

## **Standardisering af kommunens ITSM-system ServiceNow**

**Kort resumé:** Det primære formål med forslaget er at standardisere og optimere Koncern IT's services til kommunens medarbejdere vedr. fejl og bestillinger på it-området. Dette vil hovedsageligt ske med tilpasninger i kommunens IT Service Management-system, ServiceNow. Det vurderes at effektiviseringsforlaget indebærer en effektivisering på 0,95 mio. kr. årligt fra 2028 og frem.

**Fremstillende  
forvaltning:** Økonomiforvaltningen

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

KIT arbejder med en målsætning om at gøre processer og arbejdsgange lettere at være medarbejder i Københavns Kommune (KK). Ønsket er at håndtering af bestillinger og løsning af fejl skal tage mindst muligt fokus fra de faglige områder, forvaltningerne arbejder med.

ServiceNow er en drift- og bestillingsplatform, som understøtter de ydelser, Koncern IT (KIT) leverer til forvaltningerne. KIT vurderer, at der er potentiale for en bedre udnyttelse af platformen.

Platformen blev udrullet i 2018 med en forholdsvis høj grad af egenudviklede løsninger, som er omkostningsfulde at vedligeholde. Siden udrulningen er det blevet muligt at understøtte processerne i kommunen med en større grad af standardmoduler hos ServiceNow. Dertil kommer, at der er opstået mulighed for automatiseringer og brug af AI i håndteringen af sager i systemet.

KIT har udarbejdet en platformsanalyse over mulige optimeringer og automatiseringer i ServiceNow-løsningen. At overgå til en større grad af automatiseringer og standardiserede løsninger vil kræve en indledende investering. Forslaget vil dog føre til en varig effektivisering i de nuværende ressourcer, der bruges på ekstern konsulentunderstøttelse og forslaget forventes samtidig at frigive tid i KIT på sigt. KIT vil derfor kunne håndtere flere bestillingsopgaver fra forvaltningerne over tid og dermed understøtte forvaltningerne i endnu større udstrækning end i dag.

Konkret vil arbejdet fokusere på følgende områder:

- Bedre dataunderstøttelse af it-infrastrukturen fordelt på services, afhængigheder og aktiver (servere, applikationer, hardware)
- Justering af bestillingsprocessen
- Strukturering af proces for indberetning af fejl så viden omsættes til forebyggelse

Arbejdet vil fordele sig i følgende spor:

- Spor 1: Tilførsel af udviklingskompetencer til at føre platformen tilbage til standard og til at automatisere processer

- Spor 2: Strukturering af databasen så der er øget fokus på services og sammenhæng med øvrige systemer
- Spor 3: Bedre kommunikation til medarbejdere i kommunen, der skal anvende IT-portalen og intranettet.

## 2. Økonomi

### *Gevinstrealisering*

Der vil være en økonomisk nettogevinst på 0,95 mio. kr. årligt fra 2028 og frem, når effektiviseringsprojektet er gennemført. Dertil vil der allerede i 2027 være en mindre gevinst på 0,25 mio. kr. Tilbagebetalingstiden for effektiviseringsmidlerne vil være 5 år.

Gevinstrealiseringen findes via:

- effektiviseringen af standardiseringen, da KIT får mulighed for at håndtere flere bestillingsopgaver, svarende til en besparelse på 0,75 mio. kr. Det vurderes, at efterspørgslen fra forvaltningerne er til stede og at tiltaget vil føre til en produktivitetsstigning internt i KIT på de serviceområder, der arbejder i ServiceNow. sparede årsværk grundet mindre vedligehold af platformen, svarende til en besparelse på 0,8 mio. kr.
- effektivisering af kommunikation til medarbejdere i KK og forbedret sagsoverblik for den enkelte medarbejder i KIT bl.a. ved hjælp af ny AI-teknologi i ServiceNow svarende til en besparelse på 0,2 mio. kr.
- en forventelig besparelse på 1,0 mio. kr. årligt, svarende til 1,25 årsværk, til eksterne konsulenter, der vedligeholder de egenudviklede løsninger.

Effektiviseringerne er beregnet ud fra besparelsen af eksisterende udgifter til systemdrift og -vedligehold af platformen samt den forventede effektivisering som projektet vil have på bestillingsopgaver. På nuværende tidspunkt er der ansat 10 ÅV til at drive og udvikle platformen. Dertil kommer en udgift på 1,4 mio. kr. til eksterne konsulenter, vedligeholder de egenudviklede løsninger i ServiceNow.

### *Varige økonomiske udgifter*

Ved opstart af projektet ansættes medarbejdere med udviklingskompetencer til at implementere projektet. Den varige udgift ved dette er 1,6 mio. kr. årligt. Disse medarbejdere vil efterfølgende overgå til generelle opgaver i forhold til at understøtte processer i ServiceNow ved enten at øge kvaliteten af eller ved at effektivisere opgaveløsningen og dermed frigøre tid til andre opgaver.

