

# OPTIMERING AF TVÆRGÅENDE OPGAVESTYRING I KONCERN IT

Kort resumé: Forslaget skal understøtte en forbedret governance for den tværgående opgave- og projektstyring i KIT, samt en integration mellem systemerne for opgavestyningen, Azure DevOps, og systemet for drift- og standardbestillinger, ServiceNow. Forslaget foranlediger intern afbureaukratisering og standardisering.

Fremstillende Økonomiforvaltningen  
forvaltning:

## 1. Beskrivelse af forslag

Koncern IT (KIT) tilstræber løbende en effektivisering af opgave- og ressourcestyring på tværs af organisationen. Effektiviseringerne stræber både efter at kunne understøtte forvaltningerne bedst muligt fremadrettet, men også at tydeliggøre roller og ansvar i komplekse bestillinger og projekter med et minimum af bureaukrati. For at styre denne proces bedst muligt, samlede serviceområdet Forretningsudvikling (FU) primo 2023 alle kompetencer og ansvaret for bedre styring og implementeringer på tværs af KIT.

Med investeringsforslaget vil FU bygge videre på de skridt, KIT allerede har taget i 2021-2022, hvor opdeltede fagkontorer blev samlet, for at sikre bedre leverancer til forvaltningerne. Samtidig blev det agile rammeværk, SAFe, udrullet for at sikre en optimeret opgavestyning.

SAFe sikrer, at alle medarbejdere på tværs af KIT arbejder med de samme værktøjer og efter samme overordnede effektive principper. Der har dog ikke været en sammenhængende opfølgning på implementeringen eller en evaluering af best practices. FU vil gennemføre denne på tværs af organisationen, og derigennem sikre, at værktøjet til opgavestyningen, Azure DevOps, decentralt anvendes metode-mæssigt korrekt. Dette skal sikre, at Azure DevOps bidrager til at afbureaukratisere arbejdsgange og at processer ikke dubleres i andre systemer eller i håndholdte oversigter. Korrekt anvendelse af Azure DevOps vil være tidsbesparende og frigøre ressourcer til andre opgaver. Dertil skal Azure DevOps konfigureres til at sikre smidige overleveringer mellem serviceområderne i KIT, så det anvendes i alle dele af den samlede værdikæde og ikke blot i decentrale processer.

Samlet set vil dette resultere i smidige opgaveoverleveringer og vidensoverdragelse mellem KIT's Serviceområder.

Sideløbende laves en teknisk integration mellem drift- og bestillingssystemet, ServiceNow, og Azure DevOps. Dette vil facilitere en bedre konsolidering og afbureaukratisering af eksisterende arbejdsflows, samt en effektiviseret styring af opgaver og projekter på tværs af KIT. Integrationen vil betyde, at bestillinger fra forvaltningerne gennem ServiceNow automatisk vil blive overført til opgaver i SAFe. Det vil medføre mindre arbejde til de medarbejdere, der i dag koordinerer bestillingerne i ServiceNow og vil derved frigive ressourcer til andre opgaver. I forlængelse heraf vil der blive arbejdet på at systemunderstøtte en fælles ressourcestyring på tværs af Serviceområderne i KIT. Således vil KIT kunne agere mere dynamisk i forhold til at flytte ressourcer derhen, hvor det skaber mest værdi for forvaltningerne.

Gevinsten findes i et samlet set mindre tidsforbrug til tværgående koordinering via bedre systemisk- og procesmæssig understøttelse.

Her angives om forslaget udspringer af et innovationsforslag:

- Ja  
 Nej

## 2. Økonomi

I 2023 og 2024 vil der være behov for investeringer på samlet 1.000 t.kr. hvert år, for at understøtte udviklingen.

Midlerne skal anvendes på bistand til konfigurationen af Azure DevOps mellem serviceområderne, samt den tekniske integration til ServiceNow. Begge dele vil sideløbende kræve øget bevågenhed og løbende instruktion og undervisning af kernemedarbejdere, så projekter og arbejdsopgaver ikke tabes mellem forskellige enheder, mens den nye procedure implementeres i bund. Samtidig vil den overordnede projektledelse være forankret i Serviceområdet Forretningsudvikling, som sikrer, at projektet skrider frem, at arbejdsgangene ændres og Serviceområderne kan realisere gevinsterne ved de effektiviserede arbejdsgange. Af investeringerne vil 500 t.kr. gå til den organisatoriske implementering, der skal sikre, at medarbejderne har den nødvendige uddannelse og er klædt på til ændringen. De sidste 500 t.kr. af den samlede investering skal bruges til at lave en tekniske integration mellem ServiceNow og SAFe, samt konfigurationen af Azure DevOps.

