

# Bilag 3: Status på konkrete implementeringsaktiviteter

-Møde i Økonomiudvalget 12. april 2016

## Indhold

1. Forbedringer i de digitale selvbetjeningsløsninger
2. Administrative standarder i forvaltningerne
3. Standardisering, driftsstyring og kompetenceudvikling i Koncernservice
4. Forbedret lønkontrol i Koncernservice
5. Datareisen fra indberetning til ledelsesinformation
6. KAS 2.0
7. Forenkling i lokalaftaler
8. Nyt lønsystem
9. Styrket kommunikation og serviceoplevelse
10. Nyt e-rekrutteringssystem
11. Obligatoriske forretningsgange ifm. lønprogrammet





# 1. Forbedringer i de digitale selvbetjeningsløsninger

## Formål

Digitale forbedringer skal forbedre de digitale værktøjer på personaleområdet, sikre lederne en bedre brugeroplevelse samt optimere og digitalisere de interne arbejdsprocesser i Koncernservice.

## Aktivitet

## Tidsramme

### *Link til vejledninger*

- Sikre brugerne en bedre vejledning i anvendelsen af selvbetjeningsløsningerne via større teknisk sammenhæng mellem SEB på personaleområdet og vejledningerne i Opgaveportal.

Marts 2016

### *Dokumentationskrav ved ansættelse*

- Forbedret selvbetjeningsløsning Ansættelse og tilretninger på Opgaveportalen
- E-læring og grafisk visualisering af ansættelsesprocessen
- Processen omkring indhentning af børne- og straffeattester

Marts 2016

### *Track'n'Trace*

- Skabe transparens i sagsbehandlingen på personaleområdet
- Forbedre sagsoverblikket i Mine Sager
- Sikre en bedre kommunikation med brugerne i kvitteringsmails på personaleområdet

2016.

På grund af udfordringer i sagsbehandlingssystemet CRM, indføres der en Frozen Zone, der vil have konsekvenser for gennemførelsen af projektet

### *Digitalisering af lønændringsflow*

- Ved indberetning af lønændring kommer nuværende lønsammensætning for medarbejder automatisk frem.
- Lønændringssagen skal sendes til tillidsrepræsentant til godkendelse via i IT-understøttet workflow
- Lederen kan via "Mine sager" få overblik over sager sendt til godkendelse hos tillidsrepræsentanten.

Igangsættes 3. kvartal 2016 og udrulles løbende frem til senest 1. kvartal 2018



## 2. Administrative standarder i forvaltningerne

### Formål

At implementere de administrative standarder og derved gøre det lettere for lederne at udføre den administrative del af arbejdet, og samtidig sikre en højere kvalitet i indberetningerne.

### Aktivitet

*Projektet kører på nuværende tidspunkt kun i Børne- og Ungdomsforvaltningen.*

### Tidsramme

De administrative standarder er en operationalisering af de gældende forretningsgange. Projektet munder ud i forvaltningsspecifikke arbejdsgangsbeskrivelse, som enkelt og nærværende hjælper ledere og stedfortrædere med at løse opgaverne hurtigt og korrekt og i overensstemmelse med de gældende forretningsgange.

Projektet introducerer brugerne for de administrative standarder på netværksmøder eller lignende. Der kan evt. nedsættes et rejsehold, der besøger og hjælper institutioner med særlige udfordringer med de administrative processer.

For ledere og administrative medarbejdere betyder det:

- Effektive og genkendelige processer "end-to-end"
- En mere standardiseret administrativ praksis i institutionerne
- En effektiv, professionel og målrettet administrativ support fra Koncernservice
- Indberetningerne har en højere kvalitet (En større andel af sagerne er indberettet til tiden og med rette information og dokumentation vedhæftet).
- Højere compliance på gældende forretningsgange

Projektet strækker sig over max 5 måneder fra opstart til de administrative standarder er implementeret. Inden projektet igangsættes afstemmes tidsplanen med forvaltningerne. Det er afgørende for projektets succes, at implementeringen sker i et samarbejde mellem forvaltningerne og Koncernservice.

De administrative standarder udrulles løbende efter behov i de enkelte forvaltninger.