Det vurderes, at licensen til de standardiserede moduler vil have en varig udgift på 0,2 mio. kr. årligt fra 2027.

### *Implementeringsomkostninger*

I 2026 og 2027 vil der være behov for en samlet investering på 2,7 mio. kr. til realisering af projektet. Omkostningerne dækker over 0,7 mio. kr. til anskaffelse af de standardiserede moduler (inkl. anskaffelsespris hos ServiceNow og leverandørstyring), 0,15 mio. kr. til intern projektstyring, der skal drive de 3 spor og sikre projektet holder sig inde for scoop. Dertil kommer en omkostning på amt 1,7 mio. kr. til teknisk konsulentbistand til overgangen fra den nuværende løsning til den mere standardiserede løsning.

Tabel 1. Forslagets samlede økonomiske konsekvenser

|                                                                                    | 1.000 kr. 2027 p/l |              |             |             |             |             |
|------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|--------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
|                                                                                    | Styringsområde     | 2026         | 2027        | 2028        | 2029        | 2030        |
| Varige ændringer (effektiviseringer og drift)                                      |                    |              |             |             |             |             |
| Effektiviseringsgevinst ved standardisering                                        | Service            |              | -750        | -750        | -750        | -750        |
| Sparede årsværk i Udvikling og Teknologi (U&T) ved mindre vedligehold              | Service            |              | -800        | -800        | -800        | -800        |
| Effektivisering af kommunikationen til og sagsoverblik for medarbejdere i kommunen | Service            |              | -200        | -200        | -200        | -200        |
| Ekstern konsulent-udgifter til vedligehold af egenudviklede løsninger              | Service            |              | -1.000      | -1.000      | -1.000      | -1.000      |
| Nye medarbejdere med udviklingskompetencer til Udvikling og Teknologi              | Service            | 1.100        | 1.600       | 1.600       | 1.600       | 1.600       |
| Licens til nye standardiserede moduler                                             | Service            |              | 200         | 200         | 200         | 200         |
| <b>Samlet varig ændring, Service</b>                                               |                    | <b>1.100</b> | <b>-950</b> | <b>-950</b> | <b>-950</b> | <b>-950</b> |
| <b>Implementeringsomkostninger</b>                                                 |                    |              |             |             |             |             |
| Eksterne konsulenter med tekniske kompetencer                                      | Service            | 1.000        | 650         |             |             |             |
| Anskaffelse af nye standardiserede moduler                                         | Service            | 700          |             |             |             |             |
| Intern styring af projektet                                                        | Service            | 100          | 50          |             |             |             |
| Licens til nye standardiserede moduler                                             | Service            | 200          |             |             |             |             |
| <b>Total implementeringsomkostninger</b>                                           |                    | <b>2.000</b> | <b>700</b>  |             |             |             |
| <b>Samlet økonomisk påvirkning</b>                                                 |                    | <b>3.100</b> | <b>-250</b> | <b>-950</b> | <b>-950</b> | <b>-950</b> |

|                            |          |  |  |  |  |  |
|----------------------------|----------|--|--|--|--|--|
| <b>Tilbagebetalingstid</b> | <b>5</b> |  |  |  |  |  |
|----------------------------|----------|--|--|--|--|--|

Noter til alle tabeller: Forslaget skal udarbejdes i 2027 p/l, men forslag der udmøntes i overførelsessagen udmøntes i 2026 p/l, mens forslag der udmøntes med budgettet udmøntes i 2027 p/l.

Alle effektiviseringer er angivet med negativt fortegn (-).

### 3. Implementering og opfølgning

#### Implementering

Projektet igangsættes i 2026 Q2 og forankres i ITSM-teamet i Koncern IT, som varetager implementeringen af standardiseringen.

En konkret implementeringsplan vil blive etableret ved påbegyndelsen af projektet, med udgangspunkt i platformanalysens anbefalinger til driftsoptimering af it-infrastrukturen og mulige automatiseringer. Herefter vil arbejdet med strukturering af databasen, justering af bestillingsprocesser og struktureringen af proces omkring fejlindmeldinger indledes. Ved projektets opstart i Q2 2026 afklares indkøb af de nye standardiserede moduler samt aftale med eksterne konsulenter med teknisk kompetence, der skal bistå udviklingen. Projektet forventes afsluttet i Q4 2027.

#### Opfølgning

Der vil pågå en løbende opfølgning og monitorering af projektet via statusmøder mellem projektet og den ansvarlige afdelingschef for projektet.

Projektet har potentiale til at skabe værdi på tværs af andre områder af organisationen, der anvender ServiceNow. KIT får styrket rollen som systemejer og får bedre anvendelse af den funktionalitet systemet rummer. Efter projektet er afsluttet, vil KIT følge op på potentialerne.

