



BI8 Videreudvikling af Københavns Erhvervshus

24. februar 2015

Baggrund

Københavns Erhvervshus (KEH) er virksomhedernes nye nemme indgang til Københavns Kommune. KEH skal yde et vigtigt bidrag til at øge virksomhedernes tilfredshed med kommunen og samtidigt få flere ledige borgere i beskæftigelse hos virksomhederne. For at opnå dette er det nødvendigt med et kvalitativt løft af erhvervshusets medarbejdere og IT systemer.

Indhold

Erhvervshusets kvalitative løft opnås ved følgende fire indsatser:

1. Opsøgende virksomhedsservice
2. Match mellem ledige og virksomheder
3. Indgang til kommunen

Ad 1.) Opsøgende virksomhedsservice

KEH arbejder med løbende, opsøgende virksomhedskontakt, hvor medarbejderne skaber varige relationer til de enkelte virksomheder. Medarbejderne er kommunens væsentligste ansigt til virksomhederne og bidrager i høj grad til virksomhedernes opfattelse af kommunens erhvervsvenlighed. For at optimere kontakten er der behov for:

- 1.) at udvikle medarbejderens servicekompetencer ved at medarbejderne under virksomhedsbesøgene i en periode får tilknyttet en erfaren mentor. På den måde højnes servicen, uden at der skæres ned i antallet af besøg hos virksomhederne.
- 2.) ny opsøgende service om digitale løsninger. Mange virksomheder oplever vanskeligheder med at oprette sig rigtigt på virk.dk, hvor det offentlige har samlet en række digitale blanketter (f.eks. for løntilskud). Virksomhederne indsender derfor blanketterne via breve, hvilket både forlænger processen og øger risikoen for fejlagtig udfyldelse. Med en indsats, hvor kommunen igangsætter opsøgende vejledning om oprettelse på og brug af virk.dk, frigøres der ressourcer hos virksomhederne og i kommunen.

Ad 2.) Match mellem ledige og virksomheder

KEH medarbejdere arbejder med opsøgende virksomhedskontakt, hvor de også prioriterer at matche ledige københavnere med virksomhederne. Det er erfaringen, at CV'et ofte indeholder en utilstrækkelig beskrivelse af de lediges kompetencer og derfor ikke er velegnet til udsøgning af kandidater med henblik på jobmatch. Der er behov for følgende to initiativer, der kan fremme gode jobmatch:

- 1.) *Jobmatch via crawling* er en metode, hvorpå et softwareprogram læser (crawler) stillingsannoncer og identificerer de mest efterspurgte job og de hyppigst forekommende kompetencekrav knyttet til de pågældende stillingskategorier. Dette kan bruges til at anvende ensartede begreber i beskrivelsen af hhv. kompetencekrav i virksomhedernes jobordrer og de lediges kompetencer i CV'erne.

Eksekveringsparat?

	JA / NEJ
Udvalgsbehandlet (angiv udvalg)	
Kan igangsættes uden yderligere udvalgsbehandling	

2.) *Jobmatch via ”emnebank til hurtig match”*. For at skabe hurtig match mellem virksomhederne og de ledige oprettes der en ”emnebank” af højt motiverede ledige med kompetencer inden for områder med stor efterspørgsel blandt virksomheder og stort udbud af ledige.

Ad. 3.) *Indgang til kommunen*

I Budget 14 blev det besluttet, at der skulle oprettes et Customer Relationship Management (CRM) system, der samler informationer om virksomhedernes kontakt med kommunen på ét sted og muliggør en helhedsorienteret virksomhedsservice. Systemet udrulles nu i virksomhedsrettede enheder i BIF, TMF og KKF. For at øge virksomhedskontakten er KEH vokset med markant flere medarbejdere. Der er derfor behov for yderligere indkøb af 74 CRM licenser. Disse fordeles mellem medarbejderne i KEH (65 licenser) og medarbejderne i det KEH-relaterede virksomhedskontaktcenter i KFF (9 licenser). Der er tale om anlægsmidler.

