



Digitaliseringsstrategi BIF
Strategisk handlingsplan

Digital strategi i BIF

Hvilke digitale indsatser er afgørende for at BIF kan realisere sine strategiske målsætninger?

Baggrund for og indhold af dette materiale

I forbindelse med udarbejdelsen af Digital Strategi i BIF er gennemført syv workshops med centerledelser og nøglemedarbejdere fra centrene i BIF samt centralforvaltningen, hvor BIF's vigtigste forretningsmæssige behov er identificeret.

Der er i strategiarbejdet taget afsæt i BIF's overordnede strategiske indsatsområder og indenfor hvert af disse fokuseret på forretningens behov, oplevede barrierer og ønsker til den fremtidige opgaveløsning.

Samlet set er der identificeret et stort antal forslag til forretningsmæssige forbedringer. Derudover har der været skelet til særligt oplagte effektiviseringspotentialer, der kan høstes igennem digitalisering af de forretningsmæssige behov.

Deloitte har desuden gennemført en screening af teknologitrends og i samarbejde med ledelsen i BIF udvalgt en række teknologier, som dels tegner til at blive centrale i de kommende år, dels har en modenhed, der gør dem umiddelbart implementerbare.

Med afsæt i den ovenfor beskrevne kortlægning og analyse af forretningsbehov, digitale trends og prioriterede teknologier er der udarbejdet et bruttokatalog for digitalisering i BIF bestående af:

- **7 forretningsmæssige hovedtemaer**, der beskriver BIF overordnede forretningsbehov.
- **13 digitale løsninger**, der er udarbejdet med afsæt i de behov, der er defineret af forretningen, de centrale digitale trends for de kommende år og de teknologier, der er vurderet relevante af ledelsen i BIF.

Prioritering af den strategiske handlingsplan - BIF's digitale fokus

Med afsæt i bruttokataloget over digitale løsninger, der vurderes at kunne løse centrale forretningsbehov, er der gennemført en drøftelse af løsningerne sammen med direktionen, der har udmøntet sig i en foreløbig prioritering af de 13 digitale løsninger.

De følgende sider...

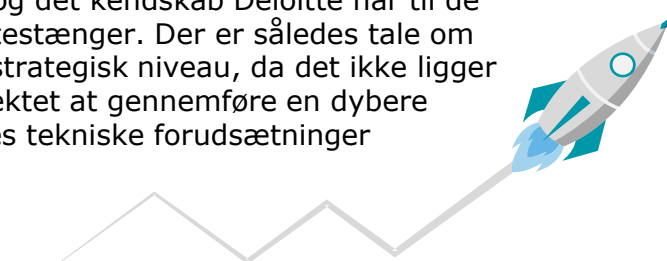
Indledningsvist introduceres på næste side BIF's afsæt for den digitale strategi i form af de kernelementer som strategiarbejdet er bygget op omkring.

På de følgende sider præsenteres de 7 forretningsmæssige hovedtemaer, og efterfølgende præsenteres et overblik over de 13 digitale løsninger, inden disse beskrives mere udførligt på de efterfølgende sider.

Det er endvidere beskrevet i hovedlinjer, hvad de næste skridt i modningen og konkretiseringen af løsningerne vil være på vejen mod projektliggørelse af dem.

I bilaget til materialet er vedlagt en mere detaljeret beskrivelse af de 7 hovedtemaer, og der er givet nogle eksempler på de konkrete forretningsbehov, som har været med til at forme dem.

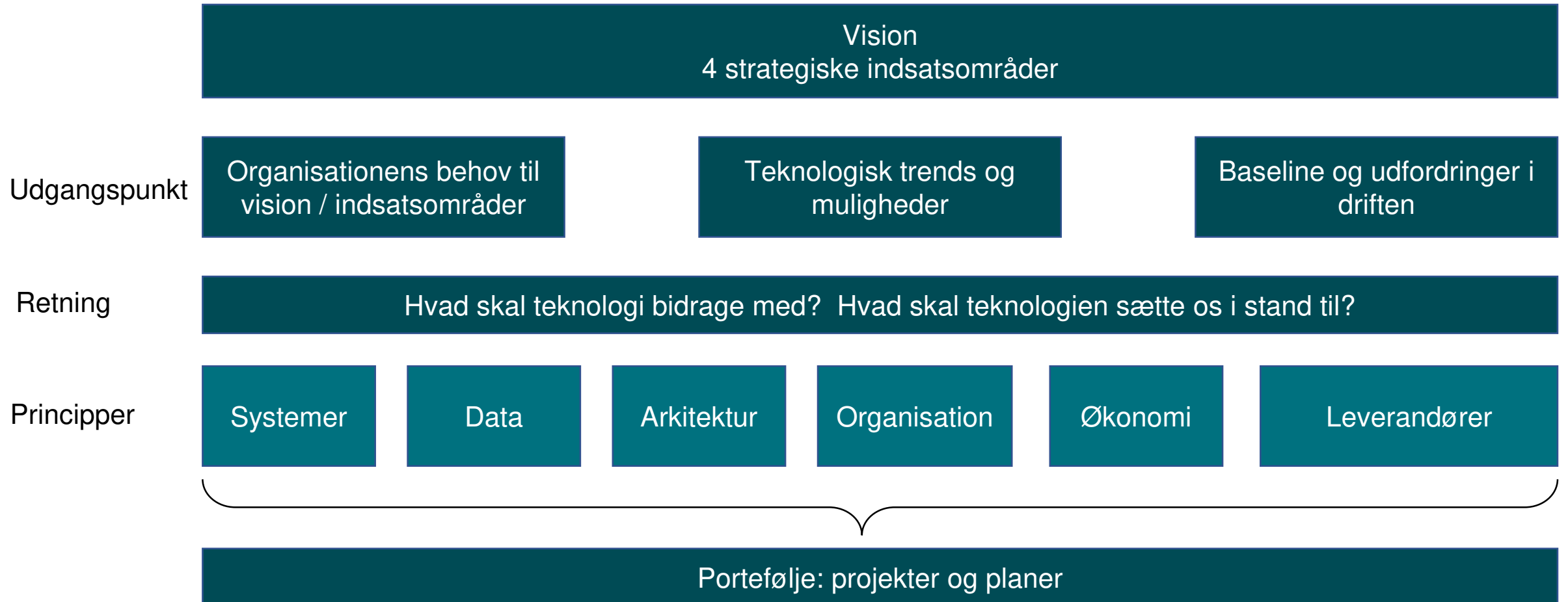
Det bemærkes, at de 13 løsninger er beskrevet ud fra de behov, der er identificeret i forretningen, og det kendskab Deloitte har til de relevante teknologier og løftestænger. Der er således tale om vejledende beskrivelser på strategisk niveau, da det ikke ligger inden for rammerne af projektet at gennemføre en dybere analyse af løsningerne, deres tekniske forudsætninger og effekter.



Afsættet for den digitale strategi

BIF's design af kerneelementer i en digital strategi

Figuren nedenfor viser de kerneelementer, som BIF har defineret som centrale for den digitale strategi, og som også det konkrete strategiarbejde har været bygget op omkring. Strategiarbejdet er således forankret i BIF's strategiske indsatsområder. Formuleringen af strategiens hovedtemaer har taget udgangspunkt i organisationens behov, mens løsningerne i den strategiske handlingsplan har skullet afstemmes i forhold til teknologiske trends og det eksisterende drifts-setup.



Hovedtemaer

Forretningens behov

De 7 hovedtemaer for BIF's digitale strategi

Hovedtema 01 til 04

01

Forståelse af borgerens situation og karakteristika

BIF har behov for at kunne forstå borgeren og dennes situation med henblik på at kunne sikre det rette forløb for den enkelte samt igangsættelse af relevante og effektfulde indsatser.

Understøttelse af beslutninger om indsats og forløb

BIF har behov for bedre indsamling og anvendelse af data til at understøtte beslutninger i opgaveløsningen.

Identifikation af mønstre og effekter fra historiske forløb kan løfte kvaliteten i beslutninger og services, fx ifm. valg af indsatser, tilrettelæggelse af forløb, aftaler med virksomheder mv.

02

03

Sømløse processer og borgerforløb

BIF har behov for mere sammenhængende processer såvel for jobcentermedarbejderne, borgerne som virksomhederne med henblik på at øge effektivitet, mulighed for inddragelse samt kvalitet i beslutninger.

Bedre service til virksomhederne

BIF har behov for, at gøre det nemmere, mere overskueligt og mere attraktivt for virksomheder at samarbejde med BIF. Samtidig har BIF behov for at blive bedre til at indhente, anvende og forene viden om arbejdsmarkedet, virksomheder og ledige.

04

Beskrivelsen af hovedtemaerne er udfoldet mere på side 29 til 36

De 7 hovedtemaer for BIF's digitale strategi

Hovedtema 05 til 07

05

Involvering af borger

Borgerne har behov for at forstå det samlede forløb, og sammenhængen mellem de aktiviteter de har, og det forløb de er i. Borgerne skal være oplyste og have indsigt i deres sag, så de er bedre i stand til at tage ejerskab for deres situation, og dermed er mere motiverede for at komme videre med deres liv.

Automatisering af administrative opgaver

Behovet for nemmere administration omfatter både optimering af blanketgange, understøttelse af dokumentationskrav og ofte simple registreringer, genindtastninger og systemopslag, fordi forskellige systemer ikke "taler sammen".

06

07

Udvikling af kompetencer

Der er behov for et stringent fokus på udvikling af kompetencer hos medarbejdere, så det sikres, at de mestrer de digitale værktøjer, der stilles til rådighed, og at de kan udnytte de potentialer, der ligger heri. Løsningerne for dette behov kan desuden overføres til borgere og virksomheder for at styrke deres position.



Beskrivelsen af hovedtemaerne er udfoldet mere på side 29 til 36

Prioritering af digitale løsninger

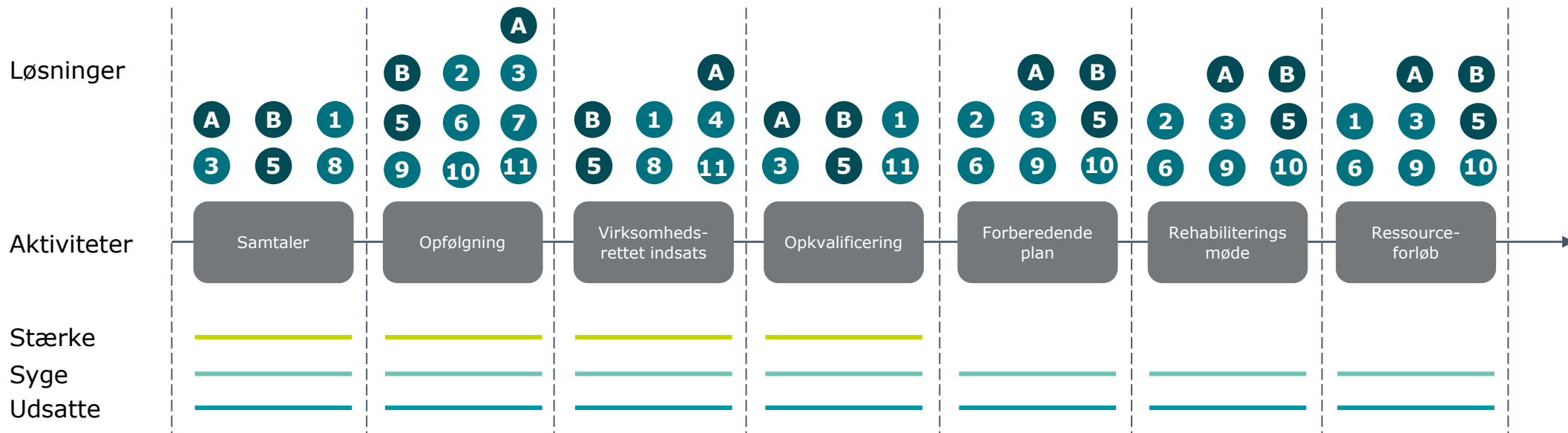
Overblik over den samlede portefølje og digitale målbilleder

Oversigt over hvilke løsninger, der er relevante for forskellige dele af BIF's sagsflows

Løsningerne er generelt anvendelige for store dele af sagsflowet. Løsning A, B og 5 er relevante i alle trin

Nedenfor er oplistet de 13 løsninger beskrevet på side 16-28. Løsningerne A, B og 5 er fremhævet med en mørkere farve, da de er relevante for alle aktiviteter. I oversigten herunder er i midten vist de centrale aktiviteter, der indgår i sagsbehandlingen på tværs af de overordnede målgrupper. Nederst er vist med streger hvilke aktiviteter, der er relevante for hvilke målgrupper, og øverst i oversigten er vist de løsninger, der er relevante for den enkelte aktivitet.

- | | | | |
|---|---|---|--|
| A Intelligent overblik | 2 Automatisering af administrative opgaver | 5 Situationsbestemt overblik | 8 Jobtinder – kontaktformidling for ledige og virksomheder* |
| B Platform til inddragelse af og datadeling med borger | 3 Digital nudging og dialog med borgeren | 6 Beslutningsstøtte til afgørelser og kvalitetssikring | 9 Workflowunderstøttelse i BIF |
| 1 Identifikation af relevante jobs og virksomheder | 4 Understøt jobordrer gennem intern "crowdsourcing"* | 7 Kompetenceudvikling gennem digitale læringsmidler | 10 Workflowunderstøttelse af samarbejde med eksterne |
| | | | 11 Samarbejdsplatform for virksomheder* |



* Sagsflowets aktiviteter tager afsæt i hovedprocesserne for sagsbehandlingen i centrene. Det betyder imidlertid, at Erhvervsbyråets hovedaktiviteter og virksomhedskonsulenternes opgaver ikke repræsenteres fuldt ud i figuren.