### Metode

Brugerorienteret fokus i samarbejde mellem forvaltningerne og Koncernservice. Møde med de enkelte forvaltninger med fokus på de største udfordringer med administrative processer i et generelt perspektiv.

### Eksempel - ansættelse

En beskrivelse af den gode proces for ansættelse ude på institutionerne, der skal sikre, at en ansættelse forløber smidigt og nemmest muligt. Det skal desuden sikre at indberetningerne sker rettidigt og med rette dokumentation vedhæftet. Nogle forbedringer kan igangsættes med det samme, andre forbedringer kræver udvikling af f. eks. nye digitale løsninger.



### 3. Standardisering, driftsstyring og kompetenceudvikling i KS

#### Formål

Service med udgangspunkt i brugernes hverdag. Rådgivning som et professionelt kompetencecenter. Anvise korrekt og rettidig løn. At modne Servicecenter personale til at varetage den nye opgaveportefølje i forbindelse med overgang til nyt lønsystem

#### Aktivitet

#### Tidsramme

#### Uddannelse

##### *Interne kurser*

- OPUS – fortsatte grundprincipper fra gamle lønsystem
- Lønklasser
- TF-koder
- Schultz

##### *Nyt OPUS – hands on*

- For medarbejdere i Koncernservice og særlige enheder
- 1.260 kursusdage planlagt

##### *E-learning til nyt lønsystem*

##### *KMD*

- Kom godt i gang med OPUS og rollebaseret indgang
- Rollebaseret indgang – Mit personale

##### *Kontrol af gennemførelse*

- Gennemførelse af e-learning dokumenteres inden deltagerne tager på kursus.

##### *Test og audit*

Rejsen til et professionelt kompetencecenter kræver uddannelse og træning i lønfaglighed, processer og systemunderstøttelse. Denne træning indebærer også tests og audits, som skal sikre, at medarbejdere kan løfte opgaverne i nødvendig kvalitet.

- Dokumentation for gennemført e-learning forud for KMD's kurser i det nye lønsystem
- Læringstjek i forbindelse med KMD's kurser i det nye lønsystem
- Systematisk fejlregistrering og opfølgning for den enkelte sagsbehandler
- Audit af udførelse af hele processer inklusiv systemunderstøttelse

Kursusdage planlagt fra november 2015 til maj 2016, flest i februar-marts 2016.



## 4. Forbedret lønkontrol i KS

### Formål

At sikre en mere effektiv lønkontrol, der øger kvaliteten af lønudbetalinger i kommunen samtidigt med at ressourceforbruget på lønkontrollen reduceres.

### Aktivitet

### Tidsramme

#### *Udvikling af en model for en dynamisk risikobaseret lønkontrol:*

- Der udarbejdes et "øjeblikkeligt" risikobillede på baggrund af "end to end stikprøver" samt fejlregistreringer i forbindelse med 100 pct. lønkontrollen fra november til december 2015
- Der udarbejdes en analyse af konsekvenser ved at gå fra 100 pct. lønkontrol til en mere risikobaseret model
- Der udføres en pilottest på udvalgte temaer, som er udvalgt ud fra et risiko- og væsentlighedssynspunkt med henblik på at opnå erfaringer med udførelse af en risikobaseret lønkontrol
- Der udvikles et koncept for fejlregistrering og læring samt et styringsværktøj for en dynamisk risikobaseret lønkontrol

August  
2016

#### *Digital understøttelse af lønkontrollen*

- Det undersøges, hvorvidt der bør udvikles digitale listekontroller på tværs af systemer

August  
2016

#### *Udvikling af SEB-sagsbehandler*

- Der udvikles en intern selvbetjeningsløsning "SEB-sagsbehandler", som skal bruges af sagsbehandler i Koncernservice til at udarbejde den endelige lønsammensætning, lønændring og barselsaftaler, baseret på den oprindelige indmelding.
- Den forventes at kunne trækkes automatisk over i det lønsystem fra selve indberetningen

September  
2016

#### *Arbejdsgange – forventes umiddelbart kun at påvirke internt i Koncernservice*

- Der udarbejdes nye arbejdsgange til at understøtte overgangen fra 100 pct. lønkontrol til en dynamisk risikobaseret lønkontrol samt til anvendelse af den digitale understøttelse som for eksempel udarbejdelse af listekontroller.

