

ANSKAFFELSE AF ESM-SYSTEM

Kort resumé: Investeringsforslaget skaber effektiviseringer gennem tidsbesparelser i Københavns Ejendomme (KEJD) og øger samtidig kvaliteten i sagsbehandlingen af kundehenvendelser i KEJD ved at udskifte helpdesk-funktionaliteten i det nuværende fagsystem med et Enterprise Service Management system (ESM-system). Et sådant system kan understøtte det fulde sagsflow fra kundehenvendelse over tildeling af leverandøropgaver til fakturering og journalisering.

Fremstillende forvaltning: Økonomiforvaltningen

1. Beskrivelse af forslag (fremgangsmåde og effekt)

KEJD's Facility Management system (KASA) på ejendomsområdet skal genudbydes, da den nuværende leverandøraftale udløber. Systemet indeholder bl.a. en helpdesk funktionalitet, hvor kunder i forvaltningerne indmelder alt fra knuste ruder til større vedligeholdelsesopgaver. Dette investeringsforslag beskriver gevinsterne ved at erstatte den nuværende helpdesk funktionalitet og udvalgte støttefunktioner i Facility Management systemet med et Enterprise Service Management system (ESM-system).

Behandlingen af indkomne sager på kommunens bygninger varetages af teknikere i Center for Kundeservice i KEJD. De bruger i dag lang tid på at skabe overblik og kommunikere med kunder i forvaltningerne, kolleger og leverandører, fordi helpdesksystemet kun i begrænset omfang understøtter denne funktion. Kommunikation foregår i stedet manuelt via telefon og mails, hvilket gør at sagshistorikken kan blive uigennemskuelig og spredt over flere decentrale systemer (egne noter, mails mv.). Samtidig er sagsbehandlingen sårbar ved fravær, ligesom der bruges meget tid på journalisering.

Det er derfor hensigtsmæssigt at systemunderstøtte de mange manuelle opgaver, teknikerne udfører i relation til sagsbehandling i dag. Dette kan gøres ved at implementere et ESM-system, der gør det muligt:

- At dokumentere kommunikationen med kunder og leverandører samlet på sagen
- At danne rekvisitioner og foretage de nødvendige handlinger for indkøb både på og uden for rammeaftalerne
- At påsætte budgetkategorier og understøtte sagsflow i forhold til hvilke ledergodkendelser og andre handlinger, der skal foretages, alt efter beløbsgrænser og kontraktvilkår
- At journalisere den nødvendige dokumentation automatisk efter sagsslukning
- At gøre bygningsdata fra andre relevante fagsystemer tilgængelige i sagsbehandlingen
- At alle kundetyper kan foretage indmeldinger i ESM-systemet, dvs. både kommunale og private lejere
- At sagsindmeldere og sagsbehandlere kan tilgå ESM-systemet via mobil

Center for Kundeservice har gennemført en pilottest af ServiceNow (et ESM-system, der allerede anvendes flere steder i KK) i tre måneder, hvor udvalgte dele af sagsbehandlingsprocessen blev systemunderstøttet og testet.

Resultaterne af pilottesten har vist, at der er et stort potentiale ved at implementere et ESM-system i Center for Kundeservice i form af øget kundetilfredshed samt kortere tidsforbrug på løsningen af den enkelte sag. KEJD vurderer på baggrund af pilottesten, at der ved overgang til et ESM-system i gennemsnit kan spares 4 minutter på "nemme" sager, 20 minutter på "middel" sager og 57 minutter på "komplekse" sager, jf. tabel 1.

Tabel 1. Forventet besparelse i minutter pr. sag i gennemsnit

	Nemme sager	Middel sager	Komplekse sager	Sum
Fordeling	35%	50%	15%	100%
Antal sager v. 15.000 i alt	5.250	7.500	2.250	15.000
Minutter pr. sag	4	20	57	-
Sum i timer	378	2.496	2.134	5.008
Sum i årsværk	0,31	2,08	1,78	4,17

Estimater og beregninger er lavet i samarbejde med teknikere fra Center for Kundeservice med tal fra 2022.