Oversigt over prioritering af digitale løsningsforslag samt deres værdi og kompleksitet

Direktionen har prioriteret løsningerne i nedenstående rækkefølge. De to mest komplekse løsninger er ophævet til målbilleder, som de øvrige projekter bør sigte efter i deres tilrettelæggelse og implementering.

Overskrifterne på de 13 løsninger fremgår til højre, og i figuren nedenfor er fremstillet et overblik over Deloittes vurdering af, hvilken effekt de 13 løsninger vil have på parametrene *service*, *kvalitet* og *effektivisering*, og samtidig er der givet en indikation på, hvor kompleks implementeringen af løsningen forventes at være.

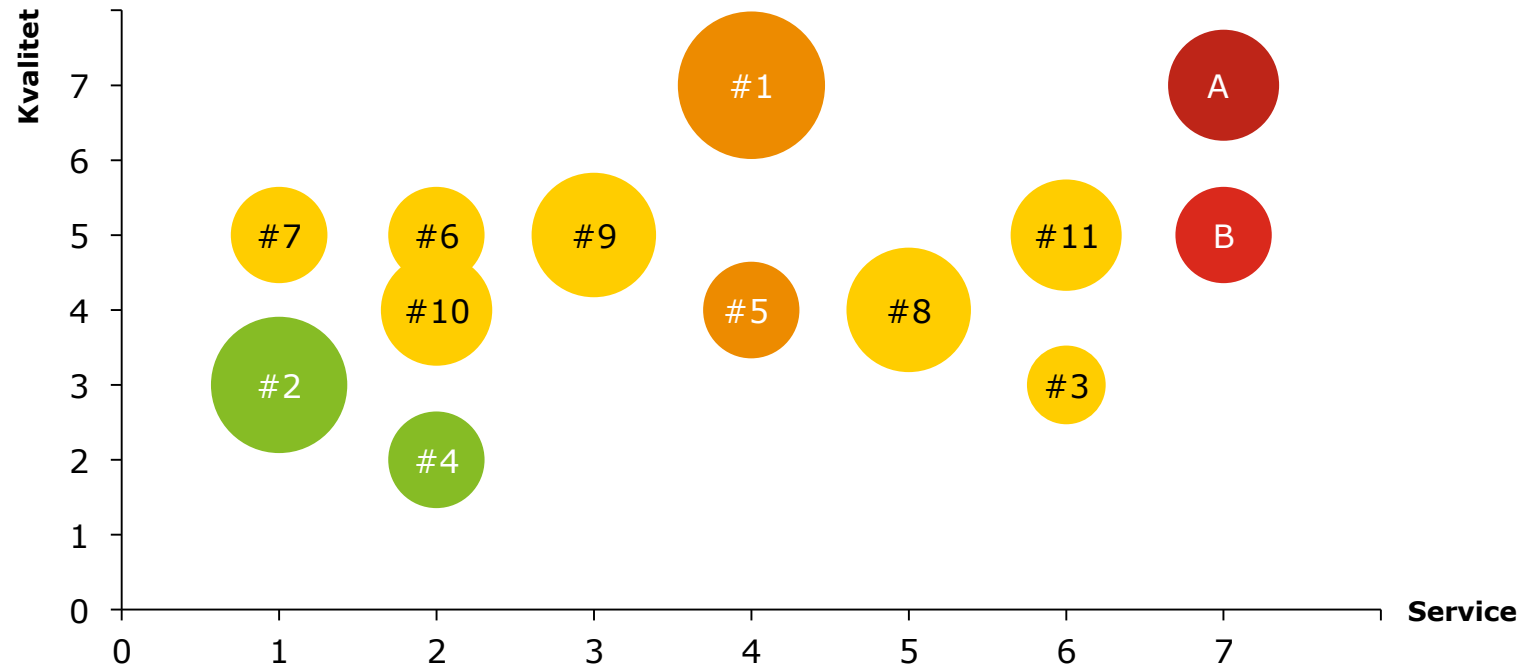
Løsningerne er beskrevet nærmere på side 13-28.

Målbillede-løsninger

- A** Intelligent overblik
- B** Platform til inddragelse af og data-delning med borger

Løsninger i prioriteret rækkefølge

- 1** Identifikation af relevante jobs og virksomheder
- 2** Automatisering af administrative opgaver
- 3** Digital nudging og dialog med borgeren
- 4** Understøt jobordrer gennem intern "crowdsourcing"
- 5** Situationsbestemt overblik
- 6** Beslutningsstøtte til afgørelser og kvalitetssikring
- 7** Kompetenceudvikling gennem digitale læringsmidler
- 8** Jobtinder – kontaktformidling for ledige og virksomheder
- 9** Workflowunderstøttelse i BIF
- 10** Workflowunderstøttelse af samarbejde med eksterne
- 11** Samarbejdsplatform for virksomheder



Figurforklaring

X-akse: Bedre borgerservice
Y-akse: Kvalitet i sagsbehandling
Størrelse på cirkel: Effektiviseringspotentialer

Farve på cirkel: Kompleksitet

- Grøn: mindre komplekst
- Gul: middel komplekst
- Rød: meget komplekst

Digitale målbilleder og løsninger i BIF's strategiske handlingsplan

Løsningerne "A – Intelligent overblik" og "B - Platform til inddragelse og datadeling med borger" er givet status af målbillede-løsninger, som modning og eksekvering af de øvrige projekter skal sigte efter.

I forbindelse med drøftelsen af de 13 løsninger, er det vurderet, at løsning A – *Intelligent overblik* og B - *Platform til inddragelse og datadeling med borger* rummer et ambitionsniveau og en kompleksitet, der gør det vanskeligt at realisere dem indenfor rammerne af et enkelt projekt eller program, ligesom den fulde realisering af de to løsninger skal ses i et tidsperspektiv på 5-7 år.

Løsningerne er samtidig begge kendetegnet ved, at de kan nedbrydes i et antal delløsninger og forskellige teknologier, som det også vil være muligt at opbygge og kombinere over tid. Eksempelvis kan løsning #1, #5 og #6 i kombination udgøre en meget væsentlig del af realiseringen af løsning A – *Intelligent overblik*.

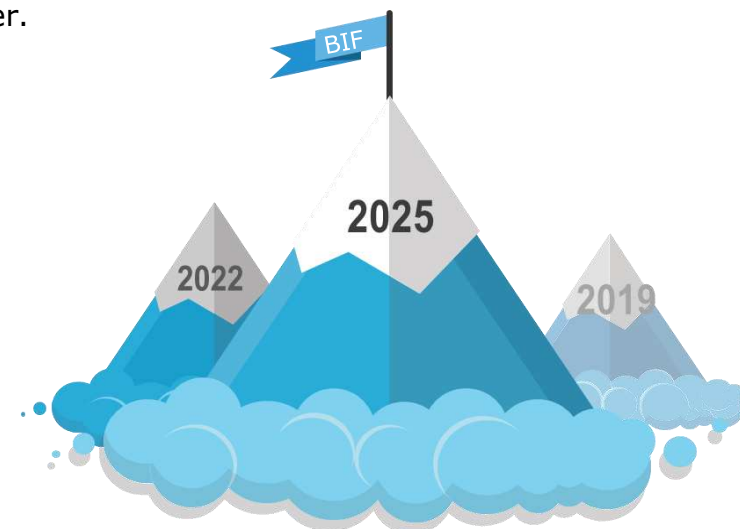
Løsningerne A og B og de gevinster, som de skitserer, er derfor *fremhævet som målbilleder*, som den digitale udvikling i BIF skal forfølge ved gennemførelse af en række individuelle projekter, som samlet set bevæger BIF frem mod målbillederne.

Målbillederne udgør samlet set den digitale vision for udmøntningen af 3 af BIF's 4 strategiske indsatsområder. BIF vil gennem realiseringen af disse blandt andet kunne realisere målsætninger om at blive bedre til at afklare udsatte borgers situation og bringe dem videre, da man får overblik over borgerens situation og historik samt bedre match-værktøjer til at identificere relevante tilbud og job. Bedre service ift. borgere sikres gennem en øget inddragelse og fælles ejerskab for borgerens forløb, hvor man i højere grad møder borgeren i øjenhøjde, bruger nye digitale kommunikationsformer og nudger borgeren til den rette adfærd. Bedre samarbejde med virksomheder sikres gennem forbedrede match, hvor virksomhederne i højere grad oplever at modtage kvalificerede medarbejdere og bedre værktøjer til at identificere virksomheder, der kunne være relevante at kontakte i det opsøgende arbejde.

På vejen til realisering af målbillederne vil BIF gradvist kunne understøtte de strategiske indsatsområder gennem enkeltløsninger, som eksempelvis løsning #1, der vil give sagsbehandleren et bedre overblik over borgerens historiske forløb og samtidig udgøre et skridt på vejen mod målbillede A, men også gennem kombinationer af løsninger som #1, #5 og #6, der til sammen udgør hovedelementerne i målbilledet.

Samtidig vil løbende eksekvering af projekter indenfor løsning #2 og #6 kunne bidrage til at effektivisere de interne arbejdsgange og dermed skabe rum for at investere i de løsninger, der har som hovedformål at skabe bedre service og effekt i forhold til borgere og virksomheder.

Nogle løsninger og projekter vil kunne realiseres på helt kort sigt som quick-wins, andre med et sigte på 1-3 år, hvor der løbende udvikles delprojekter.



Overordnet perspektiv på tilgang til porteføljestyring af de digitale løsninger

Eksekvering af løsninger i tre parallelle spor med fokus på henholdsvis Målbillede A, Målbillede B og intern effektivisering.

Prioriteringen af løsninger i den strategiske handlingsplan er et udtryk for den samlede strategiske afvejning af forventede omkostninger og udviklingstid sammenholdt med de forventede gevinster, der knytter sig til en løsning.

Samlet set gælder det for både de to målbilleder A og B og Løsning #1 til #11, at de med det rette organisatoriske fokus og den nødvendige ressourceallokering i BIF vurderes af Deloitte at kunne udmøntes i projekter, der vil realisere de behov og gevinster, der ligger til grund for, og er skitseret i løsningsbeskrivelserne, indenfor en 5-7 årig periode.

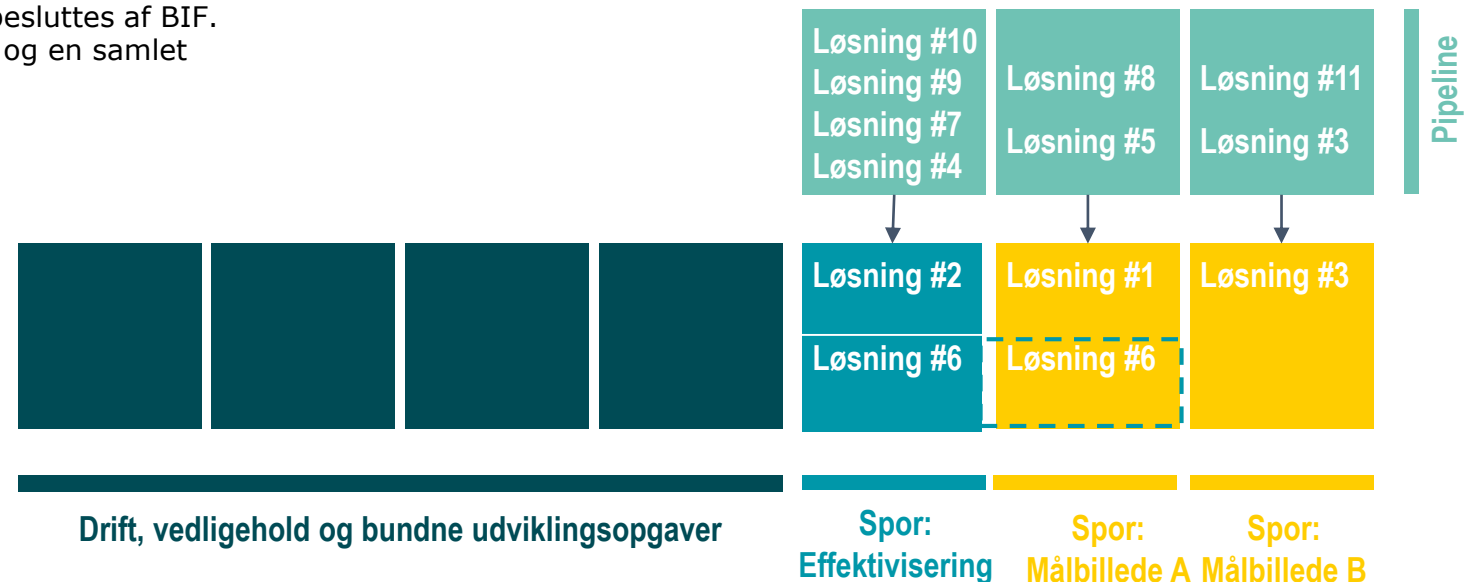
I den sammenhæng vil nogle løsninger kunne realiseres indenfor ét år som quick-wins, mens andre kræver et længere forløb, hvor den samlede løsning opbygges over tid i moduler eller releases. Mixet mellem tiltag, der giver resultater på kort sigt eller større effekter på længere sigt skal besluttes af BIF. I omsætningen af den prioriterede liste af løsninger til projekter og en samlet handlingsplan vil der kunne arbejdes efter flere modeller.