Oktober  
2016

#### *Implementering af en model for en dynamisk risikobaseret lønkontrol og digital understøttelse af lønkontrollen*

Oktober  
2016

#### *Implementering af SEB-sagsbehandler*

- Der udarbejdes arbejdsgange til at understøtte brugere af SEB-sagsbehandler. Det skal afklares, hvorvidt det vil påvirke arbejdsgangene hos indberetter i forvaltningerne.

1. kvartal  
2017



## 5. Datarejsen fra indberetning til ledelsesinformation

### Formål

Brugerne i forvaltningerne oplever ofte, at de data, som vises i Rubin, ikke stemmer overens med, hvad de lige har indtastet i selvbetjeningsløsning eller direkte i KAS. Det skyldes, at data skal på en lang rejse gennem flere systemer og opdateringer fra de bliver indberettet i selvbetjeningsløsningen og KAS til de vises i Rubin. Sidste led i rejsen er opdateringen fra Lønssystemet til Rubin. Ferie bliver opdateret en gang om måneden i forbindelse med lønudbetaling. Alt andet fravær herunder sygefravær bliver opdateret en gang en gang om ugen og vises fra mandag i Rubin. Økonomiforvaltningen analyserer i øjeblikket den bedste løsning og vender tilbage med et estimat og forslag til finansiering.

### Aktivitet

*Løsningen indeholder en eller flere indsatser til afkortning af forløbet fra indberetning til afrapportering på ferie og sygefraværsområdet.*

### Tidsramme

Under afklaring



## 6. KAS 2.0

### Formål

Sikre en organisatorisk re-implementering af KAS i kommunens forvaltninger og i Koncernservice, samt korrekte og effektive processer, arbejdsgange og systemanvendelse omkring brugen af KAS og vagtplanlægningen generelt i KK. Udarbejdelse og implementering af en support- og uddannelsesmodel for anvendelsen af KAS. Derudover skal projektet sikre en stabil og effektiv proces for lokalaftaler og øvrige ændringer samt forestå kommunikation og information til KAS' brugere.

### Aktivitet

### Tidsramme

#### *Supportmodel*

Marts 2016

- Snitfladen mellem Koncernservice support og superbrugere skal defineres
- Der skal udvikles datadrevet support, som proaktivt kan imødekomme fejl og misforståelser

#### *Uddannelse*

April 2016

- Der udvikles koncept for videreuddannelse af eksisterende brugere i to tempi for hurtigt at kunne tilbyde uddannelse i det, der haster og eftersørges mest
- Der udvikles et fast koncept for uddannelse af nye brugere af KAS og certificeringskoncept for brug af KAS
- Der udarbejdes arbejdsgange og vejledninger med henblik på at understøtte den daglige brug af KAS

#### *Kommunikation*

Juni 2016

- Forandringskommunikation i forhold til at skabe tillid til KAS hos brugerne
- Redesignet KAS-site med henblik på forbedret brugerinformation
- Datadrevet kommunikation, så der kommunikeres proaktivt i forhold til de fejl og mangler, KS supporten får meldt ind

#### *Overblik over lokalaftaler*

Marts 2016

- Der bliver udarbejdet et samlet overblik over eksisterende lokalaftaler i KAS

#### *Systemudvikling og overgang til drift*

Juni 2016

- Der foregår pt. forhandling med KMD vedr. svartider
- Der implementeres et kr./øre modul i KAS med henblik bedre ressourcestyring

#### *Digitalisering af mødeskemaer*

Juni 2016

- Digital udsendelse af mødeskemaer via e-Doc



## 7. Forenklinger i lokalaftaler

### Formål

Anvendelsen af lokalaftaler i Københavns Kommune skal effektiviseres og strømlines. Det skal ske ved:

- at lokalaftaler alene indgås og videreføres, når de medfører en ledelsesmæssig gevinst og/eller adm. merværdi.
- at der fremover indgås entydige, let forståelige og let administrerbare lokalaftaler

### Aktivitet

### Tidsramme

*Koncernservice er ansvarlig for, at der i samarbejde med forvaltningerne udarbejdes en overordnet strategi for anvendelsen af lokalaftaler for kommunen. Blandt andet med følgende indhold:*

September 2016

- Strategisk stillingtagen til hvilken økonomi der fremadrettet ønskes bundet op på lokalaftaler
- Der skal fremover anvendes fælles skabelon for lokalaftaler i Københavns Kommune
- Enighed om, at lokalaftaler løbende evalueres ift. om de skaber en ledelsesmæssig gevinst og/eller administrativ merværdi.
- Fokus på forvaltningernes interne delegation .

