

INVESTERINGSFORSLAG

BUDGET 2022

Forslagets titel: **Automatisering af processen for håndteringen af indsigtsager**

Resumé: Investeringsscase på automatisering af fremsøgning, indhentning klargøring og forsendelse af akter fra relevante systemer ved hjælp af robotteknologi.

Fremstillende forvaltning: Børne- og Ungdomsforvaltningen

Berørte forvaltninger:

☐ Økonomiforvaltningen	☐ Socialforvaltningen
☐ Kultur- og Fritidsforvaltningen	☐ Teknik- og Miljøforvaltningen
☒ Børne- og Ungdomsforvaltningen	☐ Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen
☐ Sundheds- og Omsorgsforvaltningen	

Tabel 1. Forslagets samlede økonomiske konsekvenser

1.000 kr. 2022 p/l	Styringsområde	2022	2023	2024	2025	2026	2027
Varige ændringer							
Årsværk ARC	Service	-283	-338	-338	-338	-338	-338
Årsværk enheder	Service	-283	-338	-338	-338	-338	-338
Drift og vedligehold af robotten	Service	65	175	175	175	175	175
Samlet varig ændring		-500	-500	-500	-500	-500	-500
Implementeringsomkostninger							
Implementering af robotløsning	Service	825					
Udgifter til tilkobling af robot	Service	25					
Klargøring af proces for ekstrahering	Service	50					
Organisatorisk implementering	Service	50					
Samlede implementeringsomkostninger		950					
Samlet økonomisk påvirkning		450	-500	-500	-500	-500	-500
Tilbagebetalingstid baseret på serviceeffektivisering	3						
Tilbagebetalingstid baseret på totaløkonomi	3						

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

1. Baggrund og formål

Formålet med dette forslag er at understøtte kvalitet og tidsbesparende håndtering af indsigtsager, så borgere og brugere, der efterspørger indsigt i egne sager, hurtigere vil få svar. Dette skal realiseres gennem automatisering af fremsøgningen af akter i relevante systemer samt pdf-konvertering og fremsendelse af dokumenter/akter ved hjælp af robotteknologi.

I BUF har Administrativt Ressourcecenter (ARC) en tidskrævende opgave i forbindelse med håndteringen af indsigtsanmodninger fra borgere og brugere i kommunen. Der er ligeledes set en stor vækst i antallet af anmodninger om aktindsigt i de senere år. Udfordringen er, at akterne befinder sig i en lang række forskellige systemer, og at der derfor ligger en stor koordinations- og opfølgingsopgave for ARC, når de efterspørger relevante akter hos aktejdere. Dertil kommer, at ARC bruger lang tid på at konvertere akterne i de rigtige filformater, før indsigtsagen kan sendes til borgeren.

2. Forslagets indhold

Der søges i dette forslag om midler til at udvikle og implementere en robotløsning i tre selvstændige dele. De tre robotdele er identificeret gennem workshops og interviews med medarbejdere og aktejere i BUF og udvalgt på baggrund af, hvad der vil skabe størst tidsbesparelse i deres arbejde. Disse er:

- 1) Robotløsning til pdf-konvertering af dokumenter/akter
- 2) Robotløsning til fremsøgning og indsamling af akter fra relevante systemer (fx eDoc og Kingo PPR)
- 3) Robotløsning til klargøring af fremsendelse af dokumenter/breve til ansøgende part

Løsningen omhandlende pdf-konvertering (1) vil skabe en stor tidsbesparelse hos ARC. Denne manuelle opgave er en stor tidsmæssig udfordring i ARC, der bruger lang tid på at konvertere dokumenter/akter til pdf-format, før det kan sendes ud til borgeren eller brugeren.

Robotløsningerne (2) automatiserer fremsøgningen og indsamlingen af akter fra relevante systemer og vil tilmed kunne give en tidsbesparelse. Aktejere fra de anvendte systemer er blevet interviewet, og på denne baggrund er der identificeret systemer, hvor volumen og hyppigheden i forhold til fremsøgning og indsamling er høj (fx systemerne eDoc og KINGO PPR), og hvor det vil give størst udbytte at automatisere processen.