Én model er at udvikle løsningerne i tre spor med fokus på henholdsvis 1) realisering af Målbillede A, der retter sig mod indsigt i borgerens situation, bedre indsatser og øget jobmatch, 2) realisering af Målbillede B, der har fokus på inddragelse af og dialog med borger (og virksomhed) og 3) effektivisering af arbejdsgange (effektivisering og kvalitetsløft i produktion og administration).

De enkelte digitale løsninger vil i forskelligt omfang bidrage til hver af de tre spor, idet nogle løsninger fx er rent rettet mod effektiviseringsspor (fx løsning #2), mens andre har et bredere perspektiv (fx løsning #6, som både påvirker effektivisering og målbillede A).

I takt med at projekter færdiggøres og idriftsættes, kan nye løsninger føres fra pipeline og over i hver af de tre spor med afsæt i den på tidspunktet relevante prioritering af forretningens behov.

Hvor mange projekter, der hensigtsmæssigt kan igangsættes og gennemføres samtidigt, afhænger bl.a. af den relative prioritering mellem eksisterende drift og vedligehold samt den samlede økonomiske og kapacitetsmæssige ramme i BIF, KIT og eventuelle relevante tredjeparter. Endelig er det også vigtigt at tage hensyn til organisationens absorptionsevne og forandringskapacitet.



Næste skridt

Digital strategi som afsæt for modning og projektliggørelse af digitale løsninger i BIF

Fra strategisk handlingsplan til konkrete projekter i BIF

... med inspiration fra Deloittes model for "Den Digitale Fabrik"

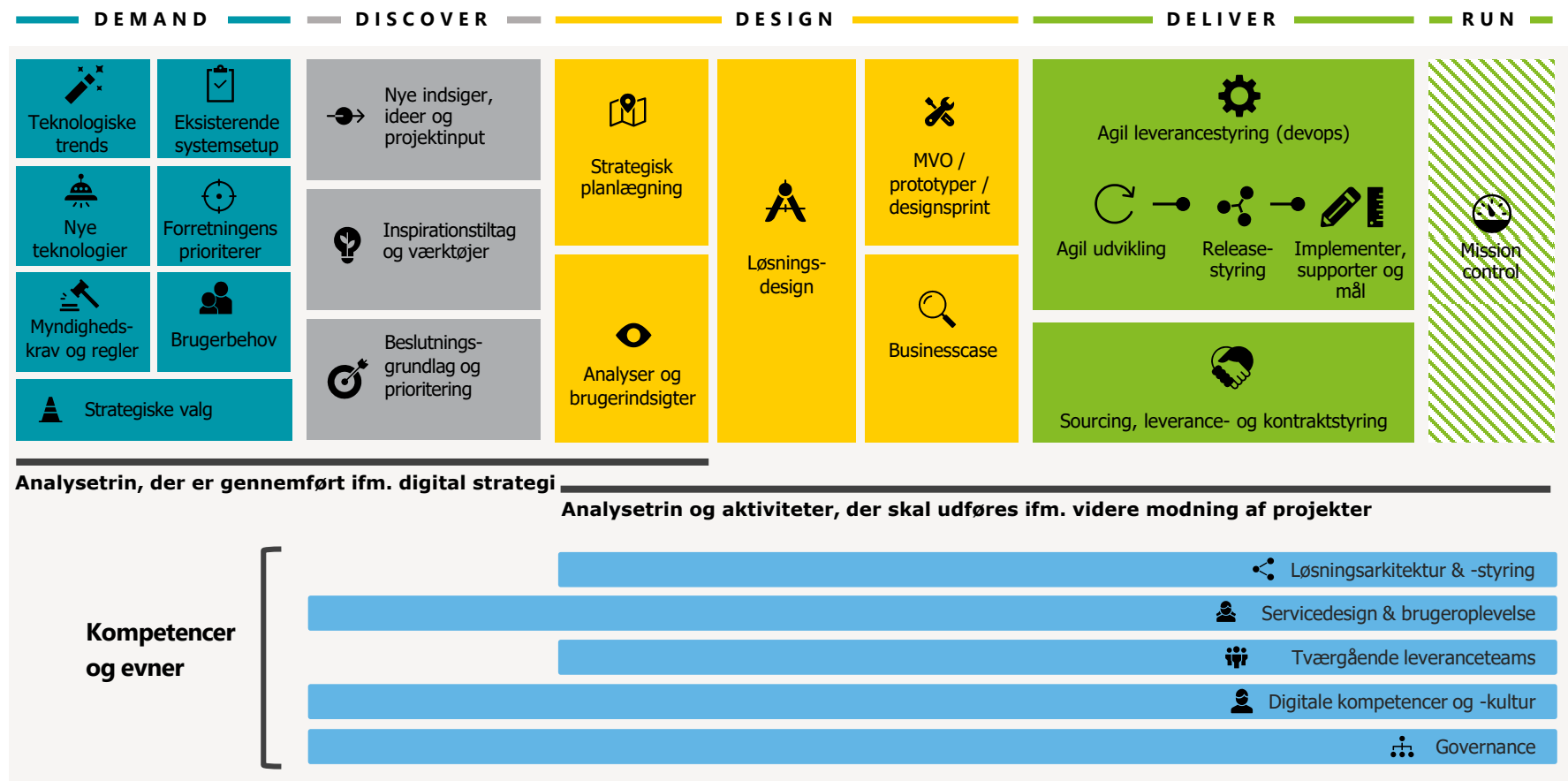
Det fremadrettede arbejde består i at modne og konkretisere løsningerne i den prioriterede strategiske handlingsplan til egentlige projekter. Realiseringen af BIF's digitale strategi kan eksempelvis ske iht. Deloittes koncept "Den Digitale Fabrik", der understøtter samtlige aktiviteter fra den indledende afdækning til analyse, udvikling/anskaffelse samt implementering og drift.

Hvilket afsæt giver projektet BIF fremadrettet?

Den digitale strategi har afdækket og analyseret de vigtigste forretningsbehov i Beskæftigelses- og integrationsforvaltningen, og på den baggrund er der til brug for en strategisk handleplan identificeret de digitale løsninger og tilhørende teknologier, som vurderes mest relevante for BIF.

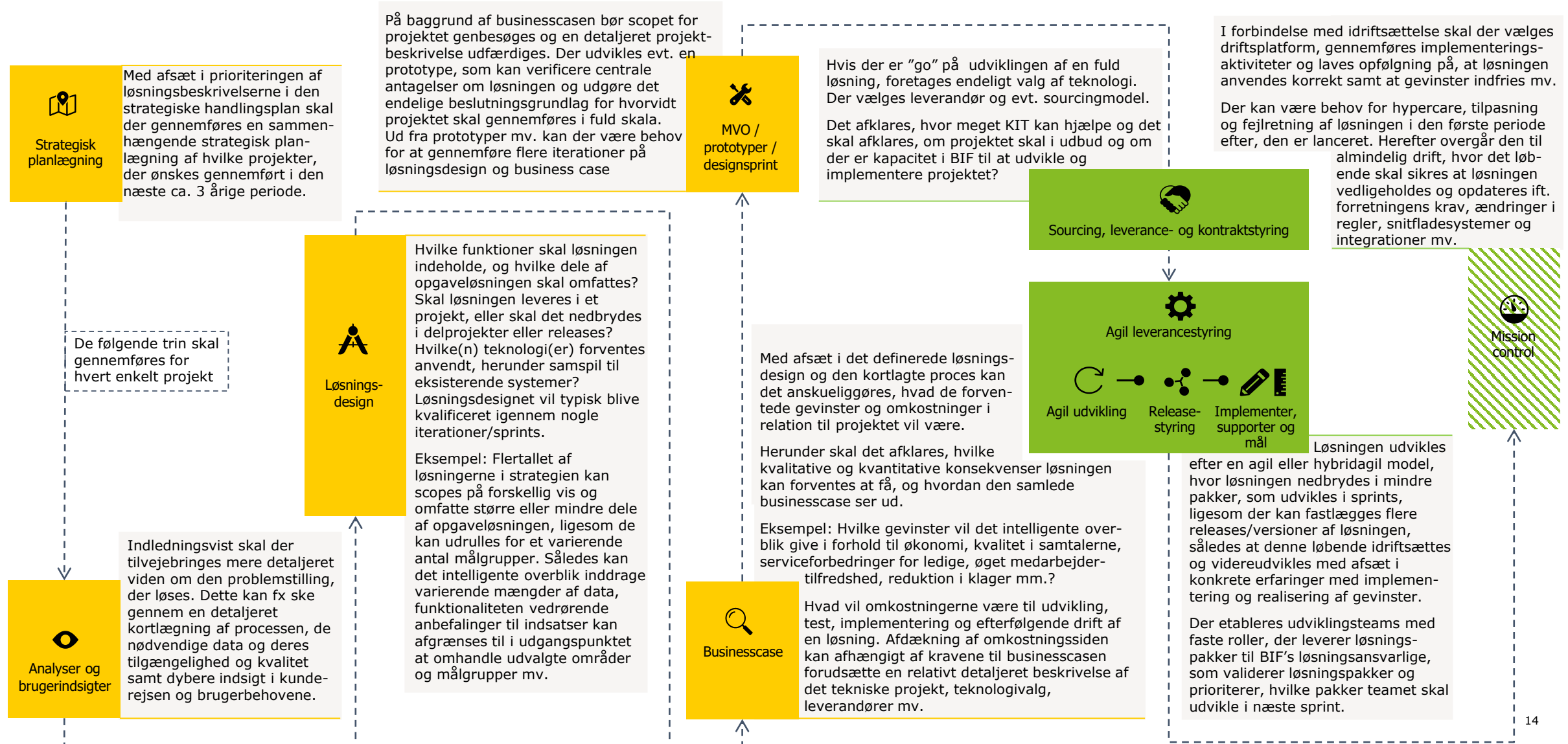
Den strategiske handleplan omfatter de prioriterede digitale løsninger, som BIF på kort og mellemlangt sigt ønsker at fokusere på og dermed igangsætte konkrete projekter indenfor.

Med afsæt heri kan de identificerede løsninger designes og udvikles og driftes, som skitseret på næste side.



Fra strategisk handlingsplan til konkrete projekter

Centrale trin i et roadmap for konkretisering og modning af løsningerne i den strategiske handlingsplan



Målbillede- og løsningsbeskrivelser

I prioriteret rækkefølge

Målbillede A: Intelligent overblik

| Service | Kvalitet | Effektivitet |
|---------|----------|--------------|
| 7 | 7 | 4 |

Løsningen er en udbygning af Løsning #5 og vil i tilgift til denne yderligere forbedre serviceoplevelsen ved, at informationer om borgeren kan analyseres og prioriteres gennem kunstig intelligens. Kunstig intelligens vil desuden løfte kvaliteten i de beslutninger og valg, der træffes, da beslutninger om tiltag og indsatser kan støttes af, hvad der har virket i alle lignende sager tidligere. Mere målrettede indsatser og databaseret viden om sammenhænge mellem borgerkarakteristika og effekter øger effektiviteten.

Løsningen indeholder de samme funktioner som det situationsbestemte overblik (Løsning #5), men herudover indeholder det intelligente overblik en machine learning-motor, der gør det muligt at identificere mønstre og effekter i tidligere sager og forløb, som kan bruges til at opnå indsigt i hvilke tiltag, indsatser og jobs, der har været særligt succesfulde for borgere med lignende karakteristika i tilsvarende situationer.

Afhængigt af kompleksiteten i løsningen vil et intelligent overblik også kunne anvendes dynamisk til at følge udviklingen i en borgers forløb og give forslag til tilpasninger af igangværende tilbud og indsatser samt identificere potentielle risikofaktorer eller positive udviklinger, hvis borgerens registrerede adfærd ændrer sig på en måde, som tidligere har indikeret et opad- eller nedadgående mønster for borgeren selv eller borgere i lignende situationer.

Endvidere kan der gives guidance til hvilke forløb, der passer til bestemte ledige. Med et præcist billede af borgerens situation og behov samt de indsatser, der historisk har haft bedst effekt i lignende sager, kan ledige eksempelvis kanaliseres ind i forløb, der er bedre afstemt i forhold til deres kompetenceniveau og deres konkrete adfærd. Kompetente og motiverede ledige kan fx få en højere grad af selvbetjening og rådgivning, mens der kan prioriteres flere medarbejderressourcer til de mindre kompetente eller motiverede borgere.

Teknologier der forventes at indgå i en løsning

| | | |
|--------------------|-------------------|---------|
| Advanced analytics | Maskinlæring | RPA/CPA |
| Datavisualisering | Fasit - udbygning | |

Det intelligente overblik vil i tilgift til de opgaver, som det situationsbestemte overblik er relevant for, særligt skabe værdi i forhold til følgende opgaver i BIF:

På tværs af opgaver og målgrupper vil konkret viden om hvilke tiltag og indsatser, der har bedst effekt for bestemte typer af borgere give et betydeligt løft i kvaliteten i sagsbehandlingen, da de enkelte valg og beslutninger støttes af den akkumulerede viden, der er opsamlet på tværs af sagsbehandlere over tid i hele organisationen.

Løbende sporing og opfølgning på udviklingen af den enkelte borgers forløb vil desuden give mulighed for et tilpasset og individualiseret forløb, der er afstemt til borgerens aktuelle behov, og hvor risikofaktorer kan ses tidligere.