*Udarbejdelse af fælles standardskabelon til indgåelse af lokalaftaler, lokale arbejdstids- og forhåndsaftaler*

Juni 2016

*Udarbejdelse af vejledning til indgåelse af lokale arbejdstids- og forhåndsaftaler*

Juni 2016





## 8. Nyt lønsystem

### Formål

Det nuværende system er utidssvarende, derfor udfases det. Koncernservice skifter kun selve motoren - den såkaldte lønberegner. Det nye lønsystem er mere brugervenligt, tidssvarende og reducerer udgifterne til drift samt sikrer en bedre og mere effektiv lønadministration.

### Aktivitet

### Tidsramme

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Københavns Kommune overtog ansvar for lønanvisning og 42 medarbejdere fra KMD BPO</li> </ul>	December 2015
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Løbende kommunikation til lederne</li> </ul>	Juni 2016
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Den 24. februar 2016 er den fremrykkede indberetningsfrist for marts</li> </ul>	Februar 2016
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fra den 16. marts til den 30. marts 2016 sker der systemkonvertering. Systemet er lukket, men alle selvbetjeningsløsninger og KAS er åbnet</li> </ul>	Marts 2016
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Den 7. april 2016 er den 1. timeløn på OPUS til disposition</li> </ul>	April 2016
Fra den 15. april til 25. april 2016 konverteres alle tjenestemænd Den 29. april er den 1. månedsløn for OK ansatte til disposition	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Den 31. maj er den 1. månedsløn for tjenestemænd er disposition</li> </ul>	Maj 2016
<i>Udannelse i OPUS/Rollebaseret indgang</i>	April 2016
<ul style="list-style-type: none"> <li>• KMD laver e-learning til ledere (tilgængelig via plan2plan)</li> </ul>	Juni 2016
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Koncernservice laver supplerende e-learning</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kontrol af gennemførelse</li> </ul> Koncernservice dokumenterer , hvor mange film den enkelte har åbnet i e-learningen.	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 'Hands on' undervisning</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sammen med forvaltningerne udarbejdes fælles kursusmateriale</li> <li>- Forvaltningerne og Koncernservice afholder forvaltningsspecifikke kurser</li> </ul>	



## 9. Styrket kommunikation og serviceoplevelse

### Formål

#### KOMMUNIKATION

En fælles, tværgående kommunikations- og kanalstrategi fra Koncernservice ud mod brugerne.

### Aktivitet

En kortlægning af den nuværende kommunikation fra Koncernservice til brugerne, herunder ansvarlige, kanaler, frekvens samt kommunikationsbehov.

En sammenligning af de syv forvaltningers kommunikations- og kanalstrategier, herunder ønsker til kanaler og målgrupper, som Koncernservice skal bruge.

En fælles Københavns Kommune kommunikations- og kanalstrategi for kommunikationen mellem Koncernservice og brugerne.

Der er fokus på at inddrage relevante interessenter. Forvaltningerne er repræsenteret i styregruppen, de bliver inddraget i fase 2 og 3 og den samlede kommunikations- og kanalstrategi skal vedtages i Kredsen af administrerende direktører.

### Tidsramme

Projektet forventes af løbe henover foråret og sommer 2016



## 9. Styrket kommunikation og serviceoplevelse

### Formål

#### SERVICEOPELVELSE

At sikre en minimering af fejl ved telefonbetjening og sagsbehandling.

### Aktivitet

Bedre serviceoplevelse ved at give klare og hurtige svar til brugerne der henvender sig til Serviceindgangen.

