

Bilag 7

Effektiviseringsstrategi 2015: Citizen 2017

Dette katalog beskriver den overordnede ramme og målet med de effektiviseringsforslag, der indgår i Citizen, som er input til budgetforhandlingerne for 2015. Citizen bygger videre på det fundament, der blev etableret med vedtagelsen af Citizenpakkerne i 2012 og 2013.

Årets Citizenforslag skal fortsat understøtte Københavns Kommunes service- og kanalstrategi og arbejdet med at levere borgerservice med respekt for borgernes tid, penge og behov. Citizen-projekterne og service- og kanalstrategi har baggrund i to forhold:

- Med den fælles offentlige og den fælles kommunale digitaliseringsstrategi indføres ved lov obligatorisk digital service, som alle danskere berøres af. Citizen-projekterne udmønter udvalgte borgerrettede og tværgående projekter fra de to strategier, hvor der er behov for en fælles indsats.
- Kommunens service- og kanalstrategi er ramme for de fælles offentlige projekter og målsætninger, og kommunens øvrige tværgående projekter på borgerbetjeningsområdet. Kernen i strategien er indførslen af obligatorisk digital post og obligatorisk digital selvbetjening i den kommunale borgerbetjening. Derudover rummer strategien initiativer, der digitaliserer og effektiviserer sagsbehandlingen og en omfattende hjælp-at-hente-pakke målrettet Københavns borgere og virksomheder.

Indhold i Citizen

Effektiviseringsforslagene i Citizen kan opdeles i to kategorier:

Forslag der udspringer af bølgeplanens bølge 3 fra den fælles offentlige og den fælles kommunale digitaliseringsstrategi og vedrører obligatorisk digital service og selvbetjening. Der er tale om områder som Regeringen og KL har indgået en aftale om i forbindelse med aftalen for kommunernes økonomi for 2015. Det drejer sig om:

Parkeringsbutik – en online webbutik til bestilling af licenser

Forslag der allerede har kørt i Citizen regi enten som pilotprojekter eller projekter, der har været afgrænset til en enkelt forvaltning, men som nu udbredes til flere forvaltninger. Det drejer sig om: Refusion 2.0 og Licensudvidelse af fælles Kontaktcenterløsning

Effektiviseringspotentiale

Det indmeldte nettopotentiale for 2015 på de projekter, der indgår i Citizen er aktuelt anslået til 0,8 mio. kr., og ved fuld indfasning 1,2 mio. kr.

For at sikre at forvaltningerne har tilstrækkeligt incitament til at medvirke i de effektiviseringsforslag, der gennemføres i regi af Citizen 2017, er der med IC givet mulighed for at forvaltningerne kan indarbejde op til 50 pct. af provenuet af Citizen forslagene i deres forvaltningsspecifikke effektiviseringer. Det er imidlertid kun Socialforvaltningen der har valgt at benytte sig af denne mulighed. 50 pct. af det provenu fra Citizen forslagene, som udmøntes på Socialforvaltningens bevilling indgår derfor i Socialforvaltningens forvaltningsspecifikke effektiviseringer. I alt drejer det sig om en merudgift på 35 t.kr. i 2015 og en effektivisering på 200 t.kr. i 2016..

De resterende forvaltninger har ikke indmeldt deres andel af provenuet i Citizen som en del deres forvaltningsspecifikke effektiviseringsbidrag. Forvaltningerne kan dermed selv afgøre, hvordan de vil disponere over det resterende forvaltningsspecifikke provenu på 402 t.kr. fra Citizen 2017, herunder om de vil lade det indgå som forvaltningsspecifikke effektiviseringsforslag i effektiviseringsstrategi 2016.

Investeringer

Forslagene i Citizen 2017 rummer et investeringsbehov på 2,6 mio. kr.

