

INVESTERINGSFORSLAG

Forslagets titel: Automatisering og systemunderstøttelse af processer for betaling og registrering af serviceaftaler og implementering af ind- og fraflytningsrapporter i KEID

Kort resumé: Forslaget vedrører en automatisering ved RPA af processen vedrørende fakturering af serviceaftaler og implementering af webløsning til ind- og fraflytningsrapporter i KEID.

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:

2020

1.1 FORSLAGETS SAMLEDE ØKONOMISKE KONSEKVENSER

1.000 kr. 2020 p/l	Styringsområde	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Varige ændringer							
Automatisering af serviceaftaler	Service		-130	-130	-130	-130	-130
Webløsning til ind- og fraflytningsrapporter	Service		-300	-300	-300	-300	-300
Årlig driftsudgift til RPA	Service		30	30	30	30	30
Årlig drift af webløsning	Service		200	200	200	200	200
Samlet varig ændring			-200	-200	-200	-200	-200
Implementeringsomkostninger							
RPA til fakturering af serviceaftaler	Anlæg	360					
Implementering af webbaserede ind- og fraflytningsrapporter	Anlæg	400					
Samlede implementeringsomkostninger		760					
Samlet økonomisk påvirkning		760	-200	-200	-200	-200	-200
Tilbagebetalingstid baseret på serviceeffektivisering	5 år						
Tilbagebetalingstid baseret på totaløkonomi	5 år						

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

1.2 BAGGRUND OG FORMÅL

Københavns Ejendomme og Indkøb (KEID) besluttede medio 2017 at igangsætte en strategisk indsats vedr. dokumentation og optimering af processer. Dette med henblik på forbedring af processerne enten ved optimering herunder med bedre systemunderstøttelse eller automatisering med robotter (RPA) evt. i kombination med Machine Learning.

Arbejdet er forankret i projektet 'Optimering og automatisering af processer i KEID'. Projektet har identificeret yderligere to processer, hvor der vurderes at være et økonomisk potentiale ved henholdsvis automatisering af arbejdsgangen og forbedret systemunderstøttelse. Processerne vedrører

betaling og registrering af serviceaftaler og implementering af en webløsning til ind- og fraflytningsrapporter.

1.3 FORSLAGETS INDHOLD

Projektet har identificeret to nuværende arbejdsgange, hvor der vurderes at være et potentiale for forbedringer, henholdsvis:

- 1) Automatisering af betaling og registrering af serviceaftaler
- 2) Implementering af webløsning til ind- og fraflytningsrapporter

Automatisering af betaling og registrering af serviceaftaler

I dag modtager KEID i omegnen af 12.000 fakturaer årligt vedrørende serviceaftaler på kommunens ejendomme. Processen for betaling af fakturaerne er besværliggjort ved, at der ved hver faktura, skal angives et rekvisitionsnummer i allokeringfeltet. Rekvisitionsnummeret kommer fra KEIDs ejendomsvedligeholdelsessystem KASA. Et eksempel herpå er den kvartalsvise faktura på simkortet i en elevator.

En uproblematisk betaling af én faktura kræver i gennemsnit 35-40 museklik. Det vurderes, at i omegnen af 8.000-10.000 af de årlige fakturaer er uproblematiske.

KEID har i samarbejde med Center for Indkøb fået afklaret, at processen for nuværende ikke kan håndteres ved rammeaftaler i Kvantum, da systemet ikke kan for udfylde rekvisitionsnummer ved konteringen. KEID har derudover opstartet et forløb med Koncernservice for at undersøge snitfladerne mellem KASA og Kvantum. Men det vurderes for nuværende ikke at kunne løse udfordringen.

På den baggrund er der i samarbejde med Koncern IT vurderet et betydeligt potentiale for automatisering af processen for påføring af rekvisitionsnummer og kontering på hver faktura.

Der afsættes i KEID et årligt budget til vedligehold af robotten. Hensigten bag dette er, at når der udarbejdes en løsning i Kvantum, der kan håndtere den nuværende udfordring med kontering af serviceaftaler, udvikles robotten til at opsætte rammeaftaler på alle gældende serviceaftaler i Kvantum.