Den samlede indsats påbegyndes i løbet af 2023 og baserer sig på den viden kernemedarbejdere i bl.a. FU har omkring SAFe-rammeverket. For at de nye praksisser kan være selv bærende i organisationen fra 2025, er der dog behov for stærk understøttelse i løbet af 2024 gennem uddannelse og forandringsledelse.

Effektiviseringerne er blevet estimeret til 1 ÅV fra 2024 på tværs af KIT. Estimatet for investeringerne er baseret på tidligere lignende projekter med konfiguration af systemer og organisatorisk implementering af ny praksis for arbejdsmetoder og processer.

**Tabel 1. Forslagets samlede økonomiske konsekvenser**

1.000 kr. 2024 p/l	Styrings- område	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Varige ændringer (effektiviseringer og drift)							
Samlet varig ændring, service			-500	-500	-500	-500	-500
<b>Samlet varig ændring</b>		0	<b>-500</b>	<b>-500</b>	<b>-500</b>	<b>-500</b>	<b>-500</b>
Implementeringsomkostninger (midler fra investeringspuljen)							
Konfigurering af system og udvikling af integration	Service	500	500	0	0	0	0
Organisatorisk implementering	Service	500	500				
<b>Samlede implementeringsomkostninger</b>		<b>1.000</b>	<b>1.000</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Samlet økonomisk påvirkning</b>		<b>1.000</b>	<b>500</b>	<b>-500</b>	<b>-500</b>	<b>-500</b>	<b>-500</b>
Tilbagebetalingstid baseret på Serviceeffektivisering	6						
Tilbagebetalingstid baseret på Totaløkonomi	6						

Noter til alle tabeller: Forslaget skal udarbejdes i 2024 p/l, men udmøntes i overførselssagen i 2023 p/l. Alle *besparelser* er angivet med negativt (-) fortegn.

## 3. Implementering og opfølgning

Beskriv, hvordan forslaget implementeres og hvordan der følges op.

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

Ny tværgående praksis i serviceområderne i brugen af projekt og opgavestyringssystemerne er implementeret	KIT DIR forelægges evaluering af serviceområdernes anvendelse af ny praksis og integration i samtlige serviceområder	Kontorchef i Forretningsudvikling	Ultimo 2023 og ultimo 2024
Integration mellem opgavestyringssystem og drift- og standardbestillingssystem er implementeret	KIT DIR godkender implementeringen af integrationen	Kontorchef i Forretningsudvikling	Ultimo 2023
Realisering af effektiviseringer			
Fald i overleveringer og koordineringsbehov på tværs af KIT	Koordinerende ÅV i forretningsudvikling overflødiggøres og budgettet reduceres med 0,5 mio. kr.	Kontorchef i Forretningsudvikling	Primo 2024

#### 4. Risikovurdering

Projektet involverer en dyb organisatorisk implementering, hvor samtlige led i KIT skal benytte den nye praksis og processer for de etablerede værktøjer. Derfor er det vigtigt, at kommende arbejdsprocesser er gennemskuelige, og systemintegrationerne er velfungerende, så de lettere absorberes i organisationen. For at mitigere risici i implementeringsprocessen forankres projektet tæt på KIT's direktion samtidig med, at der investeres i forandringsledelse til at sikre intuitive arbejdsprocesser, og teknisk bistand. Dette skal i samarbejde med udvalgte brugere, sikre vellykkede systemintegrationer. Grundet KIT's organisatoriske læring fra den indledende udrulning af SAFe, og interne tekniske viden, vurderes den samlede risiko dog som lav.

# ADMINISTRATIVT BILAG TIL INVESTERINGSFORSLAG

## 5. Effektivisering på administration

Økonomiudvalget har tidligere vist interesse for reduktion af kommunens administrative udgifter, senest med målsætningen om en reduktion på 10 pct. frem mod 2022. Effektivisering på administration skal derfor angives.

Tabel 2. Varige ændringer, administration

Nettoeffekt på administrative udgifter	1.000 kr. 2024 p/l					
	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Effekt på lønudgifter på hovedkonto 6 og øvrige adm. udgifter på hovedfunktion 6.45		-500	-500	-500	-500	-500
Effekt på øvrige administrative udgifter						
<b>Varige ændringer totalt, administration</b>		<b>-500</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	Nej	Godkendt pr. 1. marts 2023.

### Relevante samarbejdspartnere i kommunen, der er inddraget

Ikke relevant

Slet herunder gerne kredse og udvalg, der ikke er relevante.

	Ja/Nej	Dato for godkendelse og evt. høringssvar
IT-kredsen	Nej	Forelægges IT-kredsen den 24. februar 2023.
Koncern-IT	Ja	Forslaget er fremstillet af KIT
MED-udvalg	Ja	KIT MED orienteres d. 1. marts 2023.