

Automatiseringer i Koncernservice

Kort resumé: Koncernservice (KS) ønsker at effektivisere administrative opgaver ved hjælp af automatiseringsløsninger. Løsningerne bygger på velafprøvet teknologi, især integrationer mellem IT-systemer.

Fremstillende forvaltning: Økonomiforvaltningen

1. Beskrivelse af forslag (fremgangsmåde og effekt)

KS' strategiske målsætning er at understøtte forvaltningerne med bedre og billigere administrative services. KS har gennem mange år opbygget et solidt fundament for effektivisering ved at videreudvikle og konsolidere IT-systemer. KS ønsker nu at bygge oven på dette fundament for at opnå effektiviseringer i KS og øge serviceniveauet over for forvaltningerne, fx ved at reducere sagsbehandlingstiden. KS vil opnå dette ved at implementere nye automatiseringsløsninger inden for to kategorier:

1. Integrationer mellem IT-systemer
2. Omlægning af RPA-løsninger til ServiceNow

Integrationer mellem IT-systemer

KS arbejder primært i fire store IT-systemer til hhv. løn, økonomi, vagtplanlægning og sagsindberetning- og styring. Til sidstnævnte anvendes systemet ServiceNow, hvor KS har udviklet selvbetjeningsløsninger til forvaltningerne. Selvbetjeningsløsningerne sikrer, at ledere og medarbejdere kan bestille administrative services via en samlet portal, og at bestillingerne samles i ét fælles sagsbehandlingssystem.

Der er et stort potentiale i at få især ServiceNow til at tale sammen med de øvrige primære IT-systemer. Ved hjælp af integrationer kan ServiceNow hurtigt og sikkert overføre oplysninger til og fra fx løn- og økonomisystemet. Samtidig giver ServiceNow mange muligheder for automatisk at behandle oplysninger i såkaldte *flows*. Flows muliggør fx, at én selvbetjeningsløsning opretter flere forskellige sager, hvoraf nogle løses helt eller delvist automatisk. Integrationer udvider mulighederne for at udvikle disse flows ved, at ServiceNow automatisk kan udføre mere af det tastearbejde i fagsystemerne, som KS' sagsbehandlere ellers ville skulle udføre.

Konkret vil KS:

1. Automatisere behandlingen af 9.000 årlige fratrædelser yderligere ved at videreudvikle den automatiserede visitering, udvikle håndtering af ferie på forskud og optimere sagsfordelingsreglerne.
2. Automatisere beregningen af løntillæg og tastningen af 70 % af de mere end 30.000 timesedler, der årligt udbetales manuelt ved at udvikle en beregningsmotor i ServiceNow og et nyt *flow* med tilhørende Opus-integration.

3. Automatisere størstedelen af behandlingen af de knap 20.000 reguleringer vedr. servicekontrakter, som årligt indsendes fra forvaltningerne, ved at udvikle ny indberetningsløsning og tilhørende flow i ServiceNow.
4. Udvikle et godkendelses-flow i Opus Debitor, så godkendelsen af fakturaudbetalinger på over 10.000 kr. optimeres.
5. Effektivisere processen for de 8.500 årlige posteringssager gennem bedre valideringer og kontroller.
6. Automatisere dele af de ca. 3.000 årlige bestillinger og lukninger af betalingskort ved at optimere godkendelses-flows i ServiceNow.
7. Effektivisere processen for de godt 2.000 årlige uansøgte afskedssager ved at udvikle nye flows og optimere brugen af integrationer til eDoc og Digital Post.

Omlægning af RPA-løsninger til ServiceNow

KS har en række softwareroboter (RPA), som er udviklet i selvstændige IT-systemer. ServiceNow giver nu mulighed for at udvikle tilsvarende løsninger, hvilket vil medføre direkte økonomiske besparelser i form af færre licens-, drifts- og vedligeholdelsesudgifter.

Konkret vil KS omlægge 11 RPA-løsninger.

2. Økonomi

Effektiviseringerne fordeler sig på direkte økonomiske besparelser på drift af RPA-løsninger og administrative tidsbesparelser i KS.

De direkte økonomiske besparelser er drifts- og vedligeholdelsesudgifter til RPA-løsninger i Koncern IT. Denne besparelse er opgjort til 900 t.kr. baseret på sidste års udgifter til de 11 RPA-løsninger, som omlægges.