I **Samtaler** vil et intelligent segment-orienteret overblik skabe værdi ved, at medarbejdere hurtigere kan identificere ledige med eksempelvis behov for uddannelse, forhøjet risiko for langtidsledighed eller lav motivation. Indsatsen vil dermed kunne fokuseres mod de relevante udfordringer og barrierer tidligere i et forløb. Tilsvarende kan der også fokuseres på borgerens positive kompetencer og de muligheder og styrkepositioner, som disse har givet i lignende sager.

I **Samtaleforberedelse** vil det intelligente overblik endvidere kunne bruges til at identificere sammenhænge i den lediges udeblivelsesmønstre, som kan bruges til at opnå dybere indsigt i bagvedliggende årsager og dermed give et bedre grundlag for at løse de reelle udfordringer.

Implementering af løsningen vurderes at have en meget høj kompleksitet, da den i tilgift til Løsning #5 forudsætter udvikling af et antal avancerede algoritmer til prædiktion af hensigtsmæssige indsatser og forløb. Udviklingen af disse algoritmer samt indlejringen af dem i overblikket på en fleksibel og brugervenlig måde indebærer en betydelig kompleksitet.

| Kompleksitet |
|--------------|
| 7 |

Målbillede B: Platform til inddragelse og datadeling med borger

| Service | Kvalitet | Effektiv. |
|---------|----------|-----------|
| 7 | 5 | 3 |

Løsningen skal understøtte borgernes mulighed for at forstå deres situation, det forløb de indgår i, deres handlemuligheder samt pligter mm., så de motiveres til og får de bedste forudsætninger for at indgå aktivt i deres eget beskæftigelsesforløb. Større inddragelse og ejerskab kan forbedre "serviceoplevelsen" igennem øget autonomi, højne kvaliteten i indsatsen via kvalificerede drøftelser af tilbud og indsatser og øge effektiviteten i arbejdet gennem mere motiveret deltagelse i forløb.

Løsningen indebærer, at der etableres en platform - "min side", hvor relevante oplysninger og handlemuligheder ift. den enkeltes ledighedsforløb samles og præsenteres på en lettilgængelig måde for borgeren. Løsningen etablerer således en digital ramme og struktur for de tiltag ift. nudging og dialog, der er beskrevet i Løsning #3. I tilgift til disse rummer løsningen yderligere funktionalitet i forhold til deling af data med og inddragelse af den ledige.

Løsningen gør det muligt for den ledige at få adgang til sin egen sag og tilgå et overblik over aktiviteter i forløbet, se kommende frister/pligter mm.

Den ledige kan godkende og validere oplysninger og dokumenter. Eksempelvis kan borgeren i forbindelse med ansøgninger se, hvis der er uoverensstemmelse mellem egne oplysninger og BIF's data, samt hvilke supplerende oplysninger, som BIF inddrager i behandlingen af sagen.

Borgeren kan søge i de tilbud, som BIF udbyder, og få adgang til information om praktikker, brancher og konkrete jobs, der er udbudt. Potentielt vil borgeren også kunne få adgang til jobmatch- og øvrige algoritmer, der viser forslag til handlinger, der kan få borgeren i jobs, hvis Løsning A eller #1 implementeres.

Potentielt kan der formidles kontakt med andre ledige fra målgruppen, der har haft succesfulde forløb og stillet sig til rådighed for erfaringsudveksling, ligesom borgeren selv kan få adgang til at booke møder i jobcenteret mv.

Løsningen skal herigennem bistå med at give borgeren nem og overskuelig adgang til den viden, indsigt og forståelse, der kan bidrage til at afstemme og forme borgerens opfattelse af, hvad der er muligt, hensigtsmæssigt og nødvendigt i den situation som borgeren befinder sig i.

Løsningen vil i tilgift til Løsning #3 vedrørende dialog og nudging særligt skabe værdi i forhold til følgende opgaver:

På tværs af opgaver vil platformen bidrage til at løfte beskæftigelsesindsatsen generelt, da borgerens indstilling til og ejerskab for alle dele af forløbet har stor betydning for de resultater, der opnås. Platformen gør det i den sammenhæng nemt at tilgå viden og hjælper med at påminde borgeren om aktiviteter og forklare væsentlige begreber og sammenhænge i forløbet.

Eksempelvis kan et overblik over forløb og aktiviteter kombineret med påmindelser om og en kort audio- eller videobaseret introduktion til et kommende møde hjælpe til at forberede borgeren, klæde denne på til at indgå i drøftelsen og øge udbyttet af aktiviteten for borgeren, da denne forstår formål og kontekst for fx **samtalen** eller **rehabmødet**.

Den **virksomhedsrettede indsats** kan styrkes ved at vise borgere, hvad de selv kan gøre, fx gennem adgang til at søge i og tilgå job, praktikker og støttede tilbud. Forklaring af begreber og forløb kan desuden gøre det lettere at forstå overgange mellem indsatser, opkvalificering og behovene herfor.

Sagsbehandling i eksempelvis ydelsesservice kan accelereres og effektiviseres gennem datadeling, da der kan spares en eller flere brevvekslinger frem og tilbage. Det kan desuden have en afledt positiv effekt på serviceoplevelsen, da borgeren i højere grad føler sig hørt fremfor kontrolleret, hvis oplysninger afstemmes initialt.

Teknologier der forventes at indgå i en løsning

Design thinking

App

Chatbot

Datavisualisering

Fasit - udbygning

SMS-service

Implementering af en anvendelig løsning vurderes at have en høj kompleksitet, da der er tale om en integreret løsning med mange funktioner, der stiller høje krav til brugervenlighed og færdiggørelsesgrad for at den kan blive succesfuld. Den tekniske kompleksitet vurderes isoleret set at være middel, da der findes standardplatforme, som løsningen kan tage afsæt i.

Kom-
pleksitet

6

#1 Identifikation af relevante jobs og virksomheder

Service

Kvalitet

Effektiv.

Formålet med løsningen er at anvende data og machine learning-algoritmer til at identificere relevante virksomheder, jobs og virksomhedsrettede praktikker mv., som passer til den enkelte borger, herunder dennes forløb kompetencer, behov og motivation. Derudover skal løsningen bidrage til at give et overblik over BIF's kontakt til virksomheder, der kan anvendes i styring af den opsøgende virksomhedsindsats og identifikation af virksomheder.

4

7

7

Løsningen understøtter identifikationen af jobs og tilbud, der passer til den enkelte borger på baggrund af detaljeret viden om borgeren, jobbet/tilbuddet og analyserede effekter af lignende historiske sager.

Detaljeret information om borgeren, dennes målgruppe, situation og kompetencer analyseres og sammenkobles med kriterier, der er identificeret som centrale i tidligere forløb, herunder afdækkes mønstre og kendetegn, der knytter sig til borgere, virksomheder og jobtyper i de forløb, der ender med succes. Dette giver et overblik over succesrater på praktikker og forløb, der kan give indsigt i, hvilke mønstre, der fx tegner sig for borgere, der får varige ordinære jobs.

Løsningen vil desuden kunne give et overblik over, hvilke virksomheder, man har og ikke har kontakt til samt anbefaling til, hvilke virksomheder, det kunne være relevant at kontakte baseret på analyse af hvilke brancher og virksomheder, der indsender flest jobordrer, tager imod udsatte borgere og har størst succes med at have ledige i forløb. Denne indsigt kan også anvendes til at nudge virksomheder til at tage imod ledige med udgangspunkt i, hvilke andre virksomheder, der succesfuldt har taget imod bestemte typer af ledige.

Løsningen kan bruges til at give et bedre overblik over, hvor der er jobåbninger, og hvilke virksomheder, der ansætter bestemte typer af borgere samt forecasting på, hvornår på året bestemte brancher kører de store rekrutteringsrul, fx hotel, restauration, forlystelser mv.

Automatisk indsamling af feedback fra borgere og virksomheder ved afslutning af tilbud, praktikker mv. kan bruges til at analysere, hvilke virksomheder og medarbejdere indenfor disse, der passer til hvilke borgere og omvendt.

Løsningen vurderes særlig relevant ift. nedenstående hovedopgaver i BIF:

Løsning findes i et vist omfang i FASIT til brug for interne jobs i jobcentrene, men der er behov for en løsning med udvidet funktionalitet, større præcision, mere avanceret matchlogik og adgang til eksterne jobs, praktikker mv.

I Erhvervshuset vil løsningen styrke **identifikation af virksomheder**, da der etableres et datagrundlag, der akkumulerer viden om borgere, job, forløb og virksomheder, der vil give et større branchekendskab og indsigt i enkeltvirksomheder. Dette kan løfte både kvaliteten og effektiviteten i identifikation af virksomheder, da henvendelser til nye virksomheder kan målrettes mod de, der har det største dokumenterede potentiale.

Den **Opsøgende indsats** styrkes endvidere kvalitativt gennem bedre dokumentation af, hvilke lignende virksomheder, der tidligere har haft succes med at tage imod bestemte målgrupper og borgere med bestemte forudsætninger. Denne viden kan bruges i dialogen med virksomheden til at sandsynliggøre gevinsterne og mulighederne i et samarbejde med BIF.

Kvaliteten af matchning og opstart ifm. **virksomhedsrettede indsatser** i centrene løftes betydeligt, da kvaliteten i de gennemførte matchninger får større robusthed og kan baseres på flere informationer. Matchningen vil endvidere forventeligt kunne laves hurtigere og i højere grad kunne ske ift. eksterne ordinære jobs end tilfældet er i dag.

Løsningen vil såfremt det intelligente eller situationsbestemte overblik udvikles have snitflader hertil og bør således sammentænkes hermed.

Teknologier der forventes at indgå i en løsning

Maskinlæring

Datavisualisering

Fasit - udbygning

Implementering af en anvendelig løsning vurderes at have en middel til høj kompleksitet, da den bl.a. indebærer en AI-motor bygget op omkring et betydeligt antal algoritmer og dataanalyser, der skal spille sammen. Løsningen vil desuden forventeligt fordrer en betydelig bearbejdning af eksisterende data og deres kvalitet, samt involvere et arbejde omkring identifikation af relevante data og etablering af adgang til disse.

Kom-
pleksitet

5

#2 Automatisering af administrative opgaver

| Service | Kvalitet | Effektiv. |
|---------|----------|-----------|
| 1 | 3 | 6 |

Løsningen bidrager særligt til at øge kvaliteten og effektiviteten i opgaveløsningen af administrative opgaver. Ved hjælp af automatisering frigives tid til mere værdiskabende arbejde og servicering af borgere samtidig med, at der sikres systematik, korrekthed og struktur i de opgaver, der automatiseres. Løsningen er særligt relevant ift. automatisering af registreringer, informationsindsamling og oversendelse af oplysninger på tværs af systemer.

Løsningen indebærer digital automatisering af manuelle opgaver i relation til dokumentation, journalisering, blanketudfyldning og overførsel af data mellem forskellige systemer. Opgaver, der fortsat udgør en betydelig del af sagsbehandlerens arbejde.

Trivielle og repetitive opgaver fjernes fra medarbejderne, og der frigives tid til bedre borgerservice og sagsbehandling. Journalisering og dokumentation kan understøttes med moderne talegenkendelse og tale-til-tekst løsninger. Blanketter, formularer og dokumentation kan forudfyldes og journaliseres med teknologier som RPA og udbygning af fx Fasit.

Konkrete eksempler på opgaver, der er foreslået automatiseret i forløbet er:

- Kontrolopgaver i forhold til handicapkompenserende ordninger.
- Overførsel af data fra fagsystemer til planer i forbindelse med udarbejdelse af forberedende planer samt i forhold til rehab-møder. Generelt opleves der mange dobbeltindtastninger på tværs af systemer som Fasit, Minplan mm.
- Digitalisering og automatisering af vurdering af bevillinger om personlig assistance – forvaltes i dag på papirblanketter.
- Automatisk kontrol af om borgere er berettiget til en indsats. Eksempelvis en førtidspensionist, der søger om skånejob.
- Dokumentation af samtaler, møder, indstillinger og journalnotater.
- Beregning af datoer og rettidighed af samtalekadencer, frister og lignende.

Teknologier der forventes at indgå i en løsning

| | | |
|-------------------|-----------------|------------------------|
| RPA | Talegenkendelse | Cognitive Process Aut. |
| Fasit - udbygning | | |

Løsningen vurderes særlig relevant ift. nedenstående hovedopgaver i BIF:

Samtalen er en kerneopgave i den beskæftigelsesrettede indsats, og derfor vil en automatiseret dokumentation af samtaler også give en stor effektiviseringsgevinst og samtidig løfte kvaliteten i det dokumenterede. I forhold til borgere, der er afhængige af **tolkebiestand**, vil automatiseret eller digitalt baseret tolkebiestand desuden kunne løse et konkret problem.

Automatiseret indsamling af systembaserede oplysninger til brug for den **Forberedende plan** og forberedelse af pakker til **rehabiliteringsmøder** vil ligeledes kunne bidrage positivt til kvaliteten og effektiviteten i opgaveløsningen, da informationer hentes manuelt fra mange forskellige systemer.

I **Ledelsestilsyn** kan automatiserede kontroller øge systematik i og optimere monitoreringen af hvorvidt proceskrav overholdes, om sager er publiceret rigtigt, og om digitale elementer bruges korrekt. Der laves i dag mange krydstjek manuelt, bl.a. daglige ledelsesopslag ift. rettidighed.

Automatiske kontroller er relevante i mange sammenhænge, herunder dog særligt ift. **fakturakontroller** og **kontrol af snyd** i ydelsesservice samt i relation til kontrol af handicapkompenserende ordninger.