Gevinsterne ved en automatisering af processen vurderes at være frigivelse af et kvart årsværk, hurtigere identifikation af problematiske fakturaer, sikring af overholdelse af betalingsfrister og fejlminimering ved ensartet udførelse.

Implementering af webløsning til ind- og fraflytningsrapporter

Ved ind- og fraflytning af kommunens ejendomme skal udlejer (KEID) over for private lejere registrere lejemaalets tilstand ved en rapport med billeddokumentation, kaldet flyttesyn. Dette med henblik på at pålægge lejer udgiften til reparation af eventuelle skader ved fraflytning. I januar 2018 trådte nye regler i kraft på området for ind- og fraflytning fra kommunens ejendomme. Det betyder, at såfremt andet ikke er aftalt, skal den primære kommunikationsform mellem lejer og udlejer (KEID) være digital. For nuværende kan dette krav kun håndteres ved, at KEIDs teknikere ved flyttesyn billeddokumenterer på sin telefon, som afleveres sammen med fraflytningsrapporten til ejendomsadministratoren typisk pr. mail.

Udfordringen i dag er, at rapportens rumbetegnelse typisk ikke passer overens med de lejemaal, der udføres flyttesyn i. Hvorefter teknikeren skal tilpasse rapporten i hånden. Samtidig er teknikeren besværet af begrænset plads pr. linje, som besværliggør udfyldelse og hindrer detaljeret beskrivelse af en eventuel skade. Samlet betyder dette, at KEID anvender mange ressourcer på at udrede situationen ved tvivlsspørgsmål og uenigheder lejer og udlejer imellem. Dertil kommer, at KEID i nogle tilfælde må påtage sig regningen for udbedringen af skaden, hvis der er tvivl om ansvaret herfor.

Webbaseret løsninger, der er tilgængelige på markedet, kan tage højde for de nuværende udfordringer ved flyttesyn. Dette gøres ved, at teknikeren kan medbringe en iPad til et flyttesyn, hvor han kan tilpasse templates online til rummene i lejemaalene, linke billeder til rummene, og udfylde eventuelle bemærkninger på stedet.

Samtidigt med implementeringen af ny webløsning skal teknikerne uddannes i processen, således at man kan strømline dataniveauet og indsigten i processen.

Gevinsten ved en webbaseret løsning vurderes at være et fald i antallet sager, hvor KEID må påtage sig den økonomiske udgift på grund af mangelfuld dokumentation.

1.4 ØKONOMI

En automatisering af processen vedrørende betaling og registrering af serviceaftaler forventes at frigive et kvart årsværk. Potentialet er beregnet ud fra de gældende årsværkssatser inkl. overhead.

En webbaseret løsning til ind- og fraflytningsrapporter forventes at medføre et fald i udgiften til vedligehold på ejendomme, som i stedet vil blive pålagt de ansvarlige private lejere. Gevinsten estimeres på baggrund af historiske sager til 300 t. kr. årligt.

Indførelsen af robotten vedrørende automatisering af serviceaftaler vil medføre en årlig driftsudgift på 30.000 kr. Prisen er fastsat i Servicekataloget for Koncern IT 2019.

Driften af en webbaseret løsning til ind- og fraflytning medfører udgiften til et ¼ systemejerårsværk i KEID, og den årlige udgift til KIT for at hoste løsningen. Udgiften til KIT er baseret på erfaring fra projektets KIT projektleder. Den reelle udgift kendes først, når den ønskede webløsning er identificeret. Samlet forventes de årlige udgift til driften af en webbaseret løsning at være 200 t.kr.

Tabel 2. Varige ændringer, service

	1.000 kr. 2020 p/ l					
	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Automatisering af serviceaftaler		-130	-130	-130	-130	-130
Årlig driftsudgift til RPA		30	30	30	30	30
Implementering af webbaseret løsning til ind- og fraflytningsrapporter		-300	-300	-300	-300	-300
Årlig drift		200	200	200	200	200
Varige ændringer totalt, service		-200	-200	-200	-200	-200

Projektet har tegnet processen til fakturering af serviceaftaler i samarbejde med KIT. På den baggrund er der udarbejdet et samlet investeringsbehov på 310 t. kr.