Tidsbesparelserne er estimeret til samlet 5.755 t.kr. ved fuld indfasning. Estimatet tager udgangspunkt i et bruttopotentiale på ni årsværk. Bruttopotentialet er estimeret ved at opgøre det nuværende tidsforbrug på de syv sagstyper og fratrække den del af tidsforbruget, som vurderes at kunne automatiseres helt eller delvist med de respektive løsningsselementer. Vurderingen er foretaget på baggrund af dialog med leverandører og erfaringer med implementering af lignende løsninger. Værdien af tidseffektiviseringen er beregnet til 629 t.kr. per årsværk svarende til omkostningen til en gennemsnitlig specialist i KS inkl. overhead fremskrevet til p/l 2027. Løsningerne forventes at kræve opnormering af KS' ServiceNow-driftsteam på 1,5 årsværk svarende til 886 t.kr.

Fordelingen af de ni årsværk på de syv løsningsselementer estimeres til:

1. Automatisering af fratrædelser: 0,5 årsværk
2. Automatisering af timesedler: 1 årsværk
3. Automatisering af reguleringer: 2 årsværk
4. Godkendelsesflow for fakturaudbetalinger over 10.000 kr.: 1 årsværk
5. Effektivisering af processen for posteringssager: 1,5 årsværk
6. Automatisering betalingskort-sager: 1 årsværk
7. Effektivisering af uansøgte afskedssager: 2 årsværk

De estimerede omkostninger til implementering udgøres primært af udgifter til eksterne ServiceNow-udviklere og tilkøb af webservices hos leverandøren af Opus. Omkostningerne kan ikke fordeles præcist på de syv løsningsselementer, fordi der er betydelige synergieffekter i form af integrationer, der kan benyttes til flere løsninger,

genbrug af kode, opbygning af erfaringer mv. KS forventer, at implementeringsomkostningerne bliver ca. 5.000 t.kr. til løsningsselement 1, 2 og 3, ca. 3.750 t.kr. til løsningsselement 4 og 5, ca. 1.500 t.kr. til løsningsselement 6 og ca. 3.500 t.kr. til løsningsselement 7. En stor del af det forberedende arbejde med analyse, planlægning og dialog med leverandører udføres af interne konsulenter i 2026 inden for KS' eksisterende lønbudget, hvormed den tekniske udvikling forventes at kunne starte umiddelbart efter udmøntning af midlerne fra investeringspuljen.

Tabel 1. Forslagets samlede økonomiske konsekvenser

	1.000 kr. 2027 p/l						
	Styringso mråde	2026	2027	2028	2029	2030	2031
Varige ændringer (effektiviseringer og drift)							
Effektivisering af tidsforbrug på administration	Service	0	-4.170	-5.165	-5.755	-5.755	-5.755
Effektivisering af udgifter til RPA-løsninger	Service	0	-700	-900	-900	-900	-900
Drift af løsninger	Service	0	295	886	886	886	886
Samlet varig ændring, service		0	-4.575	-5.179	-5.769	-5.769	-5.769
Samlet varig ændring			-4.575	-5.179	-5.769	-5.769	-5.769
Implementeringsomkostninger (midler fra investeringspuljen)							
Udvikling af integrationer og ServiceNow-flows	Anlæg	0	5.750	6.000	2.000	0	0
Omlægning af RPA-løsninger til ServiceNow	Anlæg	0	1.500	0	0	0	0
Samlede implementeringsomkostninger, anlæg		0	7.250	6.000	2.000	0	0
Samlede implementeringsomkostninger		0	7.250	6.000	2.000	0	0
Samlet økonomisk påvirkning		0	2.675	821	-3.769	-5.769	-5.769
Tilbagebetalingstid baseret på serviceeffektivisering	3						
Tilbagebetalingstid baseret på totaløkonomi	3						

Noter til alle tabeller: Forslaget skal udarbejdes i 2027 p/l, men forslag der udmøntes i overførselssagen 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

Løsningerne vil indgå som særskilte projekter i KS' interne arbejdsprogrammer, som er forankret i direktionen i KS. Implementeringen følger KK's IT-projektmodel, som KS har stor erfaring med. Modellen indeholder veldefinerede faser og metoder til risikovurdering, styring af fremdrift og gevinstopfølgning.

