

# INVESTERINGSFORSLAG

**Forslagets titel:** Automatisering af sagsstyring og sagsbehandling i Koncernservice

**Kort resumé:** Forslaget skal sikre integration til den nye serviceplatform og høste uudnyttede potentialer for automatisering.

**Der søges om midler fra:** Investeringspuljen

**Fremstillende forvaltning:** Økonomiforvaltningen

**Berørte forvaltninger:**

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

Angiv p/l:

## 1.1 FORSLAGETS SAMLEDE ØKONOMISKE KONSEKVENSER

1000 kr. 2020 p/l	Styringsområde	2019	2020	2021	2022	2023	2024
<b>Varige ændringer</b>							
Effektivisering	Service	0	-2.300	-3.300	-3.300	-3.300	-3.300
Vedligehold	Service	0	0	1.000	1.000	1.000	1.000
<b>Samlet varig ændring</b>		<b>0</b>	<b>-2.300</b>	<b>-2.300</b>	<b>-2.300</b>	<b>-2.300</b>	<b>-2.300</b>
<b>Implementeringsomkostninger</b>							
Proceskortlægning og potentialevalidering	Anlæg	1.750	350	0	0	0	0
Udformning af nye proces-, arbejdsgangs- og funktionalitetsbeskrivelser (inkl. Projektledelse)	Anlæg	1.950	975	975	0	0	0
Udvikling af automatiserings- og integrationsløsninger	Anlæg	700	2.100	1.400	0	0	0
<b>Samlede implementeringsomkostninger</b>		<b>4.400</b>	<b>3.425</b>	<b>2.375</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Samlet økonomisk påvirkning</b>		<b>4.400</b>	<b>1.125</b>	<b>75</b>	<b>-2.300</b>	<b>-2.300</b>	<b>-2.300</b>
Tilbagebetalingstid baseret på serviceeffektivisering	6						
Tilbagebetalingstid baseret på totaløkonomi	6						

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

## 1.2 BAGGRUND OG FORMÅL

Koncernservices målsætning som shared service enhed er at skabe bedre og billigere administration i Københavns Kommune, herunder at effektivisere kommunens samlede ressourceanvendelse til administration for

at sikre politiske omprioriteringer til kernevelfærden samt at øge den faglige kvalitet i kommunens administration. Koncernservices erfaringer viser, at arbejdet med digitalisering og automatisering udgør en central komponent i opfyldelsen af målsætningen om bedre og billigere administration.

Ved etableringen af Koncernservices nye serviceplatform er der således blevet skabt en forbedret brugerportal og et mere hensigtsmæssigt sagsbehandlingssystem, der er med til at løfte administrationen. Den sammenhængende digitale understøttelse med flere standardiserede processer har banet vejen for nye potentialer for at indføre automatiseringer på en række yderligere administrative områder. Endvidere har serviceplatformen ligeledes givet anledning til at udvikle mere smidige systemintegrationer, der ligeledes vil løfte administrationen.

Et fortsat fokus på større grad af digitalisering og automatisering, skal sikre produktivitetsforøgelse på rutineprægede og manuelle processer. Dette vil frigøre medarbejdere fra gentagne manuelle opgaver, så ressourcerne kan anvendes på den mere faglige og komplekse sagsbehandling, og vil i sidste ende realisere besparelsesmål. Desuden vil automatisering øge kvaliteten af data gennem en hurtigere og ensartet sagsbehandling med færre fejl. Med andre ord skal forslaget samlet set lede til bedre og billigere administration.

### 1.3 FORSLAGETS INDHOLD

Første del af forslaget skal sikre at de nyopståede potentialer ved indførelsen af serviceplatformen udnyttes fuldt ud. Denne del indeholder yderlig automatisering indenfor RPA-teknologi (robotics process automation) og integrationer mellem systemer indenfor administrationen samt finansområdet i Københavns Kommune. Nuværende automatiserede processer skal integreres tættere til Serviceplatformen, hvilket vil resultere i smartere løsninger, konsolidere teknologien og øge sikkerheden. Endvidere er der fortsat en række processer, som kan optimeres via automatiseringer og hermed afløse manuelt arbejde, sikre gode indberetninger og mere fuldstændige sager med behov for mindre kontrol. Eksempelvis forventes RPA-teknologi at erstatte de manuelle processer med indhentning af personaleoplysninger og udsendelse af spørgeskemaer efter afsluttede rekrutteringsforløb. I forhold til kommunens finansområde er der flere processer som kan optimeres, ligesom at serviceplatformen i højere grad skal integreres til kommunens økonomisystem Kvantum, eksempelvis skal der etableres indberetningsløsninger, som sikrer korrekt information og validering af data.

Koncernservices erfaring med udvikling af de eksisterende automatiseringsløsninger er, at det er essentielt at sikre tilstrækkeligt dokumentation, kortlægning og viden om eksisterende processer for at der kan udføres velfungerende automatiserede processer. I forslagets anden del afsættes derfor midler til dels gennemgang af eksisterende proces- og opgavekortlægninger, og dels supplerende proces- og opgavekortlægninger med henblik på at sikre tilstrækkelig information om det nuværende proces flow. Med afsæt i proceskortlægningen foretages en potentialevalidering med henblik på at sikre, at der udarbejdes automatiseringer for de processer med det største effektiviseringspotentiale samt et hensigtsmæssigt teknologivalg.

