forhold til både serviceforbedring/forningelse for borgere og medarbejdere, it-sikkerhed – herunder driftssikkerhed - samt effektivisering i både indkøb, udvikling og drift. Formålet med dette vil være at vurdere, hvordan en evt. anden bølge af it-løsninger skal overføres til Azure i et eller flere investeringsforslag.

Med udgangspunkt i erfaringerne fra evalueringen og de to pilottest, vil KFF efterfølgende kunne planlægge overførelse af de øvrige løsninger i forvaltningen som egner sig til at blive flyttet over på platformen. Denne gruppe udgør mellem 10 til 15 øvrige systemer, og overførelse af disse forventes at ske via en fremtidig investeringscase.

## 2. Økonomi

Projektet forventer at have tre primære omkostninger:

- Projektledelse og -deltagelse
- Juridisk og teknisk assistance
- It-leverandører

### Projektledelse og deltagelse

Projektet kræver et årsværk fordelt på to projektledere, samt ½ årsværk fordelt på projektdeltagere fra KFF herunder tekniske systemejere, indkøb- og økonomiassistance. Dette medfører implementeringsudgifter på 495 t. kr. i 2024 og 2025. Projektledelsen skal stå for fremdrift i projektet, varetagelse af kontakt med leverandører, jurister mv., facilitering af indkøb samt koordinering af udviklings- og implementeringsaktiviteter. Projektdeltagere skal primært indgå i forbindelse indkøb og efterfølgende implementeringsaktiviteter. Estimatet bygger på erfaring fra tidligere projekter.

### Juridisk og teknisk assistance

Projektet kræver juridisk rådgivning (interne eller eksterne) og tekniske kompetencer til indkøb af eksterne leverandører til udvikling og flytning af it.-løsninger. Der forventes at skulle bruges 50 t.kr i 2024. Estimatet bygger på erfaring fra tidligere projekter.

### It-leverandører

Der er brug for ca. 700 t. kr. til it-leverandører. Dette skal finansiere gennemførelse af de to pilotprojekter: 200 t.kr. til overførelse af it-løsning til Azure i 2024 og 500 t. kr. til nyudvikling af it-løsning på Azure i 2025. Estimatene bygger på erfaring fra tidligere projekter.

**Tabel 1. Forslagets samlede økonomiske konsekvenser**

1.000 kr. 2025 p/l	Styringsområde	2024	2025	2026	2027	2028	2029
Implementeringsomkostninger							
Projektledelse (1 ÅV)	Service	330	330				
Projektdeltagelse (0,5 ÅV)	Service	165	165				
Juridisk rådgivning	Service	50					
Udgifter til IT-leverandør	Service	200	500				
<b>Samlede implementeringsomkostninger</b>	Service	745	995				

Note: Forslaget skal udarbejdes i 2025 p/l, men udmøntes i overførselssagen i 2024 p/l.

### 3. Kommende investeringsforslag og kriterier til prioritering

Projektet gennemføres som en innovationscase, da det vil være nyt for KFF at skulle arbejde med at overføre systemer (og ikke data) til Azure, hvorfor der er en række forhold, som vil skulle afklares og belyses, herunder i forhold til efterfølgende videre anvendelse af samme tilgang på yderligere systemer.

Casen forventes at indikere følgende konsekvenser på de varige serviceomkostninger:

- Færre drifts- og hostingomkostninger til nuværende leverandør.
- Nye omkostninger til hosting på Azureplatform.
- Færre omkostninger til udbudsprocesser fremadrettet (afhængig af evaluering).

Den forventede effektivisering på sigt ligger i billigere drift og desuden mere ensartet drift og vedligehold. Ideen er at få en leverandør (gennem et udbud) til at varetage drift og vedligehold af en række små systemer som KFF selv ejer. Derved reducerer KFF antallet af kontrakter og opnår stordriftsfordele ved en model med en "trusted partner" til videreudvikling og vedligehold af en stribe mindre systemer. Forventningen er desuden, at der vil kunne hentes effektiviseringer på omkostninger til hosting.

Desuden skal der i denne pilot laves en opgørelse over, hvilken konkret besparelse der opnås på de to systemer. Denne opgørelse vil danne udgangspunkt for en effektivisering, som vil søges realiseret i en kommende investeringscase. I denne investeringscase ønsker forvaltningen at oprette et samarbejde med en "trusted partner" samt at overføre de 10 til 15 egnede små systemer i forvaltningen til Azure. Et foreløbigt estimat for effektivisering i KFF er 1 mio. kr. årligt.