Forslag 1

Parkeringsbutik – en online webbutik til bestilling af licenser

Lov om obligatorisk digital service medfører at de borgere, der kan betjene sig selv digitalt, skal betjene sig selv digitalt. Dette gør sig gældende for parkeringslicenser pr. 1.12.2014. Dette forslag omfatter en kanalstrategisk indsats, der flytter borgerne fra det fysiske fremmøde til den digitale kanal. Der implementeres en ny selvbetjeningsløsning på området og den fysiske indgang til ansøgning om parkeringslicenser begrænses.

1.1 FORSLAGETS SAMLEDE ØKONOMISKE KONSEKVENSER

Tabel 1. Forslagets samlede økonomi

1000 kr. 2015 p/l	2015	2016	2017	2018	Bevilling
Driftseffektiviseringer					
Nettodriftsbesparelse som følge af kanalflyt	-665	-665	-665	-665	
Implementeringsomkostninger					
Videreudvikling og færdiggørelse af Parkeringsbutik	530	0	0	0	
Informationskampagne samt opdatering af hjemmeside	75	0	0	0	
IT i Borgerservicecenteret	25	0	0	0	
Samlet driftsændring (varig)	-665	-665	-665	-665	
Samlet pengestrøm i forslaget	-35	-665	-665	-665	
Personalemæssige konsekvenser(ÅV)					
Tilbagebetalingstid (Break Even)	1				

1.2 BAGGRUND FOR FORSLAGET

Ansøgning om og udstedelse af parkeringslicenser foregår i dag ikke optimalt for hverken borgere, virksomheder eller medarbejdere. Ved det fysiske fremmøde er der tale om en tidskrævende proces, som ofte medfører at borgerne og virksomhederne skal stå i kø i Borgerservice. Der findes en digital løsning på området, men denne lever ikke op til KL's og Digitaliseringsstyrelsens krav til brugervenlige selvbetjeningsløsninger. Sagsbehandlingsprocessen for dem, der i dag ansøger digitalt i den nuværende løsning, kræver mange opslag og medfører tilbageløb, hvilket kan effektiviseres med en ny løsning. Samtidig stiller 3. bølge for obligatorisk digital service krav til, hvordan borgerne ansøger om parkeringslicenser pr. 1.12.2014 og til den digitale selvbetjeningsløsningens brugervenlighed.

TMF har derfor udviklet en ny selvbetjeningsløsning "Parkeringsbutikken", som imødekommer udfordringerne og effektiviserer en stor del af ansøgnings- og sagsbehandlingsprocessen i kraft af

automatiske valideringer mod bl.a. CPR og CVR-registrene. Parkeringsbutikken er udviklet i regi af TMF og videreudvikles og testes frem mod implementering. Implementering af løsningen, ressourcer til medbetjening og en omfattende informationskampagne, samt tilpasning af kommunikation på hjemmesiden er en forudsætning for at kunne løfte den nuværende selvbetjeningsgrad, der i dag er på 23%.

1.3 FORSLAGETS INDHOLD

Forslaget består af en effektivisering af både front- og back end arbejdet i KFF. Dette sker dels ved kanalflyt fra det fysiske fremmøde til den digitale kanal og ved at implementere en ny digital selvbetjeningsløsning (Parkeringsbutikken), der understøtter sagsgangen i KFF bedre. Samtidig sikres det, at der vil være færre tilbageløb og sikkerheden øges. I den nye selvbetjeningsløsning integreres også løsninger, som sørger for, at kommunikationen med borgerne forenkles, bl.a. via mails/NemSMS når licensen er godkendt, på vej med posten eller når den skal fornyes.

Der er i dag 150-200 personlige henvendelser dagligt fra borgere, som af flere årsager ønsker at få hjælp til at få udstedt en parkeringslicens. Dette tal vurderes at falde med ca. 80%, når borgerne kan bestille licensen via den nye selvbetjeningsløsning enten hjemmefra eller via medbetjening.

De sidste 20% vil fortsat skulle betjenes via fysisk fremmøde. Dette gælder dels for borgere, der ikke kan betjene sig selv og skal have medbetjening, samt for de borgere, der har behov for licenser, som Parkeringsbutikken ikke understøtter herunder mistede licenser, ombytning af p-brikker, ambassade- samt udenlandske biler.