### 1.4 ØKONOMI

Koncernservice vurderer, at omfanget af forslaget udgør 12 delprocesser indenfor de ovenstående områder med et automatiseringspotentiale eller et digitaliseringspotentiale, hvilket derfor lægges til grund for økonomien i forslaget. Det er forudsat, at de identificerede processer, jf. ovenfor, kan erstattes af enten procesautomatisering eller udformning af systemintegrationer. Det er med effektiviseringsforslaget forudsat, at der i 2019 og med virkning i 2020 kan implementeres seks automatiseringer, der skal sikre et bruttoeffektiviseringspotentiale på 2,3 mio. kr. Med henblik på at finansiere udgifter til afledte driftsomkostninger inden for rammerne af effektiviseringsforslaget er det derudover forudsat, at der investeres i og udformes to yderligere automatiserings- og integrationsløsninger om året frem mod 2023, hvorfor bruttoeffektiviseringspotentiale forventes at stige til 3,3 mio.kr.

Det er Koncernservices erfaring, at fuldautomatiserede processer vil kræve et tilbageløb til manuel behandling på ca. 15 procent. Koncernservice har implementeret et antal procesautomatiseringer, og det er vurderingen, at det marginale effektiviseringspotentiale ved nye procesautomatiseringer er faldende, hvilket indgår i vurderingen.

**Tabel 2. Varige ændringer, service**

	1000 kr. 2020 p/l					
	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Effektivisering	0	-2.300	-3.300	-3.300	-3.300	-3.300
Vedligehold	0	0	1.000	1.000	1.000	1.000
<b>Varige ændringer totalt, service</b>	<b>0</b>	<b>-2.300</b>	<b>-2.300</b>	<b>-2.300</b>	<b>-2.300</b>	<b>-2.300</b>

Der vil være anlægsinvesteringer forbundet med forslaget, jf. nedenstående tabel 3.

**Tabel 3. Anlægsinvesteringer i forslaget**

	1000 kr. 2020 p/l						Innovations-pulje (sæt X)
	2019	2020	2021	2022	2023	2024	
Proceskortlægning og potentialevalidering	1.750	350	0	0	0	0	
Udformning af nye proces-, arbejdsgangs- og funktionalitetsbeskrivelser (inkl. Projektledelse)	1.950	975	975	0	0	0	
Udvikling af automatiserings- og integrationsløsninger	700	2.100	1.400	0	0	0	
<b>Investeringer totalt, anlæg</b>	<b>4.400</b>	<b>3.425</b>	<b>2.375</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	

#### *Proceskortlægning og potentialevalidering*

Det er forudsat, at der pr. proces vil være en udgift i størrelsesordenen 175 t.kr. til proceskortlægning og potentialevalidering.

#### *Udformning af nye proces-, arbejdsgangs- og funktionalitetsbeskrivelser og Projektledelse*

Med afsæt i proceskortlægningen skal der for de automatiseringsegne processer udformes nye proces-, arbejdsgangs- og funktionalitetsbeskrivelser. Det skal bl.a. sikre, at processerne tilrettelægges så manuel sagsbehandling og automatiseret sagsbehandling samles hensigtsmæssigt for så vidt muligt at sikre et uafbrudt procesflow.

Det er med henblik på at sikre organisatorisk forankring og fremdrift i realisering af gevinster en forudsætning i forslaget, at der sker rekruttering af en dedikeret projektleder til at drive de forskellige automatiseringsløsninger. Det forventes, at de, som led i arbejdet vil kunne afdækkes mindre afledte ad hoc automatiseringsløsninger og nye automatiseringspotentialer.

Der er i budgettering forudsat, at de gennemsnitlige omkostninger vil være i størrelsesordenen af 325 t.kr. pr. stk.

### Udvikling af automatiserings- og integrationsløsninger

Med afsæt i Koncernservices nuværende erfaring med udvikling af procesautomatiseringer samt med afsæt i tilbud fra ekstern part er det vurderingen, at den gennemsnitlige udviklingsomkostning for automatiseringer og integrationer vil være i størrelsesordenen 350 t.kr. pr. proces.

For så vidt angår implementeringsomkostninger forbundet med nye automatiseringer er det endvidere Koncernservices erfaring, at op mod 75 procent af disse udgifter kan henføres til projektledelse og forberedende arbejde som eksempelvis sikring af tilstrækkelige proceskortlægninger og -beskrivelser mv., mens de resterende ca. 25 procent af implementeringsomkostningerne vil vedrøre den faktiske udvikling af automatiseringsløsningerne.

## 1.5 EFFEKTIVISERING PÅ ADMINISTRATION

Koncernservice er en fællesadministrativ enhed, som leverer services til forvaltningerne inden for det administrative område. Det er Koncernservices strategi at skabe bedre og billigere administration – i samarbejde med forvaltningerne. Forslaget medfører derfor en reduktion i af administrative omkostninger i kommunen.