Implementeringen af begge indsatser forventes at løbe over 12 uger med en projektleder fra KIT. KIT har angivet udviklingsomkostningerne for robotten til 140 t. kr., indeholdt heri er driftsudgiften i 2019 til robotten vedrørende automatisering af serviceaftaler. Derudover forventes det, der skal skulle anvendes 100 timer til test af robotten, før den kan implementeres i driften.

Udgiften til implementering af en webbaseret løsning til ind- og fraflytningsrapporter forventes at være 350 t. kr. Indeholdt heri er udgiften til en IT-arkitekt i KIT, der skal facilitere integrationen til AD og Outlook, en proceskonsulent til udarbejdelse af user stories, en udbudsjurist som skal udarbejde kravspecifikation til indkøbet af løsningen og udgiften til indkøb af en webløsning, som forventes at være i omegnen af 150 – 200 t.kr.

Investeringsbehovet er beregnet ud fra timeprisen for en KIT projektleder/IT-arkitekt fastsat i Servicekataloget for Koncern IT 2019 og de gældende årsværkssatser for henholdsvis en specialkonsulent og Teknikere/HK'er inkl. overhead og opgørelser af et effektivt årsværk.

Tabel 3. Anlægsinvesteringer i forslaget

	1.000 kr. 2020 p/ l						Innovationspulje (sæt X)
	2019	2020	2021	2022	2023	2024	
Projektledelse	125						
RPA	140						
Test af robotten	95						
Projektleder/IT-arkitekt/proceskonsulent	150						
Udbudsjurist	50						
Indkøb af webbaseret løsning til ind- og fraflytningsrapporter	200						
Investeringer totalt, anlæg	760						

1.5 EFFEKTIVISERING PÅ ADMINISTRATION

Forslaget medfører en årlig reduktion i administrative omkostninger i kommunen på samlet 200 t. kr.

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*.		-200	-200	-200	-200	-200
Nettoeffekt på administrative opgaver på områder uden for afgrænsning af målsætningen (skøn).						
Varige ændringer totalt, administration		-200	-200	-200	-200	-200

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

1.6 FORDELING PÅ UDVALG

Forslaget vedrører kun Københavns Ejendomme og Indkøb, Økonomiforvaltningen.

1.7 IMPLEMENTERING AF FORSLAGET

Projektet er forankret i styregruppen for Optimering og automatisering af processer i KEID. Processerne er identificeret og godkendt i styregruppen.

KIT har tegnet processen for betaling og registrering af serviceaftaler og foretaget et estimat på udvikling og implementering robotten. Opgaven vurderes at kunne gennemføres over et forløb på 12 uger og kan fuldt implementeres i 2019.

Der er foretaget en formålsafklaring af ind- og fraflytningsrapporter, og projektet er ved godkendelse af business casen klar til at indgå i en markedsdialog. Implementeringsindsatsen og forandringsledelsen forventes at løbe igennem hele 2019.

1.8 INDDRAGELSE AF SAM ARBEJDSPARTNERE

Forslaget vedrører udelukkende KEID. Alle relevante interessenter er repræsenteret i styregruppen.

1.9 FORSLAGETS EFFEKT

Forslaget vil medføre hurtigere identifikation af problematiske fakturaer på serviceaftaler, sikring af overholdelse af betalingsfrister og fejlminimering ved ensartet udførelse.

Dertil forventes forslaget at medføre øget medarbejdertilfredshed ved at mindske de manuelle indtastninger og gentagelser.

Forslaget vil dertil medføre, at antallet af sager hvor KEID må afholde udgiften på grund af mangelfuld dokumentation vil falde. Derudover forventes en ensartning af data at medføre mindre administrationstid for ejendomsadministratoren ved udarbejdelsen af ind- og fraflytningsrapporter.

1.10 OPFØLGNING

	Hvordan måles succeskriteriet?	Hvem er ansvarlig for opfølgning?	Hvornår gennemføres opfølgningen?
Robotten har udfyldt rekvisitionsnummer og kontering for 10.000 af fakturaerne vedrørende serviceaftaler	Opgørelse ud fra robotens output over antal succesfuldt behandlede serviceaftaler	Procesejer Økonomichefen	Ved årets udgang
Alle fraflytningssyn dokumenteres via webbaseret løsning ved udgangen af 2019	Opgørelse ved spørgeskema undersøgelse hos teknikerne	Procesejer chef for ejendomsadministrationen	Ved året udgang

1.11 RISIKOVURDERING

Processerne er identificeret og tegnet. Risikoen forventes på den baggrund at være lav.