Fremadrettet vil disse fysiske henvendelser blive behandlet i Borgerservice Indre By, hvor borgerne visiteres til en specialiseret medarbejder på området, der vil hjælpe borgeren med løsningen i et mere tilbagetrukket miljø ligesom der vil være mulighed for medbetjening i de øvrige borgerservicecentre og BorgerserviceKvik på bibliotekerne.

1.4 FORSLAGETS POTENTIALE

Da forslaget indebærer et kanalflyt fra personligt fremmøde (fronten) til bestilling via Parkeringsbutik (back end) frigøres ressourcer fra fronten. En del ressourcerne flyttes til back end, for at imødekomme de borgere, der fortsat har brug for særlig hjælp. Den samlede besparelse svarer til ca. 1,5 årsværk i KFF.

Tabel 2. Driftseffektiviseringer og nye varige driftsomkostninger

1000 kr. 2015 p/l	2015	2016	2017	2018
Effektiviseringer				
Nettodriftsbesparelse som følge af kanalflyt	-665	-665	-665	-665
Samlet driftsbesparelse (brutto)	-665	-665	-665	-665

Licensudgifterne til den nye parkeringsbutik afholdes indenfor TMF's eksisterende budget.

1.5 Fordeling af forslagets potentiale mellem udvalg

Effektiviseringen berører alene KFF.

Tabel 3. Fordeling af forslagets potentiale mellem udvalg

Udvalg		Fordelings- nøgle	Kr. 2015p/l			
			2015	2016	2017	2018
Københavns Borgerservice	Effektivisering	100%	-665,00	-665,00	-665,00	-665,00
	Omkostning	0	0,00	0,00	0,00	0,00
Teknik- og Miljøudvalget	Effektivisering	0	0,00	0,00	0,00	0,00
	Omkostning	0	0,00	0,00	0,00	0,00
I alt	Effektivisering	100%	-665,00	-665,00	-665,00	-665,00
	Omkostning	-	0,00	0,00	0,00	0,00

1.6 IMPLEMENTERING AF FORSLAGET

Implementeringen starter allerede i 2014 med en adfærdændring hos borgerne, ”nudging-tiltag”, opdatering af hjemmesiden samt implementering af og information om den nye Parkeringsbutik. Den særskilte fysiske indgang lukkes formelt pr. 1.1.2015, og i den forbindelse etableres en visitering i Borgerservice Indre By ift, de borgere, der har brug for personlig betjening.

Anlægsinvesteringernes fordeling kan ses herunder. Videreudviklingen af Parkeringsbutikken samt en hurtigere færdiggørelse, er placeret i TMF, hvoraf de 200 t.kr. er afsat til at gøre Parkeringsbutikken responsiv, således at licenser kan bestilles fra tablet og smartphones, og de 330 t.kr. til en hurtigere færdiggørelse og implementering. IT i Borgerservicecenteret placeres i KFF. Informationskampagnen samt opdatering af hjemmesiden fordeles ligeligt imellem de to forvaltninger og sker i samarbejde mellem KFF og TMF.

Tabel 4. Implementeringsomkostninger

1000 kr. 2015 p/l	2015	2016	2017	2018
Anlægsinvesteringer				
Videreudvikling og færdiggørelse af Parkeringsbutik	530			
Informationskampagne samt opdatering af hjemmeside	75			
IT i Borgerservicecenteret	25			
Samlede implementeringsomkostninger	630			

Tabel 5. Fordeling af anlægsinvesteringer

Udvalg	Fordelings- nøgle	Kr. 1000 2015p/l			
		2015	2016	2017	2018
Københavns Borgerservice	9,9%	62,37	0,00	0,00	0,00
Teknik- og Miljøudvalget	90,1%	567,63	0,00	0,00	0,00
I alt	100%	630,00	0,00	0,00	0,00

1.7 FORSLAGETS FORVENTEDE EFFEKT

Ved gennemførelse af forslaget forventes en højere selvbetjeningsgrad, hurtigere sagsbehandlingstid samt færre tilbageløb, da parkeringsbutikken sikrer validering af borgerens bestilling af licens via opslag i CPR, CVR og BBR – registre.