**Tabel 4. Varige ændringer, administration**

	1.000 kr. 2020 p/l					
	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Nettoeffekt på administrative udgifter eksklusiv myndighedsopgaver (skøn), jf. afgrænsning af målsætning*.	0	-2.300	-2.300	-2.300	-2.300	-2.300
Nettoeffekt på administrative opgaver på områder uden for afgrænsning målsætningen (skøn).						
<b>Varige ændringer totalt, administration</b>	<b>0</b>	<b>-2.300</b>	<b>-2.300</b>	<b>-2.300</b>	<b>-2.300</b>	<b>-2.300</b>

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

## 1.6 FORDELING PÅ UDVALG

Forslaget vedrører kun Økonomiudvalgets område.

## 1.7 IMPLEMENTERING AF FORSLAGET

Koncernservice har allerede erfaring med automatisering, og de hidtidige erfaringer, metodik og værktøjer vil således blive indarbejdet i de forskellige indsatser. Udvikling af automatiseringerne omfatter kortlægning af processerne, design af processerne i forhold til den anvendte teknologi, programmering, test og prøve-drift, hvorefter automatiseringen vil kunne idriftsættes. Herefter vil der løbende være kontrol med driftsafviklingen.

## 1.8 INDDRAGELSE AF SAMARBEJDSPARTNERE

I tråd med Koncernservices nuværende automatiseringer vil Koncern IT fortsat være en central samarbejdspartner i forhold til både udvikling, drift og vedligehold.

## 1.9 FORSLAGETS EFFEKT

Med udgangspunkt i Koncernservices hidtidige erfaringer med automatiseringer har forslaget til hensigt at fremme fokus på andre faglige og mere komplekse opgaver, øget kvalitet i de administrative services, optimerede processer og reducerede arbejds gange samt bedre driftsstyring i forhold til udjævning af peaks og mulighed for skalering.

Endeligt vil øget automatisering på standardiserede processer potentielt muliggøre yderligere effektiviseringer på sigt ved brug af machine learning og kognitiv computing, som vil kunne automatisere de mere komplekse opgaveområder.

## 1.10 OPFØLGNING

Indsatsen projektliggøres i Koncernservice med henblik på opfølgning og gevinstrealisering.

	Hvordan måles succeskriteriet?	Hvem er ansvarlig for opfølgning?	Hvornår gennemføres opfølgningen?
Antal automatiserede processer	Implementering af nye automatiseringer i Koncernservice følger den fastsatte tidsplan.	Koncernservice	Løbende mhp. afrapportering til direktionen i Koncernservice.
Antal integrationer	Implementering af nye integrationer i Koncernservice følger den fastsatte tidsplan.	Koncernservice	Løbende mhp. afrapportering til direktionen i Koncernservice.
Gevinstrealisering	Opgørelse af antal timer sparet på de opgjorte processer.	Koncernservice	I forbindelse med budgetopfølgning.

## 1.11 RISIKOVURDERING

For at sikre hensigtsmæssige automatiseringer er det Koncernservices erfaring, at der bør gennemføres et veltilrettelagt forarbejde for så vidt angår kortlægning af de pågældende processer samt udvikling af procesdesigns i forhold til den anvendte teknologi. Herudover er det vigtigt, at automatiseringerne løbende vedligeholdes og tilpasses den systemmæssige udvikling samt, at der er etableret et hensigtsmæssigt driftssetup, der kan håndtere opgavevaretagelsen ved eventuelle driftsudfordringer. Afslutningsvis er det centralt, at sikre dedikerede projektledere og projektorganisation mhp. at sikre fremadrettet håndtering af risici mv.

## 1.12 HVEM ER HØRT?

	Ja/Nej	Dato for godkendelse
Center for Økonomi, Økonomiforvaltningen	Ja	5. marts 2019

	Ja/Nej/Ikke relevant	Hvis ja, skriv kort konklusionen. Skal være afsluttet inden udvalgsgodkendelse.
Ejendomsfaglig vurdering	Ikke relevant/ikke relevant	
IT-kredsen	Ja	Er forelagt til orientering.
Koncern-IT	Ja	Inddragelse af KIT.
HR-kredsen	Ikke relevant/ikke relevant	
Velfærdsanalytisk vurdering	Ikke relevant/ikke relevant	

### 1.13 TEKNISK BILAG

**Tabel 5. Fordeling af varige ændringer mellem udvalg, service**

Udvalg		1000 kr. 2020 p/l					
		2019	2020	2021	2022	2023	2024
Koncernservice	Besparelse	0	-2.300	-3.300	-3.300	-3.300	-3.300
	Omkostninger	0	0	1.000	1.000	1.000	1.000
<b>Total</b>	<b>Besparelse</b>	<b>0</b>	<b>-2.300</b>	<b>-3.300</b>	<b>-3.300</b>	<b>-3.300</b>	<b>-3.300</b>
	<b>Omkostninger</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1.000</b>	<b>1.000</b>	<b>1.000</b>	<b>1.000</b>