Snitflader mellem systemer kan effektiviseres og genindtastninger reduceres på tværs af systemer, herunder vil særligt øget automatisering i overgange ml. Fasit, Jobnet og Vitas kunne øge medarbejdertilfredsheden, kvaliteten i opgaveløsningen og reducere tidsforbruget på dobbeltarbejde.

Implementering af en anvendelig løsning vurderes at have en lav til middel kompleksitet, da BIF og KIT allerede har erfaring med fx RPA og har etableret strukturer for en drifts- og leverancemodell. Løsninger vil typisk involvere en afgrænset procesanalyse og evt. redesign, konfiguration af robotter samt test og idriftsættelse. Kompleksiteten i løsninger vil dog stige i takt med omfanget af talegenkendelse og kognitive teknologier

| |
|--------------|
| Kompleksitet |
| 2 |

#3 Digital nudging og dialog med borgeren

| Service | Kvalitet | Effektiv. |
|---------|----------|-----------|
| 6 | 3 | 2 |

Løsningen skal gøre det lettere for borgerne at forstå deres handlemuligheder, pligter/krav mv. i forbindelse med deres forløb for at understøtte deres aktive deltagelse. Dette er relevant på tværs af målgrupper og forløb, men typisk mest relevant for de svageste borgere.

Løsningen indebærer, at der arbejdes strategisk og operationelt med at gøre interaktionen med BIF nemmere for borgeren ved at gøre dialogen lettere forståelig, lettere tilgængelig via digitale værktøjer samt ved at nudge borgeren til en mere hensigtsmæssig adfærd.

Løsningen rummer en forskellig tiltag, der kan realiseres uafhængigt af hinanden. Nogle vil kunne udrulles på kort sigt, mens andre har et længere sigte.

Mange af de borgere, som BIF har mest kontakt med er læse- eller sprog-udfordrede og vil drage nytte af at modtage information i flere former. Et element i løsningen er således øget anvendelse af hverdagsprog og illustrationer i den skriftlige kommunikation som supplement til de forvaltningsretligt funderede skrivelser, der skal sikre overholdelse af regler.

Øget anvendelse af kommunikationskanaler, som borgerne er vant til at formulere sig på, kan ligeledes lette dialogen for visse borgere, ligesom anvendelse af videoer, lydbeskeder og illustrationer, der kan formidle information som et alternativ til det skriftlige format, kan hjælpe borgere til at forstå informationer.

Endvidere vil borgere blive tilskyndet til at anvende nem-sms, så de kan modtage "nudges" om deres aktiviteter og forpligtelser i ledighedsforløbet, fx video, billeder eller anden information om stedet, og de mennesker de skal møde som led i forberedelse til en samtale eller første dag på job/tilbud. Nudging kan ske i mange sammenhænge fx ved synliggørelse af jobs i jobcenteret, sms-beskeder om jobs, når man er i nærheden af en rekrutterende virksomhed. Nudging kan også bruges som motiverende og aktiverende beskeder med indbyggede spilelementer, der fx hjælper den ledige til at møde mennesker, hvis de har social angst, bevæge sig, hvis de har en skade, der skal genoptrænes.

Teknologier der forventes at indgå i en løsning

| | | |
|-----------------|---------|-----------------------|
| Talegenkendelse | Chatbot | SMS-service |
| | | Virtuelle assistenter |

Løsningen vurderes særlig relevant ift. nedenstående hovedopgaver i BIF:

I **mødeforberedelse, samtaler** og **opfølgning** med borgeren vil mere diversificeret kommunikation og vejledning gennem anvendelse af fx illustrationer, video-beskeder, links til information og lydbeskeder skabe værdi ved at gøre det lettere for borgere på tværs af målgrupper at forstå det, som ønskes kommunikeret. Dermed løftes både kvaliteten i kommunikationen og borgerens serviceoplevelse.

I **opfølgning** på borgeren mellem samtaler vil lettilgængelige kommunikationskanaler og formater såsom SMS eller chat kunne gøre det enklere og mere tilgængeligt for borgeren at indgå i dialog med BIF. De fleste udsatte borgere har en mobiltelefon, og alternative kommunikationsformer vurderes særligt at have værdi i forhold til unge, men også flere andre målgrupper, da mail kan opleves som en tung og utidssvarende kommunikationsform.

Påmindelser via SMS kan desuden hjælpe til at undgå stilstand i borgerens forløb som følge af missede aftaler og samtidig sikre en bedre ressourcudnyttelse i BIF.

Mere avancerede udmøntninger af løsningen vil kunne forbedre **jobmatchning** ved at koble nudging-elementer med fx løsning #3, så borgeren, såfremt denne ønsker dette, modtager push-beskeder om ledige stillinger, der matcher ens profil i det geografiske nærområde, som man befinder sig i.

| | |
|--|--------------|
| Implementering af løsningen forventes at have en middel til høj kompleksitet. Løsningen vil forventeligt kræve, at der beslutes og udvikles fælles rammer, skabeloner og digitale redskaber til understøttelse af den gode dialog med borgeren. Løsningen kan dog udbygges over tid og gradvist omfatte et stigende antal opgaver og teknisk kompleksitet fx ift. brug af chatbots. | Kompleksitet |
| | 4 |

#4 Understøt jobordrer gennem intern "crowdsourcing"

| Service | Kvalitet | Effektiv. |
|---------|----------|-----------|
| 2 | 2 | 3 |

Løsningen vil give en betydelig effektivisering på et afgrænset område internt i BIF ved at øge hastigheden i udfyldelsen af jobordrer og genanvende kandidatlistor over tid på tværs af flere jobordrer. Løsningen vil endvidere give et mindre service- og kvalitetsløft i forhold til virksomhederne, da svartider på jobordrer forventeligt kan reduceres, og formidlingen af kandidater kan ske med afsæt i bredere inddragelse af centre i BIF og dermed give flere relevante kandidater.

Løsningen indebærer, at der etableres en fælles portal eller side, hvor jobordrer og kandidatlistor kan deles og udfyldes på tværs af enheder i BIF.

Portalen gør det muligt for erhvervshuset at oprette og videreformidle digitale jobordrer, som kan deles med og udfyldes parallelt af alle relevante enheder på tværs af BIF. Dermed sikres det dels, at flere centre får mulighed for at byde ind med relevante kandidater, der matcher den enkelte jobordre, og samtidig øges hastigheden, hvormed jobordrer kan besvares.

Løsningen indebærer derudover, at der skal etableres en struktur og funktionalitet, der sikrer, at kandidatlistor kan genbruges, når der modtages jobordrer, der ligner hinanden. Fx større ordrer fra detailhandelsvirksomheder med identisk jobindhold.

I en mere avanceret version af denne løsning kan kandidatlistor bygges op omkring en kandidatbank eller -database, der er knyttet direkte op på borgernes jobprofiler/CV og beskæftigelsesstatus. Det vil gøre det muligt at anvende kandidatlisten mere direkte uden yderligere forædling, og vil samtidig medføre en vis grad af automatisk vedligeholdelse, så der arbejdes med stående lister for bestemte jobtyper. Listen kan sorteres på baggrund af borgerens aktuelle jobsituation, der ændres over tid som følge af fx sygdom, beskæftigelse osv.

Løsningen kan endvidere evt. sammentænkes med profilering og støtte til matching af kandidater jf. løsning #1. Avanceret automatisk profilering og udsøgning af kandidater kan i den sammenhæng gøre denne løsning overflødig.

Løsningen vurderes særlig relevant ift. nedenstående hovedopgaver i BIF:

Udsøgning og screening af kandidater forbedres ved, at løsningen gør det lettere at genbruge tidligere udarbejdede kandidatlistor.

Øget tilgængelighed og genbrug af historiske kandidatlistor vil øge effektiviteten i opgaveløsningen, da man i højere grad kan drage nytte af de ressourcer, som kolleger tidligere har investeret i af udsøge og identificere egnede kandidater til jobs. Dette gælder generelt. Gevinsten vil dog være størst ved store jobordrer.

Formidling af kandidater optimeres gennem deling af jobordrer på tværs af enhederne i BIF.

Deling af jobordrer sikrer større kvalitet i de kandidatlistor, der formidles til virksomhederne, eftersom det sker med afsæt i relevante kandidater på tværs af alle målgrupper og centre i BIF, fremfor et enkelt center, som det ofte er tilfældet i dag.

Teknologier der forventes at indgå i en løsning

Office 360

Sharepoint

RPA

Implementering af en anvendelig løsning vurderes at have en lav kompleksitet. Selve løsningen kan forventeligt baseres på sharepoint, men bør konfigureres i en intelligent struktur, der sikrer, at genbrug af kandidatlistor struktureres på en måde, hvor det er nemt at overskue forudsætningerne for og søge i eksisterende lister. Løsningen forudsætter i sin basale form ikke integrationer eller brug af avancerede teknologier.

Kom-
pleksitet

1

#5 Situationsbestemt overblik

| Service | Kvalitet | Effektivitet |
|---------|----------|--------------|
| 4 | 4 | 3 |

Løsningen vil forbedre serviceoplevelsen hos borgerne ved, at medarbejderen får en bedre forståelse for og et mere helstøbt overblik over borgerens situation, kompetencer og behov. Overblikket vil særligt løfte kvaliteten ved at gøre interaktionen med borgeren mere værdiskabende, da centrale forhold træder tydeligere frem. Samlet set vil dybere forståelse af borgerens situation og en referenceramme for tiltag indenfor relevante borgersegmenter øge effektiviteten gennem bedre og hurtigere beslutninger.

Løsningen kan bidrage til at kondensere og isolere centrale oplysninger i et ofte omfattende sagskompleks og gøre det mere overskueligt og hurtigere at forstå borgerens sagshistorik og situation.

Overblikket kan ses som et sagsbehandler-cockpit, hvor væsentlige informationer om borgerens sag samles og vises for sagsbehandleren på en let forståelig måde. Således vil overblikket kunne vise nøgledata om borgerens historik, kompetencer, ydelser som borgeren modtager, tilbud borger er eller har været i, tidligere eller eksisterende forløb samt jobs og brancher som borger har været beskæftiget i.

Overblikket skal kunne tilpasses målgruppen og det sted i et forløb, som borgeren befinder sig.

Eksempelvis vil de relevante oplysninger variere for hhv. en sygdomsramt langtidsledig, der er 3 år inde i et ressourceforløb og en dimittend, der har været på kontanthjælp i 3 måneder. Dermed styrkes både borgerens og sagsbehandlerens muligheder for at forstå, hvor borgeren er i sit forløb, og hvad de relevante handlinger er på dette sted.

Ved hjælp af fx segmentering af ledige kan overblikket desuden bidrage til at synliggøre, hvilke indsatser, tilbud osv. der typisk anvendes i andre sager for borgere med tilsvarende karakteristika, der står i en lignende situation, og dermed give inspiration til sagsbehandlerens drøftelse med borgeren.

Løsningen vurderes særlig relevant ift. nedenstående hovedopgaver i BIF:

- I **Samtaler** vil et situationsbestemt overblik generelt kunne løfte kvaliteten i interaktionen med borgeren. For de stærke ledige gælder det særligt i de første samtaler, hvor borgerens situation og initiale tiltag fastlægges. Endvidere kan der undervejs fx samles op på om spredningen i jobsøgningen er bred nok mv.. Her vil indsigt i borgerens profil og et sagsoverblik tilpasset profilen kunne understøtte, at de centrale oplysninger og handlinger identificeres hurtigere. For de sygdomsramte og udsatte borgere vil værdien af et overblik endvidere stige i takt med en sags længde og kompleksitet og fx være særligt værdiskabende ifm. udarbejdelse af rehabiliteringsplaner, revurdering af arbejdsevne mv.
- I **Samtaleforberedelsen** vil et overblik over, hvilke tidligere forløb borger har haft med kommunen, og hvilke andre tilbud borger modtager (fx misbrug, hjemmepleje eller handicaphjælp) kunne understøtte forståelsen af den samlede kompleksitet i borgerens situation og dermed forbedre grundlaget for at levere en helhedsorienteret indsats.
- Endelig kan overblikket med stor fordel anvendes til at sikre, at mere af den tid, der bruges sammen med borgeren er værdiskabende og fremadskuende i stedet for at bruge tid på at validere oplysninger.
- Ved **Sagsoverdragelser** vil overblikket også skabe stor værdi, da overdragelse af en sag i dag kan være uoverskueligt. Overblikket vil gøre det lettere og hurtigere for en ny eller vikarierende medarbejder at levere kvalitet i kontakten med borgeren.

Teknologier der forventes at indgå i en løsning

| | | |
|--------------------|-------------------|-----|
| Advanced analytics | Fasit - udbygning | RPA |
| Datavisualisering | | |

| | |
|---|--------------|
| Implementering af en anvendelig løsning vurderes at have en middel til høj kompleksitet, da den bl.a. indebærer anvendelse af data fra flere systemer, etablering af dashboard til udstilling af selve overblikket, identifikation af relevante data, kortlægning af hvilke informationer, der er relevante på forskellige tidspunkter for varierende forløb og udstilling af disse. | Kompleksitet |
| | 5 |

#6 Beslutningsstøtte til afgørelser og kvalitetssikring

| Service | Kvalitet | Effektiv. |
|---------|----------|-----------|
| 2 | 5 | 3 |

Løsningen vil forbedre kvaliteten i beslutninger ved at anvende data til at understøtte beslutninger om forløb og indsatser, der således baseres på dokumenterede effekter samt akkumuleret viden om mønstre fra lignende sager. Beslutningsunderstøttelse kan bidrage til at effektivisere opgaveløsningen dels direkte ved at øge hastigheden i beslutninger og dels indirekte ved at øge effekten af de valg og anbefalinger, der foretages ift. de ledige.