Tabel 2. Opfølgningsmål

Opfølgningsmål	Hvordan måles opfølgningsmålet?	Hvem er ansvarlig for opfølgning?	Hvornår gennemføres opfølgningen?
Implementering og anvendelse af investeringsmidler			

Opfølgningsmål	Hvordan måles opfølgningsmålet?	Hvem er ansvarlig for opfølgning?	Hvornår gennemføres opfølgningen?
Første projekter planlagt	Løsninger er designet i samarbejde med leverandører, og effektiviseringer er kvalificeret. Løsningerne er prioriteret efter tilbagebetalingstid, og løsninger med et samlet potentiale på 4.575 t.kr. indgår i planlagte projekter i KS' interne arbejdsarbejdsprogrammer.	KS	4. kvartal 2026
Teknisk udvikling begyndt	Den tekniske udvikling af løsninger er begyndt	KS	1. kvartal 2027
Resterende projekter planlagt	De resterende løsninger er designet og indgår i planlagte projekter i KS' interne arbejdsprogrammer.	KS	4. kvartal 2027
Første løsninger fungerer efter hensigten	Der er idriftsat løsninger med et samlet potentiale på 4.575 t.kr. Forretnings- og arbejdsgange er opdateret.	KS	1. kvartal 2028
RPA-løsninger omlagt	11 RPA-løsninger er omlagt til flows.	KS	2. kvartal 2028
Resterende løsninger fungerer efter hensigten	Der er idriftsat løsninger med et samlet potentiale på 5.769 t.kr. Forretnings- og arbejdsgange er opdateret.	KS	3. kvartal 2028
Realisering af effektiviseringer			
Tidseffektiviseringer dokumenteres	Der laves før- og eftermålinger af tidsforbruget på de opgaver, som løsningerne effektiviserer.	KS	6. måneder efter idriftsættelse af hver løsning
Licenser- og driftsudgifter til reduceres	Driftsaftale opsagt for 11 RPA-løsninger.		3. kvartal 2028

4. Risikovurdering

Risikoen for mangelfuld realisering af effektiviseringerne vurderes at være lav, fordi der er tale om kendt teknologi, og der er etableret en organisation med erfaring i at udvikle og implementere denne type løsninger i de forskellige teknologier.

Den væsentligste risiko er allokering af nøgleressourcer på forretningsområderne ifm. design af de konkrete løsninger samt implementeringen. Risikoen mitigeres gennem tydelig forventningsafstemning af allokeringsbehovet og tidlig inddragelse af forretningsområderne i planlægningen.

Samlet vurderes risikoen ved forslaget at være lav.

Administrative bilag til investeringsforslag

Forslaget udspringer af et innovationsforslag:

- ☐ Ja
☒ Nej

5. Effektivisering på administration

Forslaget ligger i direkte forlængelse af KS' ambition om at skabe bedre og billigere administration i KK, og effektiviseringen vil være en ren administrativ besparelse.

Tabel 3. Varige ændringer, administration

Nettoeffekt på administrative udgifter	1.000 kr. 2027 p/l					
	2026	2027	2028	2029	2030	2031
Effekt på lønudgifter på hovedkonto 6 og øvrige adm. udgifter på hovedfunktion 6.45	0	-3.875	-4.279	-4.869	-4.869	-4.869
Effekt på øvrige administrative udgifter	0	-700	-900	-900	-900	-900
Varige ændringer totalt, administration	0	-4.575	-5.179	-5.769	-5.769	-5.769

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

6. Hvem er hørt?

Tabel 4. Godkendelse af Center for Økonomi

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

Tabel 5. Inddragede samarbejdspartnere

Relevante samarbejdspartnere i kommunen, der er inddraget
Løsningerne udvikles i samarbejde med eksterne ServiceNow-udviklere. Udviklingsbistanden kan købes på en eksisterende rammeaftale, og leverandøren har tilkendegivet at have den nødvendige kapacitet.

Tabel 6. Høring og inddragelse af kredse og udvalg

	Ja/Nej	Dato for godkendelse og evt. høringssvar
Økonomikredsen	Ja	12. december 2025
IT-kredsen	Nej	Ej relevant da der er tale om videreudvikling af eksisterende systemer.
Koncern-IT	Nej	Ej relevant da der er tale om videreudvikling af eksisterende systemer.
HR-kredsen	Nej	Ej relevant da effektiviseringerne ikke hører under arbejdsgiverområdet.

	Ja/Nej	Dato for godkendelse og evt. høringssvar
MED-udvalg	Ja	16. januar 2026