1.12 HVEM ER HØRT?

	Ja/ Nej	Dato for godkendelse
Center for Økonomi, Økonomiforvaltningen	Nej	Alle forslag skal godkendes i deres endelige form af Center for Økonomi i Økonomiforvaltningen inden udvalgs-godkendelse.

	Ja/ Nej/ Ikke relevant	Hvis ja, skriv kort konklusionen. Skal være afsluttet inden udvalgsgodkendelse.
Ejendomsfaglig vurdering	Ikke relevant	<p>Alle investeringsforslag, der indeholder midler vedr. ændrede m2-behov, herunder:</p> <ul style="list-style-type: none"> - nye m2 – nyt lejemål, nybyggeri og tilbygning - samlokalisering - til- og fraflytning af lejemål - ændring af eksisterende lejemål – renovering <p>skal have en ejendomsfaglig vurdering inden Center for Økonomi kan lave en endelig godkendelse af investeringsforslaget.</p> <p>Sendes til: OKFDL Budgetkoordinerer</p>
IT-kredsen	Nej	Digitaliseringsprojekter skal i høring i IT-kredsen.
Koncern-IT	Nej	Alle nyanskaffelser af it-systemer skal vurderes af Koncern IT inden IT-anskaffelsen, men ikke inden CFØ's godkendelse
HR-kredsen	Ikke relevant	<p>Alle investerings- og effektiviseringsforslag, som indeholder effektiviseringer på arbejdsgiverområdet, skal have været i høring i HR-kredsen inden Center for Økonomi kan lave en endelig godkendelse af investeringsforslaget.</p> <p>Dette gælder <u>både</u> de tværgående forslag og de forvaltningsspecifikke.</p>
Velfærdsanalytisk vurdering	Nej	<p>Forslag med effektiviseringer på overførsler mv. skal vurderes i forhold til, om forslaget er 1) evidensbaseret, 2) om det er godtgjort, at forslaget vil resultere i varige gevinster for Københavns Kommune, 3) vurdere, om lignende indsatser, herunder i andre forvaltninger, er tænkt tilstrækkeligt ind i investeringsforslaget, og 4) tage stilling til, om forvaltningens forslag til opfølgning på investeringsforslaget er tilstrækkeligt i forhold til at sandsynliggøre, at effekterne realiseres eller om der er behov for en separat evaluering.</p> <p><i>Afsnittet udfyldes af Den Tværgående Analyseenhed</i></p>

1.13 TEKNISK BILAG

Tabel 5. Fordeling af varige ændringer mellem udvalg, service

Udvalg		1.000 kr. 2020 p/l					
		2019	2020	2021	2022	2023	2024
Økonomiudvalget	Besparelse						
	Omkostninger						
Koncernservice	Besparelse						
	Omkostninger						
Koncern IT	Besparelse						
	Omkostninger						
Københavns Ejendomme	Besparelse		-430	-430	-430	-430	-430
	Omkostninger		230	230	230	230	230
Byggeri København	Besparelse						
	Omkostninger						
Kultur- og Fritidsudvalget	Besparelse						
	Omkostninger						
Børne- og Ungdomsudvalget	Besparelse						
	Omkostninger						
Sundheds- og Omsorgsudvalget	Besparelse						
	Omkostninger						
Socialudvalget	Besparelse						
	Omkostninger						
Teknik- og Miljøudvalget	Besparelse						
	Omkostninger						
Beskæftigelses- og Integrationsudvalget	Besparelse						
	Omkostninger						
Total	Besparelse		-430	-430	-430	-430	-430
	Omkostninger		230	230	230	230	230

Tabel 6. Fordeling af anlægsinvesteringer mellem udvalg

Udvalg	1.000 kr. 2020 p/ l					
	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Økonomiudvalget						
Koncernservice						
Koncern IT						
Københavns Ejendomme	760					
Byggeri København						
Kultur- og Fritidsudvalget						
Børne- og Ungdomsudvalget						
Sundheds- og Omsorgsudvalget						
Socialudvalget						
Teknik- og Miljøudvalget						
Beskæftigelses- og Integrationsudvalget						
Total	760					