1.8 OPFØLGNING PÅ FORSLAGET (OUTCOME)

KFF er ansvarlig for opfølgning i dialog med TMF.

Tabel 6. Opfølgning på forslagens outcome

Metode	Succeskriterium		
	Angiv succeskriterium 1	Angiv succeskriterium 2	Angiv succeskriterium 3
Hvordan opnås succeskriteriet?	50% af de i dag personlige henvendelser vedr. licenser sker digitalt efter 6 måneder – 80% efter 1 år.	Ingen tilbageløb. Løsningen giver ikke mulighed for at borgere kan bestille licenser, de ikke er berettigede til.	
Hvordan måles succeskriteriet?	Statistikudtræk fra parkeringsbutik og henvendelsesregistrering i Borgerservice.	Statistik fra Borgerservice.	
Hvem er ansvarlig for opfølgning?	TMF og KFF	TMF og KFF	
Hvornår gennemføres opfølgning?	Q3 2015 og Q1 2016	Q3 2015	

1.9 RISICI

Der kan opstå tekniske udfordringer i integrationerne mellem de gamle og nye systemer. Samtidig er der en risiko for, at borgerne har akut brug for licenser og ikke accepterer at måtte vente på at få licensen tilsendt. Derfor er der en risiko for, at der i en periode vil komme klager fra borgerne over manglende straksudstedelse. Der er tale om en overgangsperiode indtil en nyere parkeringsløsning implementeres, som muliggør digital straksudstedelse af licenser. TMF og KFF vil forsøge at imødekomme risikoen for klager via en målrettet informationskampagne.

Tabel 7. Samlet risikovurdering

Risikovurdering	
Høj risiko	<input type="radio"/>
Middel risiko	<input checked="" type="radio"/>
Lav risiko	<input type="radio"/>

Forslag 2

Refusion 2.0

De interne sagsbehandlingsgange vedrørende refusioner til borgerne på sundhedsområdet kan optimeres og forenkles. Med udgangspunkt i sidste års Citizen-forslag om refusion på fodpleje og tandlæge, udvides systemet Opus Lex til at omfatte refusion på bevillinger til apotekerkøb samt udbetaling af støtte til hjælpemidler, placeret i SOF, SUF og KS.

2.1 FORSLAGETS SAMLEDE ØKONOMISKE KONSEKVENSER

Tabel 1. Forslagets samlede økonomi

1000 kr. 2015 p/l	2015	2016	2017	2018	Bevilling
Driftseffektiviseringer					
Bruttodriftsbesparelse SUF	-234	-234	-234	-234	
Bruttodriftsbesparelse SOF	-100	-500	-500	-500	
Systemejer KFF	100	100	100	100	
Licens SOF	120	120	120	120	
Licens SUF	120	120	120	120	
Implementeringsomkostninger					
Udvikling og implementering KMD Opus Lex i SOF og SUF	600	0	0	0	
Implementering og uddannelse SUF	50	0	0	0	
Projektledelse KFF	150	0	0	0	
Implementering og uddannelse SOF	100	0	0	0	
Projektledelse SOF	75	0	0	0	
Samlet driftsændring (varig)	6	-394	-394	-394	
Samlet pengestrøm i forslaget	981	-394	-394	-394	
Personalemæssige konsekvenser(ÅV)					
Tilbagebetalingstid (Break Even)	4				

2.2 BAGGRUND FOR FORSLAGET

Efter en succesfuld gennemførelse af pilotprojektet på tandlægerefusion i 2012 samt udbredelsen af løsningen på tandlæge- og fodplejehandlinger i 2013, fortsættes udvidelsen af Opus Lex systemet. Formålet med effektiviseringsforslaget til Budget2015 er at udvide løsningen, så den kan understøtte flere områder. Dette sikrer en mere effektiv sagsbehandling og giver borgerne en hurtigere service inden for apotekerafregning samt økonomisk støtte til kropsbårne hjælpemidler.