Robotløsningen omhandlende fremsendelse af dokumenter/akter (3) automatiserer processen for udsendelse af breve/emails, herunder samling og vedhæftning af dokumenter/akter. Løsningen vil spare tid på en tidskrævende opgave, som ARC i dag varetager.

De anvendte robotter vil være baseret på teknologi, som allerede er idriftsat med succes mange andre steder i Københavns Kommune – såsom i SOF, TMF og KS, hvor der ligeledes er automatiseret indsigtssprocesser. Formålet med robotten er at automatisere manuelt arbejde og dermed mindske de administrative medarbejders tidsforbrug. Desuden vil robotten skabe en større sikkerhed i, at handlingerne udføres korrekt og konsekvent hver gang.

Muligheder for yderligere effektiviseringer

Efter en succesfuld implementering af ovenstående robotteknologier har BUF en forventning om at søge midler til en ny investeringscase OFS2022, hvor robotterne kobles op på en standardiseret og automatiseret sagsstyring i ServiceNow, som medarbejderne i det administrative sekretariat i forvejen benytter. Dette vil kunne sikre en automatisk bestilling af akter hos aktejere, som robotterne ikke kan tilgå, der vil være mulighed for automatisk opfølgning, hvis akter ikke leveres rettidigt, og ServiceNow vil også kunne igangsætte de robotter, der søges midler til i denne investeringscase, samt sikre automatisk journalisering i e-doc. I denne fase vil der derudover blive undersøgt muligheden for at understøtte fjernelse af personfølsomme oplysninger i indhentede akter. De nævnte muligheder er ikke en del af dette forslag, men kan blive relevant på lidt længere sigt.

De forventede udviklingsmuligheder er afstemt i samarbejde mellem KIT og BUF. Ved implementeringen af dette forslag tages der derfor hensyn til, at robotterne på sigt forventes koblet op på ServiceNow.

3. Økonomi

Projektkøkonomien baserer sig på tal indhentet fra henholdsvis BUF, som håndterer opgaven, samt KIT, der har den tekniske viden og platform til at gennemføre automatiseringen. Baggrunden for investeringsbehovet og de økonomiske estimater præsenteres i dette afsnit.

Investeringsbehovet

I BUF er der et generelt ønske om at løfte det tekniske niveau i den forstand, at flere gentagne arbejdsprocesser bliver automatiseret. I håndteringen af indsigtsager findes der manuelle procedurer omkring dataindsamling, som det er oplagt at automatisere. Derfor er den teknologiske investering en nødvendig investering, der kan skabe både effektivisering på området og frigive tid til andre kerneopgaver i ARC.

Effektiviseringen

Der automatiseres ca. 1,2 årsværk i 2022 stigende til 1,5 årsværk i 2023, hvilket er estimeret ud fra

medarbejderes nuværende tidsforbrug ved indhentning af akter. Der er tale om en stigende profil, idet løsningen tager tid at indfase. Indhentning af akter ifm. indsigtsager involverer medarbejdere i hhv. administrativt sekretariat, samt systemejere eller dokumentansvarlige andre steder i organisationen. Det vurderes ikke realistisk, at effektiviseringen alene kan hentes i det administrative sekretariat i ARC, da 2 af robotterne i høj grad vil automatisere arbejde, som udføres af systemejer og dokumentansvarlige. De andre robotter vil automatisere manuelle processer ifm. samling af dokumenter og dannelse af PDF samt forsendelse til borger. Den foreslåede årlige effektivisering skal således hentes ligeligt fordelt på administrativt sekretariat og de involverede enheder, der er ansvarlige for opbevaring af akterne. De involverede medarbejdere er typisk HK-ansatte, som i BUF har en årlig gennemsnitsløn på 458.296 kroner.

Implementering af robotløsning

KIT skal bruge 1.049 timer for at udvikle og tilkoble den samlede robotløsning, hvilket svarer til en omkostning på 825 t.kr.