Denne løsning vedrører anvendelse af kunstig intelligens til data- og effektanalyse i forhold til afgørelser og kvalitetssikring på enkeltområder i BIF. Der er således ikke tale om et pakketeret løsningskompleks og løsningen rummer heller ikke et sagsafstemt overblik og "cockpit" som målbillede A og løsning #5.

Datadrevet beslutningsstøtte kan i mange afgørelsessituationer bruges til at understøtte valg af de rette indsatser/forløb for borgeren. Ud fra data om den pågældende borger og lignende historiske sager genereres forslag til indsatser. Løsningen kan også bruges til at foretage kvalitetssikring af vurderinger.

Områder der er identificeret som særligt relevante for kunstig intelligens er:

- Generel analyse af effekten af indsatser og tilbud med henblik på i højere grad at understøtte beslutninger, om hvad borgeren sendes ud i, med data.
- Identifikation af underliggende mønstre i sygdom og fravær samt muligheden for at spotte personer i særlig risiko herfor er et andet område.
- Sortering og vurdering af sager ifm ledelsestilsyn, hvor sager med størst risiko for fejl og mangler kan identificeres og markeres ved hjælp af machine learning.

Løsningen kan desuden anvendes ift. vurdering af, om borgere er berettiget til ydelser, om negative hændelser skal udløse sanktionering eller ved indhentning og analyse af helbredsoplysninger og andre informationer ifm. visitering af ledige til indsats. Andre eksempler på anvendelse er mønstre og indsigt i klager, forecasting af erhvervsefterspørgsel og effektmåling på uddannelses tilbud og praktikker.

Løsningen vurderes særlig relevant ift. nedenstående hovedopgaver i BIF:

I **afgørelser** vil beslutningsstøtte gennem kunstig intelligens kunne bruges til at understøtte vurderinger om berettigelse til ydelser, sanktioner og lignende. Hvornår og under hvilke omstændigheder er mængden af fravær fx så stor at en borger reelt ikke er til rådighed.

Ved **opfølgning** og i forhold til **administrative opgaver** kan løsningen bruges til at screene sager og borgere og borgere i forhold til bestemte risici og typer af adfærd. Visitering af borgere og sager i konkrete sammenhænge er ligeledes en relevant anvendelse fx ifm. identifikation af udeblivelsesmønstre, hvor det kan analyseres hvorfor borgere handler som de gør og hvad BIF kan gøre i relation hertil.

I forhold til **virksomhedsrettede indsatser** vil valg af indsatser og forløb som ledige sendes ud i kunne suppleres med viden om effekter af tidligere tiltag ligesom algoritmer kan foreslå jobs som borgeren også kan varetage.

Valg af praktik og uddannelser vil både blive mere passende for borgeren, og vil kunne identificeres meget hurtigere. Koblingen til uddannelserne og jobs kan desuden klarlægges for sagsbehandler og borger, så borgers aktiviteter opleves som sammenhængende med klare mål.

Note Implementering af avanceret beslutningsstøtte stiller betydelige krav til etik i måden, løsninger sættes i spil på. Der er i arbejdet med løsningen udtrykt bekymring fra flere medarbejdere omkring dette.

Teknologier der forventes at indgå i en løsning

| | | |
|--------------------|--------------|---------|
| Advanced analytics | Maskinlæring | RPA/CPA |
| Datavisualisering | | |

| | |
|--|--------------|
| Implementering af løsningen på et enkelt område i forhold til en afgrænset opgave vurderes at have en lav kompleksitet, så længe det sker på områder, hvor datamængden og datakvaliteten er tilstrækkelig. Udvikling af en enkelt algoritme er ligeledes en overkommelig opgave, mens idriftsættelsen af en løsning og understøttelse heraf forventeligt vil fordrer en vis kompleksitet ift. valg af leverandør og driftsetup. | Kompleksitet |
| | 3 |

#7 Kompetenceudvikling gennem digitale læringsmidler

| Service | Kvalitet | Effektiv. |
|---------|----------|-----------|
| 0 | 5 | 3 |

Løsningen vil sikre, at de muligheder, der ligger i digitale tiltag og systemer udnyttes bedst muligt samt, at nye regler implementeres korrekt, hurtigt og gnidningsfrit. Udviklingen af BIFs egne medarbejdere er bindeleddet til at realisere digitale gevinster. Digitale læringsværktøjer kan her være effektive og fleksible at bringe i anvendelse og sikre, at både brugeroplevelsen, kvaliteten og effektiviteten i formidlingen øges.

Det kontinuerlige og stigende pres for at tilegne og udnytte ny viden og nye værktøjer skaber behov for, at opkvalificering gøres let og interessant, så den fænger og ikke opleves som en unødigt og svært tilgængelig byrde i det daglige arbejde. Aktiv læring gennem eksempelvis e-learning med multiple-choice tests eller spil-elementer opleves typisk af medarbejderne som hensigtsmæssig, fordi det er aktivt, fleksibelt og gør det tydeligt, hvad det forventes, at man skal kunne.

Løsningen indebærer, at ansvaret for information samles og placeres ét sted, der fungerer som anker for, hvordan information og læring formidles. Det afklares, hvilke informations- og læringsmetoder, der egner sig bedst til hvilke typer af ændringer, så medarbejderne møder en fast og genkendelig struktur for informationer, der gøre læringen lettere tilgængelig.

Løsningen skal sikre, at informationen er afstemt i forhold til fagområdet og medarbejdergruppen, så det ikke bliver en catch-all, da det opleves som demotiverende at skulle bruge tid på emner, der ikke vedrører en.

Løsningen skal desuden sikre, at der fokuseres på forretningsperspektivet og sker en forarbejdning af ny viden, så informationer bliver lette at forstå og sætte i kontekst til den dagligdag, som det skal bruges i, fremfor en teknisk og generel introduktion til reglers implikationer eller systemers funktioner.

Løsningen vurderes særlig relevant ift. nedenstående hovedopgaver i BIF:

Ved **nye regler eller større systemudskiftninger** som fx overgangen til eller ibrugtagning af nye moduler i Office 360, introduktion af et nyt fagsystem, ESDH-system eller gennemgribende revisioner af love kan videoer og "passiv" e-læring eksempelvis bruges til en overordnet introduktion til området, mens "aktiv" e-læring, gamification og virtual reality kan bruges til dybere uddannelse. Mikro-læring med løbende drypvise små informationspakker og spørgsmål eller opgaver kan også bruges til et supplement til løbende udvikling og fordybelse på centrale områder.

Ved store forandringer er det særligt væsentligt, at det som en del af implementeringsplanen overvejes og planlægges, hvordan og hvornår information og kompetenceudvikling bedst udrulles.

Ved **ændring af systemer, praksisser eller regler** kan passive og interaktive videoer bruges til introduktion til kerneelementer i ændringerne. Dette kunne fx være relevant i forbindelse med nye patches til Office 365 og ændringer af dele af LAB-loven.

Problemløsning i konkrete situationer – "hvor sidder knappen" - kan bl.a. understøttes via chatbots eller video-tutorials baseret på viden om, hvor udfordringer typisk opstår.

I **rekruttering og oplæring** af nye medarbejdere kan digitale værktøjer desuden både bruges til test af kompetenceniveau samt højnelse af dette.

Teknologier der forventes at indgå i en løsning

| | | |
|-------------|-----------------|-----------------|
| E-learning | Video-tutorials | Chatbot |
| Mikrolæring | Gamification | Virtual reality |

| | |
|---|--------------|
| Implementering af enkelte tiltag som et e-læringsmodul eller en video-guide vurderes at have en lav til middel teknisk kompleksitet. Komplexiteten ved etableringen af en struktureret og vedvarende læringsstruktur er til gengæld betydelig, da det dels fordrer et vist ressourceforbrug at etablere og dels stiller krav om et vedholdende organisatorisk fokus over tid at fastholde. | Kompleksitet |
| | 4 |

#8 Jobtinder - kontaktformidling for ledige og virksomheder

| Service | Kvalitet | Effektiv. |
|---------|----------|-----------|
| 5 | 4 | 5 |

Løsningen vil gøre det lettere for ledige at eksponere sig for virksomheder samt gøre det mere attraktivt for virksomheder at samarbejde med og finde arbejdskraft gennem BIF. Løsningen vil endvidere reducere en række administrative opgaver hos BIF, da kontakten mellem virksomheder og ledige bliver mere direkte og dermed reduceres behovet for administration, bearbejdning af informationer og facilitering af mødet mellem ledige og virksomheden.

Løsningen indebærer en app eller webløsning, hvor ledige kan oprette lette jobprofiler og virksomheder kan få direkte adgang til lediges jobprofiler enten ud fra et autogenereret match eller ud fra nærmere definerede kriterier som fx målgruppe, antal års erfaring indenfor en branche, ugentlig arbejdstid, særlige kompetencer som fx svejse-certifikat, kørekort mv.

Ledige kan lave en generel jobprofil, der kan indhente informationer fra jobnet-CV suppleret med andre selvvalgte oplysninger. Der kan indsættes billede eller en kort præsentationsvideo. En algoritme vil så matche den ledige med relevante ansættelser, som præsenteres for både jobsøgende og arbejdsgivere. Der hvor den ledige og virksomheden angiver en gensidig interesse vil der opstå et match, og der er potentiale for en videre dialog fx pr chat eller telefon. I de situationer hvor denne dialog går godt, vil der efterfølgende være behov for at bringe virksomhedskonsulenten eller en sagsbehandler ind i drøftelsen af det videre forløb. Ledige kan desuden angive en direkte interesse i enkelte jobs eller praktikker, så deres synlighed øges overfor den relevante arbejdsgiver.

Virksomheder kan ligeledes bladere mellem forskellige jobsøgende, se deres videoer og få fremhævet de kompetencer hos den ledige, som virksomheden har angivet som særligt relevante for det konkrete job. Virksomheder kan også oprette jobevents / workshops, som ledige kan læse om og angive interesse for.

Løsningen adskiller sig fra eksisterende jobsider som fx Jobnet ved, at den er mere minimalistisk, personlig, interagerende og udgør et lag, der ligger oven på og kan spille sammen med disse, hvis borgeren eller virksomheden ønsker det. Løsningen ses udviklet i samarbejde med markedsaktører eller afgrænset til at omfatte særligt udsatte grupper, der har begrænset adgang til jobmarkedet.

Teknologier der forventes at indgå i en løsning

Web-løsning

Machine Learning

App

Løsningen vurderes særlig relevant ift. nedenstående hovedopgaver i BIF:

Udsøgning og screening af kandidater lettes betydeligt i BIF, da vurderingen af om kandidater matcher virksomhedens behov i nogen grad overlades til algoritmer, den ledige og virksomheden selv fremfor at være en manuel opgave i BIF. BIF har dog en vigtig rolle i at støtte borgerne i udfyldelse og tilpasning af profil samt i at opsamle feedback fra brugerne og tilpasse løsningen på baggrund heraf.

Formidling af kandidater styrkes betydeligt, da arbejdsgiver får adgang til et prioriteret katalog over potentielle medarbejdere, som de kan tilgå og forholde sig til uforpligtende. Dette vil både løfte serviceoplevelsen og kvaliteten i formidlingen af kandidater, da både omfanget af kandidater, som virksomhederne får adgang til, og hastigheden, hvormed der kan etableres kontakt, øges betragteligt.

Muligheden for at invitere til og koordinere interesse ift. jobevents i løsningen vil desuden gøre det nemmere for arbejdsgiver hurtigt at komme i kontakt med et større antal kandidater, hvilket øger incitamentet til at anvende løsningen og BIF som jobformidler.

Match og opstart afklares hurtigere ved, at borger og virksomhed gennem en indledende dialog hurtigt får afklaret potentialet i at gå videre i retning af en aftale om ansættelse eller praktik.

Implementering af en anvendelig løsning vurderes at have en middel kompleksitet. Udviklingen af selve løsningen og en anvendelig algoritme samt overførsel og opkobling af eksisterende CV-data driver en betydelig mængde kompleksitet. Samtidig har løsningen dog en afgrænset mængde funktionaliteter, der ikke forudsætter store mængder dokumentation og indebærer integration til et begrænset antal eksisterende systemer.

Kom-
pleksitet

4

#9 Workflowunderstøttelse af sagsgange i BIF

| Service | Kvalitet | Effektiv. |
|---------|----------|-----------|
| 3 | 5 | 5 |

Løsningen sikrer sammenhængende, let tilgængelige og korrekte processer og forløb for både sagsbehandlere, borgere og virksomheder. Indsatsen understøtter effektive forløb, korrekt dokumentation og anvendelse af relevante informationer. Dette er relevant i opgaver/situationer som bl.a. give bedre overblik over borgerens forløb, styring af sagsflow, samarbejde med og overlevering af indsatser ml. enheder i BIF.

Løsningen indebærer en digital workflow-understøttelse af sagsbehandlerens arbejdsprocesser, der guider sagsbehandleren igennem de relevante trin og skaber retning og effektivitet i sagsbehandlingen ved at samle relevant information og beslutningspunkter for hver opgave/procestrin i ét skærmbillede - en "automatiseret tjekliste på togsinker".

Workflowløsningen vil kunne baseres på et BPM-værktøj, der samler de relevante informationer fra andre systemer på de foruddefinerede tidspunkter, hvor der er brug for det i sagsbehandlingsflowet.