2.3 FORSLAGETS INDHOLD

Det primære formål med forslaget er at effektivisere sagsbehandlingen vedrørende ansøgning om og udbetaling af tilskud på apotekerkøb (SOF) og støtte midler til kropsbårne hjælpemidler (SUF). For at sikre en effektiv understøttelse af dette, skal der ske en integration af Opus Lex systemet til relevante fagsystemer i Københavns Kommune (KK) samt til Apotekerforeningens løsning.

Det eksisterende apotekersystem er gammelt og dyrt at ændre. Det betyder, at systemet genererer en masse manuelt arbejde med fejlister og andre check som foretages af økonomifunktionen i KS. Med et nyt system vil antallet af timer brugt på fejlcheck og rettelser falde, og der kan dermed spares penge.

Udgifterne til kropsbårne hjælpemidler udgør ca. 43 mio. kr. årligt. Der modtages fakturaer fra leverandørerne, som sammenlignes med borgerens bevilling i fagsystemet. Der sker ikke fejludbetalinger i måleligt omfang, men løsningen vil effektivisere arbejdsgangen vedr. fakturakontrol og journalnotat.

2.4 FORSLAGETS POTENTIALE

Potentialet er beregnet individuelt i både SOF og SUF.

Forslaget potentiale er beregnet ud fra implementering af Opus Lex løsningen til betaling af regninger for kropsbårne hjælpemidler i SUF. Løsningen medfører en effektivisering af sagsbehandlingen på fakturaer. Sagsbehandlingen er i dag på:

- Løbende bevillinger: 4 minutter/faktura
- Enkeltbevillinger: 5,5 minutter/faktura
- Lægeattester: 6 minutter/faktura

Ved indførsel af Opus Lex reduceres sagsbehandlingstiden til 2 minutter pr. faktura uanset bevillingstype¹

SOF og KS forventer, at betalingen til KS for håndtering af Apotekersystemet vil falde med ca. 500 t.kr. som følge af at antallet af manuelle opgaver og check vil falde. Besparelsen er under forudsætning af at besparelsen på Apotekersystemet i forbindelse med ERP-systemet ikke overstiger de allerede indmeldte 132 t.kr. (plus 0,05 årsværk).

Tabel 2. Driftseffektiviseringer og nye varige driftsomkostninger

1000 kr. 2015 p/l	2015	2016	2017	2018
Effektiviseringer				
Bruttodriftsbesparelse SUF	-234	-234	-234	-234
Bruttodriftsbesparelse SOF	-100	-500	-500	-500
Omkostninger				
Systemejer KFF	100	100	100	100
Licens SOF	120	120	120	120

¹ Der er i forslaget beregnet bruttodriftsbesparelser ud fra en årsværkspris på 378.000 kr. svarende til 1.200 effektive arbejdstimer i SUF.

Licens SUF	120	120	120	120
Samlet driftsbesparelse (brutto)	6	-394	-394	-394

2.5 Fordeling af forslagens potentiale mellem udvalg

Effektiviseringspotentialet er fordelt mellem de to involverede forvaltninger. Fordelingen er baseret på SOF's og SUF's estimater over den forventede driftseffektivisering i hver deres forvaltning. Omkostninger omfatter licenser samt betaling til KFF på 100 t.kr for at varetage systemejerskabet. Omkostningen til systemejerskab fordeles ligeligt mellem SOF og SUF.

Besparselsen i SOF sker som følge af faldende betaling til KS (bevillingsbindingen nedskrives) vedr. Apotekersystemet. SOFs besparelse er under forudsætning af, at besparelsen på apotekersystemet i forbindelse med det nye ERP-system ikke overstiger de indmeldte 132 t.kr. (plus 0,05 årsværk) som er driftsbesparelsen ved lukningen af systemet.