Forslaget forventes foruden tidsbesparelser at give en række andre kvalitative gevinster såsom:

- Bedre efterlevelse af compliance (både ift. journalisering og indkøb via rammeaftaler)
- Færre fejl i sagsbehandlingen, fordi processerne bliver væsentligt bedre systemunderstøttet
- Bedre adgang til indmelding af fejl (f.eks. via mobil adgang til dette). Dette vil medføre, at flere fejl og skader opdages, inden de udvikler sig til meget dyre akutte skader.
- Bedre input og mulighed for struktureret dataanvendelse ift. planlagt vedligehold, der medfører, at skader i mindre omfang kan udvikle sig og derved blive dyrere.
- Færre forgæves teknikerbesøg (fordi kommunikationen og kvalitetsopfølgningen er styrket)
- Øget kundetilfredshed, fordi kunderne i institutioner og centralforvaltninger løbende vil modtage status på deres indmeldte sager, et behov de bl.a. har ytret i tilfredshedsundersøgelsen *Tæt på Forvaltningerne*, og som ikke imødekommes i dag.
- Øget systemunderstøttet kontrol af leverandørerne, fx ved billedokumentation af udført arbejde, vil højne kvaliteten af vedligeholdelsesopgaverne til gavn for kunderne.
- Øget medarbejdertilfredshed, fordi automatisering af tunge administrative processer frigiver tid til kerneopgaven.

Her angives om forslaget udspringer af et innovationsforslag:

Ja

Nej

2. Økonomi

Der er via pilottesten af ServiceNow identificeret et potentiale for at reducere sagsbehandlingsomkostningerne med 2,38 mio. kr. svarende til 4,17 årsværk ved overgang til et ESM-system i Center for Kundeservice i KEJD. Et årsværk for en tekniker er sat til 1.200 timer i effektiv sagsbehandlingstid og beløbsmæssigt fastsat til 575.446 kr.

Udgifterne til et ESM-system vil bestå af etablerings- og implementeringsomkostninger samt licens- og driftsomkostninger. Modsat bortfalder udgifter til drift og tilpasning af helpdesk funktionaliteten i den nuværende KASA-løsning. Udgifterne til implementering og drift af et ESM-systemet er estimeret på baggrund af erfaringer fra implementering af ServiceNow i KIT og KS, der i dag anvender systemet, om end til andre forretningsområder. Hertil kommer en række licenser til medarbejdere i KEJD. De faste driftsudgifter udgøres af licenserne, der giver adgang til systemet, som er nødvendigt for at kunne effektivisere arbejdsgangene, samt midler til systemtilpasninger, der erfaringsmæssigt altid forekommer i takt med udviklingen af behov, systemer m.v. Endelig er 20 % af et årsværk afsat til at varetage dialogen mellem KEJD, KIT og leverandøren samt varetage forretningsmæssige systemejersopgaver. Udgifter til det tekniske systemejerskab finansieres inden for KEJD's eksisterende budget.

Omkostninger til systemimplementering omfatter udover KEJDs egne ressourcer timeforbrug hos KIT og en ekstern implementeringspartner. Estimaterne er baseret på både markedsdialog og drøftelser med KIT. Implementering af et ESM-system kræver specialiserede kompetencer inkl. erfaring med og indsigt i det specifikt valgte system, herunder også en forud etableret samarbejdsrelation med systemleverandøren. Disse kapaciteter forefindes ikke hos KEJD eller i KK i almindelighed, og der er derfor behov for at entrere med en ekstern implementeringspartner. Ressourceforbrug til KEJDs egne implementeringsaktiviteter er estimeret ud fra erfaringsgrundlaget fra det igangværende FM Portal program i KEJD og dimensioneret med udgangspunkt i udskiftning og etablering af et grundlæggende sagsstyrings- og workflow system i en organisation af KEJDs størrelse. KEJDs implementeringsteam består af en projektleder, product owner, proceskonsulenter samt KEJD-ressourcer med forretningsviden. Aktiviteterne omfatter varetagelse af den indledende anskaffelse (detaljeret af behov, udvælgelse af og kontraktindgåelse med systemleverandør og implementeringspartner), IT-

projektleddelse af implementeringen, koordinering med aktiviteter i det overordnede FM Portal program og KEJDs ledelseslag, samt afdækning af de forretningsmæssige roller i implementeringsprojektet (herunder Product Owner, proceskonsulenter, samt brugeruddannelsesaktiviteter).