**Tabel 2. Opfølgningsmål**

| Opfølgningsmål                                       | Hvordan måles opfølgningsmålet?                                                                                              | Hvem er ansvarlig for opfølgning? | Hvornår gennemføres opfølgningen? |
|------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|
| Implementering                                       |                                                                                                                              |                                   |                                   |
| Platformsanalyse færdiggøres                         | Analysen forelægges KIT dir. med anbefalinger til driftsoptimering og automatisering henblik på opstart af effektiviseringer | KIT                               | Q4 2025                           |
| Strukturering af databasen (CMDB)                    | Løbende med statusmøder mellem medarbejdere og ansvarlig afdelingschef                                                       | KIT                               | Q2 2026 - Q4 2027                 |
| Strukturering af proces omkring indberetning af fejl | Løbende med statusmøder mellem medarbejdere og ansvarlig afdelingschef                                                       | KIT                               | Q2 2026 - Q4 2027                 |
| Justering af bestillingsproces                       | Løbende med statusmøder mellem medarbejdere og ansvarlig afdelingschef                                                       | KIT                               | Q2 2026 - Q4 2027                 |

| Opfølgningsmål                                                                               | Hvordan måles opfølgningsmålet?                                      | Hvem er ansvarlig for opfølgning? | Hvornår gennemføres opfølgningen?                                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|------------------------------------------------------------------------|
| Kortlægning af potentiale til udbredelse af standardiseringen til flere serviceområder i KIT | Afsluttende statusmøde mellem medarbejder og ansvarlig afdelingschef | KIT                               | Q1 2028                                                                |
| Realisering af effektiviseringer                                                             |                                                                      |                                   |                                                                        |
| Effektivisering på udgifter til eksterne konsulenter                                         | Ved statusmøde mellem ITSM og ansvarlig afdelingschef                | KIT                               | Q1 2028                                                                |
| Styrket compliance og håndtering af sikkerhedskrav                                           | Opfølgningen sker i dialog med KIT dir. og sikkerhedsområdet i KIT   | KIT                               | Q1 2028                                                                |
| Bedre kommunikation til medarbejdere i kommunen, der skal anvende IT-portalen og intranettet | Opfølgningen sker i dialog med KIT dir. bl.a. via KPI'er             | KIT                               | Løbende med statusmøder mellem medarbejdere og ansvarlig afdelingschef |

#### 4. Risikovurdering

Overordnet vurderes implementeringen af effektiviseringsforslagets risiko som lav, da forslagets løsninger er baseret på kendt teknologi, teknisk viden og arbejdsgange. Dét at løsningen føres tilbage til en høj grad af standard reducerer risici i forbindelse med opdateringer og løsningerne er velafprøvede i andre organisationer. Dertil viser de foreløbige resultater fra platformsanalysen allerede potentialer for en mærkbar effektiviseringsgevinst.

De tekniske risici der kan være forbundet ved implementering af løsningerne vurderes løbende undervejs, således implementeringen sker med mindst mulig påvirkning af forretningen og de medarbejdere, der anvender ServiceNow. Forslaget tager højde for, at der er brug for de rette kompetencer og tilstrækkelige ressourcer til at vejlede og tilpasse, hvor der er påvirkning af arbejdsgange og brugergrænseflader.

Da implementeringen bliver understøttet af nye medarbejderressourcer, vil forslaget ikke kræve et bortfald eller nedprioritering af ITSM-teamets resterende opgaveportefølje og projektet vil derfor ikke gå ud over den service ITSM yder for resten af KIT og forvaltningerne.

## Administrative bilag til effektiviseringsforslag

Forslaget udspringer af et innovationsforslag:

- ☐ Ja  
☒ Nej

### 5. Effektivisering på administration

Tabel 3. Varige ændringer, administration

| Nettoeffekt på administrative udgifter                                              | 1.000 kr. 2026 p/l |              |             |             |             |             |
|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|--------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
|                                                                                     | 2025               | 2026         | 2027        | 2028        | 2029        | 2030        |
| Effekt på lønudgifter på hovedkonto 6 og øvrige adm. udgifter på hovedfunktion 6.45 |                    | 1.400        | -950        | -950        | -950        | -950        |
| <b>Varige ændringer totalt, administration</b>                                      |                    | <b>1.300</b> | <b>-950</b> | <b>-950</b> | <b>-950</b> | <b>-950</b> |

### 6. Hvem er hørt?

Tabel 4. Inddragede samarbejdspartnere

|                                          | Ja/Nej | Dato for godkendelse |
|------------------------------------------|--------|----------------------|
| Center for Økonomi, Økonomiforvaltningen | Ja     | 12. januar 2026      |

Tabel 5. Høring og inddragelse af kredse og udvalg

|                | Ja/Nej | Dato for godkendelse og evt. høringssvar |
|----------------|--------|------------------------------------------|
| Økonomikredsen | Ja     | 12. december 2025                        |
| MED-udvalg     | Nej    | 15. januar 2026                          |
| HR-kredsen     | Nej    | Ikke relevant                            |