

BUSINESS CASE

Smarte investeringer i kernevelfærden

Forslagets titel: TV04 – Investeringsforslag: Robotautomatisering af standardiserede, administrative processer

Kort resumé: Forslaget omhandler effektiviseringer gennem brug af administrative robotter. Det forventes, at forslaget medfører såvel økonomiske gevinster som et kvalitetsløft i arbejdsprocesser, herunder reduktion af fejl og monotone arbejdsopgaver.□

Fremstillende forvaltning: Socialforvaltningen□

Berørte forvaltninger:

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

1.1 FORSLAGETS SAMLEDE ØKONOMISKE KONSEKVENSER

Tabel 1. Forslagets samlede økonomi

| 1.000 kr. 2017 p/1 | Styrings område | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|-----------------|--------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Varige ændringer | | | | | | |
| Optimering af 5-7 processer | Service | -438 | -1.750 | -1.750 | -1.750 | -1.750 |
| Drift af robotter | Service | 165 | 660 | 660 | 660 | 660 |
| Fortsat procesoptimering | Service | 125 | 500 | 500 | 500 | 500 |
| Samlet varig ændring | | -148 | -590 | -590 | -590 | -590 |
| Implementeringsomkostninger | | | | | | |
| Analyse, implementering og test | Anlæg | 2.500 | - | - | - | - |
| Samlede implementeringsomkostninger | | 2.500 | - | - | - | - |
| Samlet økonomisk påvirkning | | 2.352 | -590 | -590 | -590 | -590 |
| Tilbagebetalingstid baseret på serviceeffektivisering | 6 år | | | | | |
| Tilbagebetalingstid baseret på totaløkonomi | 6 år | | | | | |

Note til alle tabeller: Alle *besparelser* er angivet med negativt (-) fortegn.

1.2 BAGGRUND OG FORMÅL

På nuværende tidspunkt varetages en række standardiserede sagsbehandlingsopgaver manuelt af medarbejdere i Socialforvaltningens (SOFs) borgercentre. Med ny robotteknologi (Robotic Proces Automation, RPA), som er anvendt med stor succes i bl.a. finanssektoren, er det muligt at automatisere disse processer.

I Københavns Kommune kan nævnes både personaleområdet og afstemningsområdet i Koncernservice, hvor der allerede er opnået effektiv automatisering bl.a. på processer omhandlende arkivering, brevskrivning og forberedelse af afstemningsopgaver. Tilsvarende er der i Socialforvaltningen gennemført en automatisering af en delmængde på tandbehandlingsprocesser (§82 i BCV).

Med henblik på at afdække yderligere potentialer har Koncern IT (KIT) og Socialforvaltningen gennemført en analyse af potentielle muligheder. Analysen viste et økonomisk og fagligt potentiale ved brug af teknologien på 5-7 processer.

1.3 FORSLAGETS INDHOLD

På baggrund af den indledende analyse anslås et effektiviseringspotentiale på ca. 1,8 mio. kr. årligt mod en indledende investering på 2,5 mio. kr.

Effektiviseringen findes ved implementering af RPA på 5-7 processer, som vurderes at have det største økonomiske potentiale baseret på besparelse i timer. Forslaget indebærer en automatisering af hele eller dele af de nuværende manuelle processer. Udover effektiviseringen kan der også på nogle områder ske et kvalitetsløft sfa. ensretningen i udførelsen.

Nogle af de potentielle processer, der kan understøttes af RPA, er:

- Aktindsigt, der i dag er karakteriseret ved manuelt arbejde, hvor alle dokumenter printes og manuelt gennemgås for personfølsomme og -henførbare data. Gennem automatisering af printdelen sikres mindre tidsforbrug for sagsbehandlerne. Ligeledes sikres det, at alle dokumenter i en given sag indgår i den efterfølgende del af processen, hvor fortrolige oplysninger anonymiseres.
- Monitorering og prioritering af sager mhp. overholdelse af lovbundne tidsfrister.
- Standardisering af arbejdsgange for udsendelse af breve.
- Korrespondance mellem forskellige parter i en sag (borger, udfører og sagsbehandler).