Estimatet på udviklingen af løsningen fordeler sig på følgende tre robotdele:

- 1) Robotløsning til pdf-konvertering af dokumenter/akter: 268 timer, svarende til en omkostning på 205 t.kr.
- 2) Robotløsning til fremsøgning og indsamling af akter fra relevant system (fx eDoc): 256 timer, svarende til en omkostning på 195 t.kr.
Robotløsning til fremsøgning og indsamling af akter fra relevant system (fx Kingo PPR): 269 timer, svarende til en omkostning på 205 t.kr.
- 3) Robotløsning til klargøring af fremsendelse af dokumenter/akter til ansøgende part: 256 timer, svarende til en omkostning på 195 t.kr.

Derudover er der indregnet udgifter til tilkobling af løsninger til robotplatformen til i alt 25 t. kr. Dette er estimeret ud fra, at der er behov for 2 RPA-løsninger samt 1 RDA-løsning. (RPA = Robotics Process Automation, RDA = Robotics Desktop Automation). For RPA-løsninger koster det 10 t.kr. at tilkoble løsningen til robotplatformen, mens det for RDA-løsninger koster det 5 t.kr.

Dertil kommer udgifter i BUF til klargøring af automatisering af proces for ekstrahering til 50 t. kr. og organisatorisk implementering til 50 t. kr. Ekstrahering er en meget tidskrævende opgave, hvor der i dag manuelt overstreges data, som ikke må komme borgerne, der ønsker aktindsigt, i hænde. Disse udgifter er estimeret på baggrund af lignende tidligere cases.

Årlig drift (drift og vedligehold) af robotløsning

Efter implementeringen af robotterne er den årlige omkostning for basisservice på løsninger 25 t.kr for RPA-løsninger, mens det koster 10 t.kr for RDA-løsninger (2 RPA-løsninger samt 1 RDA-løsning). Udover basisservice estimeres at løsningerne faktureres 5 t.kr. i variable kørselsomkostninger. I år 1 udgør omkostningerne 30 t.kr. eftersom løsningen først forventes implementeret i 2. kvartal 2022. Fra år 2 og frem udgør omkostningerne 65 t.kr.

Ydermere estimeres 12 timer pr. måned til løbende opdatering og vedligeholdelse af løsningerne til en omkostning på 35 t.kr. i år 1 og 110 t.kr. fra 2023 og frem.

Den samlede omkostning i 2022 forventes at være 65 t.kr. Fra 2023 og frem udgør omkostningerne 175 t.kr.

Tabel 2. Varige ændringer, service

1.000 kr. 2022 p/l	Bevilling, profitcenter	2021	2022	2023	2024	2025	2026
Årsværk ARC			-283	-338	-338	-338	-338
Årsværk enheder			-283	-338	-338	-338	-338
Drift og vedligehold af robotten			65	175	175	175	175
Varige ændringer totalt, service			-500	-500	-500	-500	-500

Tabel 3. Serviceinvesteringer i forslaget

1.000 kr. 2022 p/l	Bevilling, profitcenter	2022	2023	2024	2025	2026
Implementering af robotløsning		825	0	0	0	0
Udgifter til tilkobling af robot		25	0	0	0	0
Klargøring af proces for ekstrahering		50	0	0	0	0
Organisatorisk implementering		50	0	0	0	0
Investeringer totalt, service		950	0	0	0	0

4. Effektivisering på administration

Forslaget reducerer omkostninger til administration ved at automatisere ca. 1,5 årsværk i BUF.

Tabel [indsæt nr.]. Varige ændringer, administration

Nettoeffekt på administrative udgifter	1.000 kr. 2022 p/l				
	2022	2023	2024	2025	2026
Inden for målsætning*	-500	-500	-500	-500	-500
Uden for målsætning					
Varige ændringer totalt, administration	-500	-500	-500	-500	-500

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

* Afgrænsning af målsætning om reducerede administrative udgifter vedtaget af ØU den 11. december 2018.

5. Implementering af forslaget

Godkendes forslaget, vil BUF kontakte Udvikling & Teknologi (Robotics) i KIT, som efterfølgende vil påbegynde udviklingen af robotterne. Robotics og BUF vil i samarbejde udvikle en implementeringsplan, der skal tage hensyn til arbejdspladsernes årshjul og finde det mest hensigtsmæssige tidspunkt at etablere de nye robotter. Robotterne forventes at være iværksat marts 2022.