Løsningen kobles til de forskellige flows, der gælder for konkrete målgrupper og giver sagsbehandleren påmindelser om frister, opfølgning, beslutningspunkter mv. og bidrager til at sikre overholdelse og kvalitet i proceskrav.

Løsningen har en brugergrænseflade, hvor sagsbehandleren har overblik over en sag og styres igennem de relevante trin i sagsbehandlingen på tværs af eksisterende systemer. Da alle trin foregår i BPM-værktøjet journaliseres og dokumenteres al skriftlig materiale automatisk, og breve udsendes mere eller mindre automatisk. Workflowunderstøttelse kan også integreres til fagsystemer, registre mv., således at oplysninger automatisk kan både trækkes fra disse systemer og registreres i dem.

Således bliver workflowløsningen et "førersæde", hvor sagsbehandlingen foregår fra og mest mulig information samles i stedet for at sagsbehandleren skal bevæge sig rundt mellem og slå op i flere forskellige systemer.

Identificerede aktiviteter, som tiltaget er særligt relevant for:

På tværs af opgaver og målgrupper vil en klar rød tråd i sagsbehandlingsforløbet gøre det nemmere for sagsbehandlere at orientere sig i deres arbejdsgange og øge effektiviteten i processerne ved at reducere kompleksitet, fjerne manuelle opgaver ift. systemopslag, blanketudfyldelse og dokumentation samt skabe større entydighed i opgaveløsningen.

Samtidig sikres det, at alle påkrævede handlinger udføres og dokumenteres på en ensartet måde.

I **Samtaler** hvor information anvendes på tværs af borgerens forløb, vil løsningen kunne give et klart overblik over gennemførte og udestående trin i borgers forløb.

I forbindelse med den **forberedende plan** og **rehabiliteringsmøder** kan løsningen sikre, at der er overblik over al dokumentation, der skal indsamles, og at alle informationer, der kan indsamles direkte fra øvrige systemer kan indsamles og præsenteres automatisk i fleksible skabeloner.

I forbindelse med løbende **opfølgning** og **ressourceforløb** kan løsningen bidrage til at sikre, at der ikke falder opgaver mellem stole, og at alle proceskrav og pligtige opgaver udføres, herunder fx opdatering af min plan, opfølgning på aftaler, deltagelse i opkvalificering mv.

Teknologier der forventes at indgå i en løsning

| | | |
|--------------------|-----|---------|
| Advanced analytics | BPM | RPA/CPA |
| Fasit - udbygning | | |

| | |
|---|--------------|
| Implementering af løsningen vurderes at have en middel kompleksitet, da der findes standardløsninger på området og den derfor primært indebærer en kortlægning og omfattende system-konfiguration af relevante arbejdsprocesser, samt integration til de systemer, der understøtter opgaveløsningen og som holder data om opgaverne. Potentielt vil løsningen skulle understøttes af en database, der holder information og dokumenterer handlinger. | Kompleksitet |
| | 4 |

#10 Workflowunderstøttelse af samarbejde med eksterne

| Service | Kvalitet | Effektiv. |
|---------|----------|-----------|
| 2 | 4 | 4 |

Løsningen sikrer sammenhængende, let tilgængelige og korrekte processer i samarbejdet med eksterne parter, der kan bidrage til at sikre mere effektive forløb, korrekt dokumentation og deling af viden. Dette er relevant i alle situationer, hvor der er delte opgaver med aktører udenfor BIF eller store snitflader og opgaveoverdragelser til disse.

Workflowunderstøttelse kan binde sagsbehandlingen sammen på tværs af forvaltninger, centre og eksterne tredjeparter såsom læger, A-kasser og leverandører. Løsningen sikrer, at alle proceskrav overholdes i fælles koordinerede processer, at dokumenter samles et sted samt at versionering og journalisering sker automatisk.

Den eksterne workflowløsning vil have fokus på samarbejdet med eksterne parter og etablere en fælles brugergrænseflade til de interessenter, som BIF samarbejder mest med - fx SUF, SOF, læger og leverandører.

Løsningen understøtter, at der kan opbevares og deles sager og dokumenter gennem BPM-plattformen, ligesom der kan bookes møder mv. Informationer og data kanaliseres automatisk til underliggende tværgående systemer som Mediconnect, NFS og FASIT.

Der kan etableres faste fælles processer for delte opgaver, der kræver særlig meget koordinering og udveksling af information, så det sikres, at de relevante aktører modtager de korrekte oplysninger i den rigtige rækkefølge.

Potentielt kan løsningen også understøtte og sikre sammenhæng i processer, der volder udfordringer i dag, herunder fx indhentning og journalisering af lægeerklæringer samt blankethåndtering ifm. afregning af fakturaer for lægeerklæringer i Ydelsesservice.

Løsningen kan desuden bruges til at påminde eksempelvis leverandører og læger forud for samtaler og fristudløb for udfyldelse af dokumenter.

Identificerede aktiviteter og målgrupper i BIF, som tiltaget er særligt relevant for:

På tværs af opgaver og samarbejdsparter vil løsningen understøtte samarbejdet med eksterne og løfte både kvalitet, effektivitet og tilgængelighed af data, dokumenter og dialog i forbindelse med delte opgaver og snitflader mellem aktører.

I forhold til **rehabiliteringsmøder** kan løsningen sikre indsamling af informationer fra systemer og bedre understøttelse af indhentning og journalisering af lægeerklæringer, hvilket kan løse de udfordringer, der opleves ift. bl.a. mediconnect i dag. Automatiseret indsamling og deling af information digitalt mellem BIF, SUF, SOF og læger kan desuden effektivisere og sikre bedre kvalitet i rehabiliteringsmøderne og de opgaver, der knytter sig hertil.

Bedre understøttelse af betalinger for **ydelsesservice** i NFS, hvor der håndteres ca. 75.000 lægeerklæringer årligt og i dag kan være udfordringer med sporingen af fakturaer, der derfor kræver betydelig manuel håndtering. Løsningen kan også anvendes til at understøtte fakturatjek af uddannelsesforløb.

Teknologier der forventes at indgå i en løsning

Advanced analytics

BPM

RPA/CPA

Implementering af løsningen vurderes at have en middel kompleksitet, da den indebærer en dybdegående kortlægning og system-konfiguration af et begrænset antal arbejdsprocesser. Beslutningen om og etableringen af løsningen vil skulle koordineres med de parter, som løsningen skal gælde for. Der skal laves integration (evt. via RPA) til de systemer, der understøtter opgaveløsningen. Potentielt vil løsningen skulle understøttes af en database.

Kompleksitet

3

#11 Samarbejdsplatform for virksomheder

Service

Kvalitet

Effektivitet

Løsningen vil forbedre serviceoplevelsen hos virksomhederne ved, at de får et let tilgængeligt dialogredskab, overblik over den pågældende proces, de indgår i og viden om, hvad der kræves af dem. Løsningen vil generelt løfte kvaliteten i samarbejdet med virksomheder, da interaktioner med BIF samt information om kandidater, proces og pligter samles et sted. Løsningen vil desuden øge effektiviteten gennem et bedre overblik, der muliggør en mere koordineret og fokuseret indsats overfor virksomhederne.

6

5

4

Løsningen indebærer en samarbejdsplatform, hvor dialog, informationer og procesoverblik vedr. samarbejdet mellem BIF og virksomheder kan tilgås nemt af både virksomheder, virksomhedskonsulenter og sagsbehandlere.

Platformen har til formål at give virksomhederne et visuelt overblik over, hvordan kunderejsen/processen ser ud for dem, hvilke jobordrer de har stående hos BIF, og hvor i processen den enkelte ordre befinder sig. Procesoverblikket skal oplyse om, hvad næste skridt er, hvem der har til opgave at gøre noget samt oplyse om frister mv.

Dialogen med virksomhederne tænkes samlet på platformen via et mail-og/eller chatmodul. Det skal desuden være muligt at se aftaler, dokumenter og historik på sager og jobordrer via platformen. Det vil endvidere være muligt at påminde virksomheder om handlinger via platformen fx koblet op på SMS. Virksomheden kan også tilgå eller vælge at få tilsendt information om den eller de borgere, som de skal have i forløb, via platformen.

Platformen vil på indersiden samtidig give BIF et CRM-lignende overblik over, hvilke virksomheder man interagerer med samt hvilke kontaktpunkter virksomhedskonsulenterne har haft med disse virksomheder, herunder hvilke jobordrer de forskellige virksomheder har leveret. På den måde flyttes information og viden fra den enkelte sagsbehandler til et fælles rum.

Data om samarbejder med virksomheder vil desuden kunne analyseres og anvendes til at guide det opsøgende arbejde og fastholdelsen af de gode samarbejder, der får ledige i jobs eller øger sandsynligheden herfor på sigt.

Løsningen vil løfte interaktionen med virksomhederne generelt og dermed forbedre både kvaliteten og serviceoplevelsen i samarbejdet, men vurderes særlig relevant ift. nedenstående hovedopgaver i BIF:

- I forhold til **aftaleindgåelse** vil en samarbejdsplatform give en bedre serviceoplevelse, da det bliver tydeligere for virksomheden, hvad der kræves af denne, hvad den kan forvente af BIF, og hvor lang tid ting kan forventes at tage. Således kan det hurtigere afdækkes, om der er grundlag for et samarbejde, og dermed kan BIF's ressourcer i højere grad fokuseres på de samarbejdsrelationer, hvor der er større dedikation.
- **Oprettelse af blanketter og rekrutteringsanmodninger** kan simplificeres gennem platformen ligesom aftaler om, hvordan der samarbejdes bliver lettere at indgå og bistå virksomhederne med på en effektiv måde, der minimerer dokumentationsbyrden.
- **Formidling af kandidater** kan eksempelvis understøttes gennem samarbejdsplatformen ved, at arbejdsgiver her får adgang til at vurdere kandidater.
- **Opfølgning** idet det bliver nemmere for BIF og virksomheder at fortsætte dialogen under og efter et forløb, hvilket kan bidrage positivt til kvaliteten i borgerens forløb, fordi der handles, når det er aktuelt fx ved delvise raskmeldinger, drøftelse af skånebehov mv. Det bliver ligeledes lettere at indhente viden og information fra virksomheder, da spørgeskemaer eller anden feedback kan indhentes på en lettilgængelig måde.

Teknologier der forventes at indgå i en løsning

Web-løsning

Datavisualisering

App

Implementering af en anvendelig løsning vurderes at have en middel til høj kompleksitet, da den bl.a. indebærer en betydelig mængde funktionaliteter, der skal kunne tilgås og anvendes af forskellige aktører med forskellige behov. Løsningen vil desuden forventeligt fordrer integration til flere eksisterende systemer ifm. udveksling af data, proces-tracking og journalisering.

Kom-
pleksitet

4

Bilag

Hovedtemaer udfoldet

Hovedtema #1: Forståelse af borgerens situation og karakteristika

BIF har behov for at kunne forstå borgeren og dennes situation med henblik på at kunne sikre det rette forløb for den enkelte samt igangsættelse af relevante og effektfulde indsatser.



Beskrivelse

Der er behov for at kende og forstå borgerne endnu bedre for at kunne målrette forløb og interaktion med BIF samt de indsatser, der igangsættes. Dette kan ske ved at udnytte den omfattende information om borgerne, som BIF i forvejen har til at skabe end-to-end overblik over relevante borgers interaktioner med BIF og inddele borgerne i fintmaskede segmenter med bestemte karakteristika.

Dette kan for det første bidrage til at målrette borgernes forløb og kontakt med BIF, så både borgernes og BIF's tid anvendes effektivt, og så borgerne oplever interaktionen med BIF som relevant for den enkelte.

For det andet kan det gøre det lettere at identificere den rette indsats for borgeren, idet det er afgørende at forstå borgerens historik, behov, ønsker og kompetencer, samt hvad virksomheder og samarbejdspartnere tilbyder for at kunne igangsætte de rette indsatser og matche til de rette jobs.

Relaterede forretningsbehov

Hovedtemaet relaterer sig bl.a. til følgende forretningsbehov:

- At medarbejdere får et målgruppebetinget og situationsbestemt sagsoverblik, da det giver bedre mulighed for at forstå borgerens situation samt tilpasse borgerens forløb.
- At BIF-medarbejdere og borgeren kan danne sig et overblik over borgerens sag for at sikre, at de relevante informationer relateret til borgeren og dennes sag/indsats anvendes på tværs af hele forløbet.
- At sagsbehandlerne baseret på viden om det hidtidige sagsforløb og de fremtidige handlemuligheder kan styrke kommunikation og dialog med borgeren og dermed muligheden for en større inddragelse af borgeren på dennes præmisser.
- At have adgang til detaljerede jobprofiler med screening af borgernes kompetencer, da sagsbehandlere ofte mangler et struktureret overblik over behovene på arbejdsmarkedet og matchning til borgernes kompetencer.
- At ressourcerne anvendes effektivt ved at tilrettelægge individualiserede borgerforløb baseret på viden om borgernes behov og adfærd koblet med viden om effekt af indsatser.

Hovedtema #2: Understøttelse af beslutninger om indsats og forløb

Der er behov for bedre indsamling og anvendelse af data til at understøtte beslutninger i BIF. Identifikation af mønstre og effekter fra historiske forløb kan løfte kvaliteten i beslutninger og services, fx ifm valg af indsatser, tilrettelæggelse af forløb, aftaler med virksomheder mv.