Tabel 2. Kriterier til prioritering

Kommende investeringsforslag		Kriterier til prioritering			
Udgift 1.000 kr. 2025 p/l	Forventet vedtagelse	Potentiale for varig effektivisering (styringsområde)	Tværgående effektivisering	Potentiale for storskala	Modne anvendelse af ny teknologi
4.500	Budget 2026	1.000 (service)		X	X

### 4. Implementering og opfølgning

Opfølgningsmål	Hvordan måles opfølgningsmålet?	Hvem er ansvarlig for opfølgning?	Hvornår gennemføres opfølgningen?
Implementering og anvendelse af investeringsmidler			
Analysefase: Kortlægge forretningsbehov og afdække muligheden for platformen kan indfri disse.  Samt markedsafdækning for it-leverandører	Styregruppe forelægges resultater til godkendelse.  Kortlægning kan være i forskelligt tempo for de to pilotprojekter og der kan derfor være behov for to forelæggelser.	Styregruppe	Ved styregruppemøde Q2 2024.

Indkøb af it-leverandører	Styregruppe forelægges kontrakt til godkendelse.  Kortlægning kan være i forskelligt tempo for de to pilotprojekter og der kan derfor være behov for to forelæggelser.	Styregruppe	Ved styregruppemøde, første del Q4 2024 of resten i løbet af 2025.
Go live på ny løsning	Styregruppe forelægges resultater til godkendelse.  Kortlægning kan være i forskelligt tempo for de to pilotprojekter og der kan derfor være behov for to forelæggelser.	Styregruppe	Ved styregruppemøde, to forelæggelser i Q4 2024 og Q3 2025.
Evaluering af de to nye løsninger	Styregruppe forelægges resultater til godkendelse.  Kortlægning kan være i forskelligt tempo for de to pilotprojekter og der kan derfor være behov for to forelæggelser.	Styregruppe	Ved styregruppemøde Q4 2025.

## 5. Risikovurdering

KFF vil binde sig til Microsoft pga Azure-plattformen. Microsoft har allerede hævet deres licenspriser væsentligt, og der er stigende bekymring for, at der begynder at være en monopollignende situation.

Azure-plattformen forventes at skulle i udbud primo 2024 og forventer at underskrive kontrakt engang i Q3 2024.

I forhold til gennemførelse af piloterne forventes der at være relativ lav risiko i forhold til, om det lykkes at få overført og udviklet -it-løsninger på Azure. Der vurderes dog at være risiko forbundet til størrelsen på de økonomiske og faglige gevinster kan realiseres.

# ADMINISTRATIVT BILAG TIL INNOVATIONSFORSLAG

## 6. Hvem er hørt?



	Ja/Nej	Dato for godkendelse
Center for Økonomi, Økonomiforvaltningen	Nej	16. januar 2024

	Ja/Nej	Dato for godkendelse og evt. høringsvar
IT-kredsen	Ja	Indgik som en del af pipeline over digitale initiativer til investeringspuljerne 15. december 2023
Koncern-IT	Ja	KIT er en samarbejdspartner, idet det er KIT, der har indkøbt Azure-plattformen. Innovationscasen er derfor koordineret med dem d. 12. januar 2024.
Hoved-MED		Drøftet den 7. februar 2024. Bemærkninger afgivet til KFU den 21. februar 2024.

## 9. Potentiale for anvendelse af generativ AI

**Kort resumé:** Innovationsforslaget afprøver tre generative AI-løsninger i en pilot mhp. at kunne vurdere i hvilket omfang generativ AI understøtter kommunens opgaveløsning inden for tekstproduktion, hvilke medarbejdergrupper løsningerne skal udbredes til samt hvilket mix af generative AI-løsninger Københavns Kommune skal have i fremtiden. Erfaringerne fra afprøvningen skal desuden bidrage til at sikre efterfølgende optimal implementering af generative AI-løsninger bredt på tværs af forvaltningerne.