Overordnede målsætninger og effekter

KEH er en vigtig del af kommunens nye indsats på erhvervsområdet, som udmønter sig i den kommende erhvervs- og vækstpolitik. Gennemførelsen af initiativerne i budgetnotatet vil føre til, at virksomhederne oplever bedre service fra kommunen og, at flere ledige københavnere kommer i job.

Tabel 1: Oversigt over aktiviteter og afledt effekt

(Del)aktivitet	Afledt effekt
<i>Ad 1.) Opsøgende virksomhedsservice:</i> 1. <i>Udvikling af medarbejdernes servicekompetencer</i> 2. <i>Opsøgende service om digitale løsninger</i>	- <i>Service- og salgskompetenceløft for medarbejdere kan øge virksomheders tilfredshed, uden at det går ud over kontakten til virksomhederne</i> - <i>Øget brug af virk.dk kan frigøre ressourcer hos både virksomheder og Københavns Kommune</i>
<i>Ad 2.) Match mellem ledige og virksomheder</i> 1. <i>Jobmatch via crawling</i> 2. <i>Jobmatch via emnebank</i>	- <i>Hurtigere og bedre jobmatch, der matcher virksomhedernes efterspørgsel, vil føre til øget beskæftigelse og øget tilfredshed med kommunen</i>
<i>Ad 3.) Indgang til kommunen:</i> 1. <i>CRM-licenser</i>	- <i>Indkøb af 74 CRM-licenser vil medføre bedre koordinering af kontakten til virksomhederne og et komplet datagrundlag til brug for tilfredsstillende ledelsesinformation. Brugen af anlægsmidlerne vil resultere i 0,18 årsværk.</i>

Økonomi

Tabel 2: Overordnet økonomi (service)

<i>(1.000 kr. – 2015 p/l)</i>	Serviceudgifter i 2015*
Ad 1.) Opsøgende virksomhedsservice	
Udvikling af medarbejdernes servicekompetencer	500
Opsøgende service om digitale løsninger	1.000
Ad 2.) Match mellem ledige og virksomheder	
Jobmatch via crawling	1.000

Jobmatch via emnebank	500
Årlige udgifter i alt	3.000

Tabel 3: Overordnet økonomi (anlæg)

Projekt	Økonomi*	
	Anlæg 2015	Afledte årlige serviceudgifter fra 2016
Ad 3.) Indgang til kommunen: CRM-licenser	149.206	40.800

Risikovurdering

Der er en mindre risiko forbundet med tilpasningen af eksisterende software, så at det kan opnå de ønskede resultater i forhold til jobmatch initiativerne crawling og emnebank.

Tekniske oplysninger

Økonomiske konsekvenser

Serviceudgifterne udgør i alt 3,0 mio. kr. Opsøgende virksomhedsservice og kompetenceløft af medarbejdere udgør 1,5 mio. kr. svarende 3 årsværk i Københavns Erhvervshus. Udgifterne til jobmatch via crawling og emnebank udgør 1,5 mio. kr. og vil bestå i indkøb af softwareprogrammer samt udrulning.

Tabel 4. Serviceudgifter

(1.000 kr. – 2015 p/l)	Udvalg	Bevilling	Funktion	2015	2016	2017	2018	I alt
Service, overførsler, finansposter	BIU	18.10.40	6.48.67	3.000				
-								
Udgifter i alt				3.000				

Tabeller til anlægsudgifter

Indkøb af 74 CRM licenser er en anlægsudgift, der ikke medfører driftsudgifter i indkøbsåret. Der vil være afledte driftsudgifter fra 2016, som afholdes inden for egen ramme.

Tabel 5. Anlægsudgifter og evt. afledte serviceudgifter

(1.000 kr. – 2015 p/l)	Udvalg	Bevilling	Funktion	2015	2016	2017	2018	I alt	*
Anlæg:									
-	BIU	38.15.50	6.45.51.3	149					
-									
Anlægsudgifter i alt				149					
- heraf til KEjd									
Afledte serviceudgifter:									
- Vedligehold og drift					41	41	41		
-									
Afledte serviceudgifter i alt									