6. Inddragelse af samarbejdspartnere

Relevante medarbejdere fra ARC, har været med til at identificere behovet og potentialet for robotløsninger relateret til pdf-konvertering; fremsøgning og indsamling af data fra relevante systemer; samt automatisering af fremsendelsen af dokumenter/akter til ansøgende parter, som alle er opgaver, der på nuværende tidspunkt er tidskrævende opgaver.

BUF har afstemt forslaget med kontoret Robotics i KIT. Samarbejdet med KIT vil fortsætte i udviklings- og implementeringsfasen med henblik på løbende vidensdeling og samarbejde.

7. Forslagets effekt

Forslaget indeholder både potentiale for at effektivisere processer samt at øge kvaliteten i sagsbehandling. Derudover forventes automatiseringen af processerne at øge medarbejdertilfredsheden, da det manuelle, gentagne arbejde ikke er attraktivt.

Forslaget rummer mulighed for skalerbarhed ift. indhentning af akter. I første omgang vil der blive taget udgangspunkt i, at robotterne henter akter fra to datakilder, men det vurderes sandsynligt, at man vil kunne skalere op til, at akter hentes fra flere datakilder, hvis den foreslåede løsning fungerer succesfuldt.

Forslaget vil eventuelt kunne udbredes til andre forvaltninger, som varetager lignende opgaver. Dette vil der blive samlet op på løbende, eventuelt gennem en præsentation til øvrige forvaltninger i tværgående relevante fora, når der er indsamlet nok erfaringer.

8. Opfølgning

Administrativt sekretariat i BUF har ansvar for opfølgning på gevinstrealisering. Der vil laves opfølgning ved implementering, seks måneder efter implementering og herefter årlige opfølgninger.

Opfølgningsmål	Hvordan måles opfølgningsmålet?	Hvem er ansvarlig for opfølgning?	Hvornår gennemføres opfølgningen?
Robotten færdigudviklet og taget i brug	Ved at observere, hvornår robotten er gået i drift	BUF	Forventet implementering er Q3 2022, men udviklingen følges indtil robotten er taget i brug
Tidsbesparelse/effektivisering opnået svarende til 1,2 årsværk i 2022 stigende til 1,5 i 2023	Tidsbesparelser på de enkelte robotter i forhold til den erstattede manuelle arbejdsgang	BUF	Ved implementering af den enkelte robot og efter seks måneder – første opfølgning v. Q4 2022 og endelig opfølgning ved Q3 2023.
Ensartethed og kontinuitet ved udførelsen af arbejdet	Sammenligning af sager	BUF	Ved implementering af den enkelte robot og efter seks måneder
Øget medarbejdertilfredshed blandt berørte medarbejdere	Kvalitativ afdækning af medarbejdernes vurdering af de automatiserede processer	BUF	Ved implementering af den enkelte robot og efter seks måneder

9. Risikovurdering

Det vurderes, at implementeringen af forslaget har en lav risiko. Forslaget er baseret på kendt teknologi. KIT har implementeret lignende løsninger i andre forvaltninger, og BUF og KIT har været i tæt dialog under udviklingen af denne businesscase. Procedurene ifm. indsigtsager vil fortsat kunne udføres manuelt, hvis robotten skulle have driftsproblemer, og det vurderes ikke, at robotten kan have negativ indflydelse på sagsbehandlernes arbejde. Herudover er der fokus på den organisatoriske implementering, der skal sikre en stabil og god indførelse i medarbejdernes hverdag.

10. Hvem er hørt?

	Ja/Nej	Dato for godkendelse
Center for Økonomi, Økonomiforvaltningen	Ja	4. august 2021

	Ja/Nej/Ikke relevant	Dato for godkendelse og evt. høringssvar
Ejendomsfaglig vurdering	Ikke relevant	
IT-kredsen	Ja	21. maj 2021 på møde i IT-Kredsen
Koncern-IT	Ikke relevant	
HR-kredsen	Ikke relevant	
Velfærdsanalytisk vurdering	Ikke relevant	