**Fremstillende forvaltning:** Kultur- og Fritidsforvaltningen og Økonomiforvaltningen

**Berørte forvaltninger:** Kultur- og Fritidsforvaltningen, Økonomiforvaltningen

### 1. Beskrivelse af forslag (fremgangsmåde og effekt)

Generativ AI er en type kunstig intelligens (AI), der kan skabe nyt indhold som f.eks. tekst og billeder gennem eksisterende data. Generativ AI bruger avancerede algoritmer til at lære mønstre og strukturer i data, som derefter bruges til at generere nyt realistisk indhold baseret på disse data. Generativ AI forventes at have potentiale til at understøtte og optimere opgaver særligt inden for administration og kommunikation. Men det er endnu ikke tydeligt, hvor stor værdien er af at anvende teknologien.

Innovationsforslaget har til formål at afprøve generative AI-løsninger i en pilot mhp. at kunne vurdere i hvilket omfang generativ AI understøtter kommunens opgaveløsning inden for tekstproduktion, hvilke medarbejdergrupper løsningerne skal udbredes til samt hvilket mix af generative AI-løsninger Københavns Kommune skal have i fremtiden. Erfaringerne fra afprøvningen skal desuden bidrage til at sikre efterfølgende optimal implementering af generative AI-løsninger på tværs af forvaltningerne. Innovationsforslaget vil afprøve KK-GPT, Microsoft Copilot og et AI-udvidelsesmodul til kommunens sagsforlæggelsessystem F2.

Ved at gennemføre en pilot med afgrænset økonomi og opgavemæssigt omfang, minimeres risiko for dyre fejltagelser, og klargør desuden forudsætninger for en kommende investeringscase, der skaleres med baggrund i de erfaringer, der er opnået gennem pilotafprøvningen.

#### **Afprøvning af KK-GPT, Microsoft Copilot og AI-udvidelsesmodel til F2**

KK-GPT er kommunens fælles generativ AI-plattform. KK-GPT består af en brugergrænseflade, hvor kommunens medarbejdere kan logge sikkert ind og føre en samtale med KK-GPT på samme måde som kendes fra ChatGPT. Løsningen har en midlertidig driftsfinansiering, hvor der kun er plads til et begrænset antal brugere. Afprøvningen skal således bidrage til at vurdere, om denne skal forlænges og udvides til flere brugere.

Der udføres en større afprøvning af KK-GPT, da KK-GPT er udviklet som en omkostningseffektiv løsning til at kunne udbrede generativ AI til alle medarbejdere i kommunen. Derfor vil der være behov for at vurdere løsningen på en bred kreds af brugere.

Kultur- og Fritidsforvaltningen vil konkret i en pilot afprøve KK-GPT indenfor tekstproduktion i centraladministrationen. Tekstproduktion er bl.a. udarbejdelse af notater, mødereferater, oversættelse af tekst, projektbeskrivelser, arrangementsbeskrivelser, nyhedsbreve vha. automatisk tekstgenerering.

KK-GPT vil blive afprøvet blandt udvalgte enheder de administrative funktioner i Kultur- og Fritidsforvaltningen (stab, økonomi, digitalisering, kommunikation mv.). Administrative opgaver er i vidt omfang generiske på tværs af forvaltningerne. Erfaringerne fra pilotafprøvningen vil således bidrage til at vurdere, hvordan og på hvilke administrative områder KK-GPT skal udbredes til administrative opgaver bredt på tværs af forvaltninger. Sekundært vil KK-GPT og Microsoft Copilot desuden blive afprøvet på udvalgte opgaver, der er mere særegne for Kultur- og Fritidsforvaltningen knyttet til kommunens kulturelle institutioner (museer, spillesteder, kulturhuse, turisme og idrætsfaciliteter). Her vil afprøvningen igen være rettet mod udvalgte opgaver i mødet mellem kommunen og borgerne.

For at kunne vurdere det rette mix af generative AI løsninger til Københavns Kommune vil både Økonomiforvaltningen og Kultur- og Fritidsforvaltningen sideløbende udføre en mindre afprøvning af hhv. Microsoft Copilot, AI-udvidelsesmodul til F2 og KK-GPT. Hvor KK-GPT er en bred relevant og omkostningseffektiv løsning, er Copilot og F2-udvidelsesmodul er mere specialiserede og omkostningstunge løsninger, der forventes at være relevante for en smallere kreds af brugere. Dermed er der ikke behov for at afprøve Copilot og F2-udvidelsesmodul på et større antal brugere som for KK-GPT. ØKF vil afprøve Microsoft Copilot på det administrative område, mens KFF også vil afprøve Microsoft Copilot på udvalgte områder der ikke kun er administrative.