Tabel 3. Fordeling af forslagens potentiale mellem udvalg

Udvalg		Fordelings- nøgle	Kr. 2015p/l			
			2015	2016	2017	2018
Københavns Borgerservice	Effektivisering	0%	0,00	0,00	0,00	0,00
	Omkostning	0%	0,00	0,00	0,00	0,00
Sundheds- og Omsorgsudvalget	Effektivisering	36,91%	-234,00	-234,00	-234,00	-234,00
	Omkostning	50%	170,00	170,00	170,00	170,00
Socialudvalget	Effektivisering	63,09%	-100,00	-500,00	-500,00	-500,00
	Omkostning	50%	170,00	170,00	170,00	170,00
I alt	Effektivisering	100%	-334,00	-734,00	-734,00	-734,00
	Omkostning	100%	340,00	340,00	340,00	340,00

2.6 IMPLEMENTERING AF FORSLAGET

KFF er systemejer på Opus Lex og projektleder for implementering og udvidelse af Opus Lex til yderligere områder i SOF og SUF. Der er afsat 150 t.kr. til projektledelse i 2015, samt 75 t.kr. i SOF grundet kompleksiteten af denne udvidelse. KFF varetager projektledelsen ift. SUF i samarbejde med en kontaktperson herfra.

Anlægsinvestering på 300.000 kr. per forvaltning placeres i den pågældende forvaltning. Der er ligeledes afsat midler til implementering og uddannelse i SOF og SUF.

Tabel 4. Implementeringsomkostninger

1000 kr. 2015 p/l	2015	2016	2017	2018
Anlægsinvesteringer				
Udvikling og implementering KMD Opus Lex i SOF og SUF	600			
Implementering og uddannelse SUF	50			
Projektledelse KFF	150			
Implementering og uddannelse SOF	100			
Projektledelse SOF	75			
Samlede implementeringsomkostninger	975			

Tabel 5. Fordeling af anlægsinvesteringer

Udvalg	Fordelings- nøgle	Kr. 1000 2015p/l			
		2015	2016	2017	2018
Københavns Borgerservice	15,38%	150,00	0,00	0,00	0,00
Sundheds- og Omsorgsudvalget	35,9%	350,00	0,00	0,00	0,00
Socialudvalget	48,72%	475,00	0,00	0,00	0,00
I alt	100%	975,00	0,00	0,00	0,00

2.7 FORSLAGETS FORVENTEDE EFFEKT

Forslagets forventede effekt i SUF er en reduktion af tidsforbruget til håndtering af fakturaer fra leverandører af kropsbårne hjælpemidler. Desuden er der en mindre besparelse vedr. fakturaer for lægelige oplysninger (LÆ-blanketter), men omfanget heraf er begrænset og for nedadgående, idet sagsbehandlingen, så vidt det er muligt, baseres på andre tilgængelige helbredsoplysninger.

Forslagets forventede effekt i SOF vil være en mere effektiv sagsbehandling og færre fejl og manuelle rettelser i regningerne fra apotekerne vha. et tidssvarende Apotekersystem. Antallet af timer brugt i økonomifunktionen i KS vil derved reduceres og SOFs betaling til KS falde.

2.8 OPFØLGNING PÅ FORSLAGET (OUTCOME)

Det vil være den respektive forvaltnings ansvar at følge op, i tæt samarbejde med KFF, hvor det tekniske systemejerskab er placeret.

Tabel 6. Opfølgning på forslagets outcome

Metode	Succeskriterium		
	Angiv succeskriterium 1	Angiv succeskriterium 2	Angiv succeskriterium 3
Hvordan opnås succeskriteriet?	Den nye løsning er implementeret i KS og SOF, og samtlige apotekerafregninger behandles digitalt (apotek og KK).	Fakturabetalingen for kropsbårne hjælpemidler automatiseres, således at fakturaoplysningerne kontrolleres ved opslag i fagsystemet, kontering af udgifterne sker på de rette grupperinger i overensstemmelse med IM's kontoplan og der afleveres automatisk journalnotat om betalingen i fagsystemet.	Der sker færre fejludbetalinger ift. apotekerafregning.
Hvordan måles succeskriteriet?	Udtræk af statistik	Udtræk af statistik	Stikprøve (ift. fejludbetalinger)
Hvem er ansvarlig for opfølgning?	SOF	SUF	KS
Hvornår gennemføres opfølgning?	Ultimo 2015	Ultimo 2015	Ultimo 2015

2.9 RISICI

Risici ved forslaget er primært af teknisk karakter, da der er tale om en intern procedure som ændres for at skabe en mere effektiv sagsbehandling og et system, der allerede er implementeret andre steder i kommunen.