1.4 ØKONOMI

Analysen og de hidtidige erfaringer med området indikerer, at der i gennemsnit kan spares omkring 0,25 mio. kr. pr. proces årligt, hvis der optimeres 7 mindre processer og lidt mere pr. proces, hvis forvaltningen går videre med 5 eller 6 lidt større processer. Derfor forventes samlet en årlig gevinst på 1,8 mio. kr. på baggrund af procesoptimeringerne.

Dette forudsætter dog ressourcer til dels drift af robotter (herunder licenser, opsætning, monitorering og fejlretning), dels et årsværk til løbende udvikling, tilpasning og koordinering af robotautomatiseringsopgaverne.

Tabel 2. Varige ændringer, service

| | 1.000 kr. 2017 p/1 | | | | |
|---|--------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
| Optimering af 5-7 processer | -438 | -1.750 | -1.750 | -1.750 | -1.750 |
| Drift af robotter | 165 | 660 | 660 | 660 | 660 |
| Fortsat procesoptimering – udvikling og styring | 125 | 500 | 500 | 500 | 500 |
| Varige ændringer totalt, service | -148 | -590 | -590 | -590 | -590 |

Tabel 3. Anlægsinvesteringer i forslaget

| | 1.000 kr. 2017 p/1 | | | | |
|------------------------------------|--------------------|------|------|------|--------------|
| | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | I alt |
| Analyse, implementering og test | 2.500 | | | | 2.500 |
| Investeringer totalt, anlæg | 2.500 | | | | 2.500 |

Den økonomiske gevinst hentes primært gennem reduktioner på lønbudgettet, men spredt ud over store dele af organisationen på linje med de optimerede processer. Alt andet lige vil forslaget indebære en reduktion på 3-4 medarbejdere spredt ud over Socialforvaltningens område.

Tabel 4. Personalemæssige konsekvenser

| | 1.000 kr. 2017 p/1 | | |
|---|--------------------|-------------|----------------------|
| | Budget 2017 | Budget 2018 | Ændring |
| | Antal | Antal | (+/-) |
| Personalemæssige reduktioner i forbindelse med automatisering | - | - | 2017: -1 2018: -3 |

1.5 IMPLEMENTERING AF FORSLAGET

Implementeringen igangsættes i foråret 2017 og forventes at kunne realisere kvartårlig besparelseeffekt i 2017.

1.6 INDDRAGELSE AF SAMARBEJDSPARTNERE

Forslaget involverer alene Socialforvaltningen og KIT.

1.7 FORSLAGETS EFFEKT

Udover den økonomiske gevinst forventes forslaget at kunne medføre en række forbedringer, herunder kvalitet i medarbejderens opgaveløsning samt en reduktion af fejl i sagsbehandlingen. Endelig forventes projektet at kunne medføre afdækning af yderligere fremtidige potentialer.

1.8 OPFØLGNING

Opfølgningen sker i et samspil mellem KIT og Socialforvaltningen og vil have fokus på både realiserede besparelser og kvalitetsløft.

| | Hvordan måles succeskriteriet | Hvem er ansvarlig for opfølgning | Hvornår gennemføres opfølgningen |
|--|---|----------------------------------|----------------------------------|
| <i>Tidsforbruget er reduceret som forudsat på 5-7 processer</i> | Målemetoden tilrettelægges i samarbejde med de berørte borgercentre | SOF-IT | Foråret 2018 |
| <i>Den automatiserede arbejdsopgave er løst til tiden og i en tilfredsstillende kvalitet</i> | Målemetoden tilrettelægges i samarbejde med de berørte borgercentre | SOF-IT | Foråret 2018 |

1.9 RISIKOVURDERING

Risikoen vurderes som lav.