Microsoft Copilot er en AI-drevet digital assistent, som er integreret i Office-pakken. Copilot er et værktøj, der potentielt vil kunne give produktivtets-og/eller kvalitetsforbedringer for medarbejdere, der anvender Office-pakken, idet Copilot kan generere indhold og sparre med brugeren, mens brugeren arbejder i de enkelte dokumenter. Copilot tilbyder dermed andre brugsscenarier end KK-GPT.

AI-udvidelsesmodel til kommunens sagsforelæggelsessystem F2 hjælper brugeren med mindre opgaver i systemet, fx resumer af sager og dialoger i chat-funktioner samt kan give forslag til chat-beskeder.

## 2. Økonomi

På baggrund af tidligere erfaringer med kunstig intelligens vil projektet have en tæt involvering af interne ressourcer fra KFF og ØKF med erfaring fra kunstig intelligens. Den afsatte økonomi er baseret på erfaringer fra tidligere projekter med kunstig intelligens samt forudgående markedsdialog.

Der afsættes 1.000 t. kr. samlet til projektledelse af afprøvningsene i 2024 og 2025. Heri består tilrettelæggelse og koordinering af afprøvning samt udarbejdelse af guides til anvendelse af generativ AI målrettet konkrete arbejds gange til brug for implementeringen samt oplæring af superbrugere.

Der afsættes samlet 1.000 t.kr. til teknisk afklaring, teknisk projektledelse og implementering af løsningerne. Teknisk afklaring, teknisk projektledelse og implementering af løsningerne udvikling vil ske fra interne ressourcer i Koncern IT, med mulighed for supplerende af eksterne konsulenter.

Der afsættes derudover 200 t.kr. dels til udarbejdelse af et evalueringdesign for afprøvning af de tre løsninger. Evalueringdesignet udarbejdes af Økonomiforvaltningen under inddragelse af eksterne konsulenter. Derudover anvendes midlerne til at udbrede og dele viden om de AI-løsninger, der afprøves og *facilitere tværgående netværk*.

**Tabel 1. Forslagets samlede økonomiske konsekvenser**

1.000 kr. 2025 p/l	Styringsområde	2024	2025	2026	2027	2028	2029
<b>Implementeringsomkostninger</b>							
Projektledelse, herunder arbejds gange for anvendelse af AI til tekstproduktion	Service, KFF	600	400				
Tekniske afklaringer, teknisk projektledelse, implementering	Service, Koncern It	500	500				
Evalueringdesign, udbredelse af viden og facilitering af tværgående netværk mv.	Service, ØKF	200					
<b>Samlede implementeringsomkostninger</b>	Service	1.300	900				

Note: Forslaget skal udarbejdes i 2025 p/l, men udmøntes i overførselssagen i 2024 p/l.

## 3. Kommende investeringsforslag og kriterier til prioritering

På baggrund af afprøvningsene forventes et eller flere investeringsforslag på effektivisering af arbejds gange med tekstproduktion i centralforvaltningen i KFF og ØKF til Overførselssagen 2024-2025 og/eller Budget 2026. Investeringsforslag(ene) vil indebære indkøb og implementering af generative AI-løsninger. Da afprøvningen af Copilot og F2 AI-udvidelsesmodul forventes afsluttes ultimo 2024, forventes udarbejdet investeringsforslag på disse til Overførselssagen 2024-2025. Afprøvningen af KK-GPT forløber til maj 2025, herefter forventes investeringsforslag til Budget 2026. Det vil desuden være relevant at inddrage flere forvaltninger i evt. tværgående investeringsforslag.

Det vurderes, at der i et kommende tværgående investeringsforslag som følge af generativ AI, vil kunne effektiviseres 5-10 mio. kr. for så vidt angår tekstproduktion på tværs af alle forvaltninger. Innovationsforslaget skal bidrage til at afklare den præcise størrelse af denne effektivisering samt hvordan den fordeles sig på de enkelte løsninger.