Beskrivelse

Der er behov for øget anvendelse af datadrevet beslutningsstøtte, så de beslutninger, som BIF's medarbejdere træffer, bliver understøttet af akkumuleret viden baseret på tidligere sager og forløb. Dermed bliver det muligt at træffe valg baseret på såvel den enkelte medarbejders faglighed som kendte effekter og sammenhænge i den fulde sags- eller datamængde. Datadrevet beslutningsstøtte er en stærk driver for større kvalitet og effektivitet i sagsbehandlingen generelt og kan således også forventes at have en positiv afledt effekt på serviceoplevelsen for både borgere og virksomheder.

I takt med at arbejdet med datadrevet beslutningsunderstøttelse modnes, vil mulighederne for at vejlede og matche borgere og virksomheder kunne granuleres, så effekter af indsatser og jobmuligheder kan estimeres med stigende præcision.

Relaterede forretningsbehov

Hovedtemaet relaterer sig bl.a. til følgende forretningsbehov:

- At BIF gennemgående udnytter og anvender sine data bedre, således, at de store mængder data i højere grad anvendes struktureret og intelligent i de respektive processer og beslutningssituationer, fx samtaler og planer ift borgerne samt dialog med virksomhederne om relevante praktikpladser og jobs mv.
- At matchmaking-værktøjerne optimeres, da sagsbehandlere ikke er tilstrækkeligt understøttet til at foretage kvalificerede beslutninger, og de ledige ikke har adgang og ejerskab til selv at indgå i matchmaking med virksomheder og tilbud.
- At der indsamles og anvendes feedback og historik fra borgernes forløb - både dem som kommer i ordinært job, og dem som ikke gør. Der er behov for at lære af de effekter, der knytter sig til de forskellige tiltag i borgernes sager.
- At BIF har bedre mulighed for at gemme og anvende sagshistorik, da sagsoverdragelser ofte er komplekse, og det er krævende for medarbejdere at opnå indsigt i forløbet og dermed undgå at "starte forfra".

Hovedtema #3: Sømløse processer og borgerforløb

Der er behov for mere sammenhængende processer såvel for jobcentermedarbejderne, borgerne som virksomhederne med henblik på at øge effektivitet, mulighed for inddragelse samt kvalitet i beslutninger.



Beskrivelse

Et gennemgående tema hos BIF er behovet for at sikre sammenhængende sagsbehandlingsforløb og "borgerflows". For at sikre et sammenhængende forløb, er det afgørende at både sagsbehandler og borger (og virksomhed, når relevant) har en klar forståelse af, hvad næste skridt er og hvorfor. Det handler for det første om, at viden om borgerens forløb ikke går tabt i overdragelserne fra én sagsbehandler til en anden, bl.a. baseret på et klart, lettilgængeligt og korrekt billede af sagerne og den hidtidige historik.

For det andet er det vigtigt, at hver sagsbehandler har overblik over de forskellige trin i processen og dermed kan gennemføre de rette handlinger effektivt og lovmedholdeligt samt træffe de rigtige beslutninger omkring det videre forløb for borgeren.

For det tredje giver et klarere overblik over det samlede forløb bedre muligheder for at inddrage borgerne og gøre dem til aktive medspillere i forløbet, idet de i højere grad kan gennemskue deres muligheder og pligter. Det samme gælder for virksomhederne, som dels mere effektivt kan gennemføre deres del af en arbejdsgang, dels mere målrettet kan spille ind med mulige jobs, praktikpladser mv.



Relaterede forretningsbehov

Hovedtemaet relaterer sig bl.a. til følgende forretningsbehov:

- At andre medarbejdere end "sagsbehandleren" får adgang til relevant information, så det bliver muligt at vejlede og rådgive borgere og virksomheder korrekt og betryggende.
- At borger får et klart overblik og en forståelse for eget forløb, inklusiv historikken og de kommende aktiviteter. Dette kan give borgeren et styrket ejerskab til sin sag og dermed motivere vedkommende til aktivt at deltage i og bidrage til sagsforløbet.
- At BIF får et mere CRM-lignende overblik over kontakter og relationer mellem borgere, virksomheder og tilbud.
- At virksomhedskonsulenter bliver bedre understøttet i opgaveløsningen ift. opsøgende virksomhedskontakt, rådgivning af borgere og samarbejde med jobcenter.
- At sagsbehandlerne bliver guidet og understøttet i sagsprocessen, da der i dag er mange procestrin uden digitale støtteværktøjer eller hjælp, hvilket gør, at sagsbehandlerne oplever en række manuelle og administrativt tunge arbejdsgange med tidskrævende formkrav. Endvidere sikres det, at proceskrav, regler mv. overholdes.

Hovedtema #4: Bedre service til virksomhederne

Der er behov for, at gøre det nemmere, mere overskueligt og mere attraktivt for virksomheder at samarbejde med BIF. Samtidig har BIF behov for at blive bedre til at indhente, anvende og forene viden om arbejdsmarkedet, virksomheder og ledige.



Beskrivelse

Der er behov for en mere virksomhedscentrisk tilgang, hvor virksomhedens servicerejse er mere i fokus, så det både bliver nemt og attraktivt at samarbejde med BIF.

Det er i den forbindelse afgørende, at virksomhederne sikres en klar forståelse af, hvilket forløb de indgår i, hvad der kræves af dem, samt at sikre, at de opgaver der påhviler virksomhederne, understøttes bedst muligt. Det er også helt centralt, at virksomhederne får adgang til og bliver tilbudt arbejdskraft, der matcher deres behov.

Yderligere kan der være behov for at udvikle en mere struktureret tilgang til kontakten til virksomhederne med styrket koordinering af virksomhedstiltag. Ved at gøre det enklere og mere attraktivt for virksomhederne at samarbejde med BIF, vil det være muligt at øge udbuddet af relevante jobs og ordninger i virksomhederne og dermed bedre muligheder for, at flere ledige kan komme i job hurtigere.



Relaterede forretningsbehov

Hovedtemaet relaterer sig bl.a. til følgende forretningsbehov:

- At gøre det nemmere for virksomhederne, da der er en oplevelse af, at virksomhederne gerne vil tage flere ledige og udsatte borgere, men at det er en besværlig proces for virksomhederne.
- At gøre det nemt og attraktivt for virksomheder at henvende sig vedr. ønske om samarbejde med BIF.
- At virksomhederne kan følge deres engagement med BIF, så de kan få indblik i status og se deres jobordrer.
- At få fastlagt hvilke information man som virksomhed kan få fra de forskellige kanaler – behov for en klar kanalstrategi, så virksomhederne har kendskab til hvilke aktører de skal henvende sig til i forskellige situationer.
- At gøre det enkelt for virksomheder og BIF at fortsætte kontakten under et forløb, fx ved højt sygefravær.
- At ikke-digitale virksomheder understøttes ved samarbejde med BIF.
- At virksomheder inddrages i specifikationen af borgernes opkvalificeringsbehov.

Hovedtema #5: Involvering af borger

Borgerne har behov for at forstå det samlede forløb, og sammenhængen mellem de aktiviteter de har, og det forløb de er i. Borgerne skal være oplyste og have indsigt i deres sag, så de er bedre i stand til at tage ejerskab for deres situation, og dermed er mere motiverede for at komme videre med deres liv.



Beskrivelse

Der er behov for, at det gøres nemmere, enklere og mere inddragende at være ledig. Der ligger et potentiale i at gøre borgerne bedre i stand til at indgå som aktiv medspiller i deres ledighedsforløb, herunder differentiere mere mellem borgerne, eksempelvis mellem de borgere, der selv kan og vil vælge de rette tilbud, og hvornår de har behov for rådgivning og sparring, og så de borgere, for hvem det er sværere, og som derfor har brug for mere tæt opfølgning og støtte.

For at muliggøre et effektivt samarbejde med de ledige, skal samarbejdet faciliteres og motiveres. Der skal stilles enkle samarbejdsværktøjer til rådighed, kommunikationen skal lettes og simplificeres, så også svage borgere ikke "tabes", men holdes inkluderet og aktive. Borgerne skal oplyses og inddrages løbende i forløbet, bl.a. baseret på viden om hvad der virker, som stilles til rådighed for borgerne og anvendes til at guide og nudge borgeren til at foretage de rette valg.



Relaterede forretningsbehov

Hovedtemaet relaterer sig bl.a. til følgende forretningsbehov:

- At en større del af de lediges pligter, opgaver og vejledning sker som selvbetjening og inden de fx deltager i samtaler for på den måde at maksimere tid anvendt på værdiskabende, jobrettet afklaring og indsats.
- At målrette forløb og kommunikation i højere grad til borgerne, og herunder differentiere mellem borgere med forskellige behov.
- At gøre kommunikationen mindre tung og skriftlig – kontakten til mange udsatte bliver hæmmet grundet den tunge skriftlighed, som følger af forvaltningsmæssige dokumentationskrav.
- At gøre det muligt for de ledige i højere grad at tage ansvar for deres egen situation ved at stille værktøjer og viden til rådighed for dem, som støtter dem i at foretage de rette valg.
- At BIF opnår at få flere borgere til at møde til aftaler (færre udeblivelser). Nogle borgere har ikke forståelse for pligter og krav, og BIF's kommunikationskanaler er ikke altid hensigtsmæssige.
- At stille bedre service til rådighed ift besvarelse af spørgsmål, vejledning mv.

Hovedtema #6: Automatisering af administrative opgaver

Behovet for nemmere administration omfatter både optimering af blanketgange, understøttelse af dokumentationskrav og ofte simple registreringer, genindtastninger og systemopslag, fordi forskellige systemer ikke "taler sammen".



Beskrivelse

Der er løbende behov for at effektivisere administrative processer og opgaver. Arbejdet med registreringer, dokumentation, kontroller, journalisering og blanketter kan herved komme til at fylde mindre, og det værdiskabende arbejde, som sagsbehandlerne udfører med borgerne kan fylde mere, dvs. mere tid til at servicere borgerne og virksomhederne og finde det rette job.

Der er derudover behov for, at oplysninger overføres automatiske mellem forskellige systemer (helst fra samme kilde), så sagsbehandlere i mindre grad skal bruge tid på manuelt at genindtaste oplysninger.

Snitflader til systemer hos aktører udenfor BIF samt samspillet mellem de eksisterende systemer i BIF kan forbedres, således at information automatisk genbruges på tværs af disse.

Kontroller bør skærpes og effektiviseres bl.a. i ydelsesservice, hvor kontrol med såvel enkeltudbetalinger som mistænkelige mønstre mere generelt kan understøttes gennem automatisering.



Relaterede forretningsbehov

Hovedtemaet relaterer sig bl.a. til følgende forretningsbehov:

- At behovet for mange genindtastninger i systemer mindskes. Der er ikke tilstrækkeligt samspil mellem systemerne.
- At prioriteringen af tid, som medarbejdere har til rådighed i højere grad tager hensyn til de værdiskabende opgaver som fx dialog med borger.
- At BIF får bedre systemmæssige snitflader til Jobnet, så information afstemmes, udvælges og forædles til brug for sagsbehandlerne.
- At arbejdet med dokumentation gøres lettere og hurtigere. Medarbejdernes oplever omfattende dokumentationskrav, og arbejdet hermed er i dag ofte manuelt.
- At etablering af overblik over informationer fra forskellige systemer ofte er tidskrævende og manuelt baseret.
- At kontroller af enkeltbetalinger foregår manuelt og at kontrollen med mere systematisk snyd hos virksomheder er begrænset.

Hovedtema #7: Udvikling af kompetencer

Der er behov for et stringent fokus på udvikling af kompetencer hos medarbejdere, så det sikres, at de mestrer de digitale værktøjer, der stilles til rådighed, og at de kan udnytte de potentialer, der ligger heri. Løsningerne for dette behov kan desuden overføres til borgere og virksomheder for at styrke deres position.



Beskrivelse

BIF gennemgår i disse år en omfattende digital udvikling, der stiller store krav til organisationens samlede læringskurve. Der er i forhold til eksisterende systemudskiftninger og –tilføjelser såvel som ibrugtagning af fremtidige digitale værktøjer og metoder behov for at sikre, at medarbejderne mestrer de redskaber, som stilles til rådighed. Den digitale medarbejder skal i stigende grad være i stand til at forstå og agere på tværs af et sammensat og komplekst digitalt landskab. Samtidig kræver et stigende fokus på en borgercentrisk servicetilgang også en vis omstilling til en ny rolle for mange medarbejdere, der kommer oveni i tilegnelsen af løbende regelændringer. Dette behov stiller krav til BIF som organisation, da gevinsterne ved digitalisering bl.a. afhænger af medarbejdernes evne og motivation for at tilegne sig nye værktøjer og metoder. Behovet for udvikling af kompetencer og de digitale værktøjer, der understøtter dette, kan på mange områder overføres til borgere og virksomheder i deres interaktion med BIF.



Relaterede forretningsbehov

Hovedtemaet relaterer sig bl.a. til følgende forretningsbehov:

- At medarbejderes digitale færdigheder holdes ved lige ved indførelse af nye arbejdsprocesser og værktøjer.
- At medarbejdere løbende bliver opkvalificeret, særligt ved udrulning af nye regler.
- At opkvalificeringen forbedres med e-learning og videoer – dette bruges allerede, men kan med fordel bruges i højere grad.
- At ledige borgere klædes bedre på til de situationer, der er vigtige i deres forløb, fx jobinterviews, første dag i job, rollen som medarbejder eller overgange og ændrede krav i deres beskæftigelsesforløb.
- At virksomheder klædes bedst muligt på til at tage imod en ny borger og indgå i samarbejde med job- og virksomhedskonsulent.

Deloitte.



Beskæftigelses- og
integrationsforvaltningen