At få lavet en formel organisering omkring videndeling og vidensindsamling samt ved at få brugt en fælles vidensbase (system), hvilket skal sikre en minimering af fejl ved telebetjening og sagsbehandling.

At skabe konkrete serviceforbedringer for brugerne ved at sætte fokus på brugernes serviceoplevelse i mødet med Koncernservice

### Tidsramme

Projektet forventes afsluttet inden sommerferien, mens arbejdet med videndeling vil være løbende.

Løbende indsats



## 10. Ny e-rekrutteringsløsning

### Formål

Projektet har til formål at gennemføre en anskaffelse og implementering af en ny e-rekrutteringsløsning, således at:

- Funktionelle behov og ønsker hos brugerne og forvaltningerne opfyldes.
- Alle typer brugere af e-rekrutteringsløsningen skal have en overskuelig brugerflade.
- Bedre driftsikkerhed end i den eksisterende e-rekrutteringsløsning, som har givet store udfordringer hos brugerne.
- Københavns Kommune effektiviserer e-rekrutteringsprocessen og reducerer omkostningerne ved e-rekruttering.
- E-rekrutteringsløsningen bliver integreret til kommunens IT-plattform

### Aktivitet

### Tidsramme

#### *Anskaffelse af en ny e-rekrutteringsløsning*

Maj 2016

- Der er udarbejdet en analyse af brugerbehov og ønsker. Disse er afspejlet i projektets formål samt i kravspecificeringen.
- Der arbejdes på at anskaffe en ny e-rekrutteringsløsning.
- E-rekrutteringsløsning bliver en standardløsning, som skal tilpasses til den eksisterende rekrutteringsproces i udviklingsfasen. Det er tilsigtet at optimere e-rekrutteringsprocessen i samarbejde med den kommende leverandør.

#### *Udvikling af integrationer*

Maj – september  
2016

- Det er afklaret hvilke af Københavns Kommunes systemer, som e-rekrutteringsløsningen skal integreres med og der er udviklet løsningsmodeller for: Active Directory, Kkorg (APOS) og Københavns Kommunes Jobportal.
- Der udarbejdes en løsningsmodel for integration til selvbetjeningsløsningen for ansættelse i samarbejde med den kommende leverandør og systemeieren af selvbetjeningsløsningen for ansættelse. Dette gøres for at lave en bedre løsningsmodel end den nuværende, som samtidig er fremtidssikret.



## 10. Ny e-rekrutteringsløsning

### Aktivitet (fortsat)

### Tidsramme

#### *Uddannelse og kommunikation*

- Den nye e-rekrutteringsløsning kommer til at påvirke samtlige forvaltninger, og der vil derfor blive udarbejdet en kommunikations- og uddannelsesplan. Dette kommer evt. til at foregå som e-læring i samarbejde med den kommende leverandør.
- Superbrugerne i Media og Rekruttering hos Koncernservice vil modtage et kursus i avanceret brug og support af e-rekrutteringsløsningen.

Maj – december  
2016

#### *Arbejdsgange*

- De nuværende arbejdsgange skal opdateres, så de afspejler den kommende e-rekrutteringsløsning. De nye arbejdsgange vil blive opdateret samt nedskrevet af den nuværende systemejer af e-rekruttering i samarbejde med Media og Rekruttering. Godkendelse vil foregå igennem projektets styregruppe

Løbende

#### *Idriftsættelse*

Oktober – december  
2016



## 11. Obligatoriske forretningsgange i forbindelse med lønfornyelsen

### Formål

### Aktivitet

### Tidsramme

---

Kortlægning af eksisterende styringsdokumenter på lønområdet og etablering af processtruktur skal give overblik over gældende regler på området	1. maj til 15. juni 2016
Definering af regelhierarkiet for styringsdokumenterne på lønområdet skal sikre en struktur for fremtidige regler på området	1. juni til 1. juli 2016
Udarbejdelse af forretningscirkulære for løn jf. den nye kvalitetsstandard og fastlæggelse af styringsprincipper i lønprocessen end to end	1. august til 15. august 2016
Udarbejdelse af fælles obligatoriske forretningsgange på lønområdet , herunder dokumentation af processer, risici og kontroller	1. august til 1. november 2016

---