**Tabel 2. Kriterier til prioritering**

Kommende investeringsforslag		Kriterier til prioritering			
Udgift 1.000 kr. 2025 p/1	Forventet vedtagelse	Potentiale for varig effektivisering (styringsområde)	Tværgående effektivisering	Potentiale for storskala	Modne anvendelse af ny teknologi
8.000-10.000	Overførselssagen 2024-2025 og/eller Budget 2026	5.000-10.000 (administration)	X		X

#### 4. Implementering og opfølgning

Der udarbejdes arbejdsgange for anvendelse af AI i tekstproduktion som forankres blandt deltagerne i afprøvningen. Dette vil ske dels via formidling af guides til anvendelse målrettet konkrete arbejdsgange, dels via udpegning af oplæring af superbrugere, der kan understøtte optimal brug af løsningerne blandt deres kollegaer. Medarbejdere med dybt kendskab til de processer, der skal understøttes involveres i udarbejdelsen af guides til anvendelse af løsningerne.

Der vil desuden blive udarbejdet et detaljeret evalueringdesign for afprøvningen, der skal kunne vurdere ressourceforbruget på de enkelte områder før projekts opstart og efter dets afslutning samt antal sager, hvor AI er benyttet. Evalueringen skal desuden pege på, hvilke løsninger der bedst egner sig til at understøtte forskellige opgavetyper på det administrative områder samt i mødet med borgeren på kultur- og fritidsområdet og hvilke begrænsninger de har i kontekst af Københavns Kommune.

Opfølgningsmål	Hvordan måles opfølgningsmålet?	Hvem er ansvarlig for opfølgning?	Hvornår gennemføres opfølgningen?
Udarbejdelse af evalueringdesign	Evalueringdesign der kan anvendes til at vurdere ressourceforbrug før og efter projekt samt sammenholde de afprøvede løsninger	Kontor for Digitalisering, ØKF-R	Maj 2024
Guides til anvendelse af AI udarbejdet og superbrugere oplærte målrettet konkrete arbejdsgange	Opfølgning på medarbejderkompetencer, vidensniveau og nye arbejdsgange vil indgå som del af evaluering.	Kontor for Digitalisering, ØKF-R, Center for Økonomi, Digitalisering og Organisation, KFF	Maj 2025
Teknisk implementering og i idriftsættelse af AI-løsninger	Løsningerne er implementeret og under afprøvning.	Koncern It, ØKF Center for Økonomi, Digitalisering og Organisation, KFF	Marts - september 2024

Afprøvning KK-GPT	Sammenligning af resourceforbrug på området før projektets opstart og efter dets afslutning, vurderinger af løsningers anvendelighed til forskellige arbejdsopgaver samt behov for medarbejderkompetencer.	Center for Økonomi, Digitalisering og Organisation, KFF, Kontor for Digitalisering, ØKF-R	Maj 2025
Afprøvning Microsoft Copilot	Sammenligning af resourceforbrug på området før projektets opstart og efter dets afslutning, vurderinger af løsningers anvendelighed til forskellige arbejdsopgaver samt behov for medarbejderkompetencer.	Kontor for Digitalisering, ØKF-R, Center for Økonomi, Digitalisering og Organisation, KFF	Ultimo 2024
Afprøvning af F2 AI-udvidelsesmodel	Sammenligning af resourceforbrug på området før projektets opstart og efter dets afslutning, vurderinger af løsningers anvendelighed til forskellige arbejdsopgaver samt behov for medarbejderkompetencer.	Kontor for Digitalisering, ØKF-R	Ultimo 2024

## 5. Risikovurdering

Risikoen i projektet vurderes overordnet lav. Der vurderes en lav risiko ift. realisering af potentialer fra generativ AI til understøttelse af administrative processer. Derudover er KK-GPT allerede udviklet og kan forholdsvis nemt udbredes til afprøvningens deltagere, ligesom der ikke forventes større tekniske udfordringer ved implementering af Copilot og F2 AI-udvidelsesmodul.



# ADMINISTRATIVT BILAG TIL INNOVATIONSFORSLAG

## 6. Hvem er hørt?

	Ja/Nej	Dato for godkendelse
Center for Økonomi, Økonomiforvaltningen		20. februar 2024

### Relevante samarbejdspartnere i kommunen, der er inddraget

Innovationsforslaget udføres i tæt samarbejde med Koncern IT, Udvikling & Teknologi, samt Kontor for Digitalisering

	Ja/Nej	Dato for godkendelse og evt. høringssvar
IT-kredsen	Ja	Behandlet på It-kredsmødet den 2. februar
Koncern-IT	Ja	7. februar