Da en ny helpdesk-funktionalitet vil være en fundamental del af den fremadrettede systemunderstøttelse, er der indarbejdet testaktiviteter matchende dette forhold. I relation til forandringsledelse vil der kunne trækkes på det etablerede ambassadørkorps i FM Portal programmet, hvorfor omkostningerne hertil primært afspejler planlægning og styring. Forandringsledelse er tillige et kardinalpunkt i implementeringen, da en ny systemmæssig sagsunderstøttelse vil betyde væsentlige tilpasninger i en række arbejdsopgave. Det er en forudsætning for effektiviseringen at organisationen lærer de nye måder at arbejde på, og at der er generelt opbakning hertil.

Til sidst er der afsat midler til at følge op på gevinstrealiseringen af hele projektet, så der bl.a. kan følges op på om forudsætningerne for effektiviseringen er mødt. Det er et generelt krav til IT-projekter i Københavns kommune, at der følges på gevinstrealisering. Midlerne er afsat til ressourcer der skal identificere og prioritere gevinster ved projektet, samt at opsætte rammer for, at der kan gennemføres en stringent opfølgning på gevinsterne i en årrække efter eksekveringen.

Tabel 2. Forslagets samlede økonomiske konsekvenser

1.000 kr. 2024 p/l	Styringsområde	2024	2025	2026	2027	2028	2029
Varige ændringer (effektiviseringer og drift)							
4,17 ÅV i automatiserede processer	Service	0	-2.377	-2.377	-2.377	-2.377	-2.377
Reducerede driftsomkostninger til KASA	Service	0	-377	-377	-377	-377	-377
Reducerede betalinger til systemtilpasninger i KASA	Service	0	-185	-185	-185	-185	-185
Drift af nyt system	Service	0	135	135	135	135	135
Udgifter til systemtilpasning i ServiceNow (ændringsønsker)	Service	0	150	150	150	150	150
Årlige licensomkostninger	Service	0	980	980	980	980	980
Samlet varig ændring		0	-1.674	-1.674	-1.674	-1.674	-1.674
Implementeringsomkostninger (midler fra investeringspuljen)							
Leverandør implementeringsteam	Anlæg	3.908	0	0	0	0	0
KEJD Implementeringsteam	Anlæg	2.661	0	0	0	0	0
Anskaffelse	Anlæg	179	0	0	0	0	0
Styring/koordinering i relation til FM Portal programmet	Anlæg	237	0	0	0	0	0
Testaktiviteter	Anlæg	365	0	0	0	0	0
Forandringsledelse	Anlæg	360	0	0	0	0	0
Gevinstrealisering	Anlæg	38	0	0	0	0	0
Samlede implementeringsomkostninger		7.748	0	0	0	0	0
Samlet økonomisk påvirkning		7.748	-1.674	-1.674	-1.674	-1.674	-1.674
Tilbagebetalingstid baseret på serviceeffektivisering	6						
Tilbagebetalingstid baseret på totaløkonomi	6						

3. Implementering og opfølgning

KEJD er projektejer og vil i samarbejde med KIT og en ekstern systemleverandør stå for implementering og gennemførelse af investeringsforslaget.

KIT er ansvarlig for platformen og den efterfølgende drift samt teknisk vejledning om sikkerhedsvurderinger, overholdelse af it-projektmodellen i Københavns Kommune. KEJD og den eksterne leverandør har ansvaret for opsætning og organisatorisk udrulning af systemet, mens KIT har ansvaret for den tekniske implementering.

Opfølgningsmål	Hvordan måles opfølgningsmålet?	Hvem er ansvarlig for opfølgning?	Hvornår gennemføres opfølgningen?
Implementering og anvendelse af investeringsmidler			
Indgåelse af kontrakt med leverandør	Leverandør udvalgt efter indkøbsproces mhp. imødekomme af opstillede løsningskrav kombineret med tilbudt pris.	Styregruppe i KEJD	Anskaffelsesproces gennemføres i umiddelbar forlængelse af godkendelse af investeringscase.
Opsætning af system	Fastlæggelse af delleverancer i implementeringsforløb, tilknyttet hovedleverancer angivet i kravspecifikation.	Der allokeres en projektleder med ansvar for opfølgning på både leverandørens og KEJD's aktiviteter.	Løbende gennem implementeringsperioden. Forventet opstart pr. primo Q1-2024.
Idriftsættelse af system	Leverandørens opfyldelse af de i kravspecifikationen angivne leverancer og krav. Godkendelse heraf sker via testforløb og driftsprøve.	Projektlederen har ansvar for den overordnede styring. Der tilknyttes styregruppe med ansvar for endelig godkendelse af idriftsættelse.	Idriftsættelse estimeres pr. ultimo Q4-2024.
Realisering af effektiviseringer			
Lavere afregning til leverandør	Sammenligning af nuværende driftsomkostninger med kommende driftsomkostninger.	Systemejer i KEJD.	Der følges det eksisterende årshjul for økonomiopfølgning på IT systemejerskab.
Analyse af tidsforbrug på sagshåndtering i Helpdesk	Gennemførelse af målinger tilsvarende de gennemførte baselinemålinger tilknyttet nuværende arbejdsgange.	Der udpeges en forretningsmæssig gevinstejer.	I forlængelse af afsluttet hypercare periode.
Flere sager kvalitetssikret (varemodtaget) korrekt	Registreres i forbindelse med stikprøvekontrol af sager løst i Helpdesk	KEJD	Kvartalsvist

4. Risikovurdering

Effektiviseringerne er afhængige af en række systemintegrationer til bl.a. Outlook og eDoc. Flere af disse findes i dag i KS og KIT. Vurderes til lav risiko.

KEJD vurderes at have relativt begrænset erfaring med systemimplementering på dette område, hvilket betyder, at der er behov for fokus på både procesjusteringer, uddannelsesaktiviteter og forandringsledelse i en periode under og efter implementeringen. Der er indregnet midler hertil i de estimerede implementeringsomkostninger mht. KEJDs ressourceforbrug. Med disse indsatser vurderes risiko at være lav.

KIT vil blive aktivt tilknyttet implementeringen af ESM-systemet grundet deres erfaring fra tilsvarende tidligere implementeringsforløb.

Der vil være behov for, at ikke-kommunalt ansatte brugere kan indmelde sager i ESM-systemet. Dette er endnu ikke muligt i den allerede implementerede løsning hos KIT og KS, men KIT forventer etablering af en løsning herfor i løbet af 2023, hvilken antages også at kunne anvendes til KEJD's specifikke formål, hvorfor risikoen herved vurderes som risiko.

ADMINISTRATIVT BILAG TIL INVESTERINGSFORSLAG

5. Effektivisering på administration

Økonomiudvalget har tidligere vist interesse for reduktion af kommunens administrative udgifter, senest med målsætningen om en reduktion på 10 pct. frem mod 2022. Effektivisering på administration skal derfor angives.

Tabel 3. Varige ændringer, administration

Nettoeffekt på administrative udgifter	1.000 kr. 2024 p/l					
	2024	2025	2026	2027	2028	2029
Effekt på lønudgifter på hovedkonto 6 og øvrige adm. udgifter på hovedfunktion 6.45	0	-1.674	-1.674	-1.674	-1.674	-1.674
Effekt på øvrige administrative udgifter						
Varige ændringer totalt, administration	0	-1.674	-1.674	-1.674	-1.674	-1.674

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

6. Hvem er hørt?

	Ja/Nej	Dato for godkendelse
Center for Økonomi, Økonomiforvaltningen	Ja	28-06-2023

Relevante samarbejdspartnere i kommunen, der er inddraget

KS - Har faciliteret samarbejde med ekstern konsulent og understøttet med egne erfaringer med systemet
KIT - Vil stå for en del af driften efterfølgende og har været samarbejdspartner på pilotprojekt i 2022.

Slet herunder gerne kredse og udvalg, der ikke er relevante.

	Ja/Nej	Dato for godkendelse og evt. hørings svar
Ejendomsfaglig vurdering	Nej	
IT-kredsen	Ja	Indgik på den digitale pipeline 22. juni
Koncern-IT	Ja	Koncern-IT har været løbende inddraget og har været samarbejdspartner på pilotprojektet.
MED-udvalg	Nej	
HR-kredsen	Nej	
Velfærdsanalytisk vurdering	Nej	