Tabel 7. Samlet risikovurdering

Risikovurdering	
Høj risiko	<input type="radio"/>
Middel risiko	<input checked="" type="radio"/>
Lav risiko	<input type="radio"/>

Forslag 3

Licensudvidelse af fælles Kontaktcenterløsning

Københavns Kommune (KK) er i gang med at professionalisere den telefoniske betjening. Det sker som led i en strategisk indsats, der skal styrke borgerbetjeningen på tværs af forvaltningerne på den telefoniske indgang. I forbindelse med udbudsprocessen til den fælles kontaktcenterløsning er der blevet afdækket et større behov for licenser i forvaltningerne end beregnet i det oprindelige effektiviseringsforslag i budget 2014 (Forslag J: Anskaffelse af IT-system til understøttelse af telefonibetjeningen i Københavns Kommune). For at sikre indfrielsen af effektiviseringsgevinsterne inden for projektets tidsramme er der behov for en øget anlægs – og driftsfinansiering. I forlængelse af fornyeligt indkomne leverandørtilbud har KK fået en indikation på pris pr. licens, og derved udestående finansieringsbehov.

3.1 FORSLAGETS SAMLEDE ØKONOMISKE KONSEKVENSER

Tabel 1. Forslagets samlede økonomi

1000 kr. 2014 p/l	2014	2015	2016	2017	Bevilling
Driftseffektiviseringer					
Driftsbesparelse	0	-1600	-1600	-1600	
Driftsomkostning	0	1380	1380	1380	
Implementeringsomkostninger					
Anlægsinvestering fra 2014	1000	0	0	0	
Samlet driftsændring (varig)	0	-220	-220	-220	
Samlet pengestrøm i forslaget	1000	-220	-220	-220	
Personalemæssige konsekvenser(ÅV)					
Tilbagebetalingstid (Break Even)	6				

3.2 BAGGRUND FOR FORSLAGET

I budget 2014 blev effektiviseringsforslaget om anskaffelse af én fælles kontaktcenterløsning til understøttelse af den telefoniske betjening i KK vedtaget. Baggrund for forslaget er tre problemstillinger:

1. Kommunen bruger ressourcer på flere forskellige leverandørkontrakter og supportaftaler. Dette giver udgifter til håndtering af leverandørkontrakter og supportaftaler til Koncernservice (Contract Management), og i hver af de enheder, der har anskaffet en telefoni-systemløsning.

2. Ingen fælles udnyttelse af intern driftssupport, anvendelse af menustrukturer, callflows, bemandingsplanlægning, statistik og rapportering, datahåndtering, optimal opsætning af IVR (tast-selv-menuer), eller en samlet visning af borgernes telefonhenvendelser. Dvs. når nuværende løsninger administreres i mindre enheder uden koordinering med andre enheder indenfor såvel udenfor forvaltningen, udnyttes synergien ift udvikling af erfaringer og kompetencer ikke optimalt. Kommunen går glip af mere effektiv bemanding og mere målrettet borgerservice.

3. I dag styrer hver borgerrettede enhed sin bemandingsplanlægning. Mulighederne for overløb til andre call-centre i en anden borgerrettet enhed med tilsvarende fagkompetencer udnyttes ikke. Dvs. manglende udnyttelse af synergi i borgerbetjeningen i spidsperioder og ydertidspunkter.

Forslaget var baseret på at gennemføre et udbud og indkøb af én fælles kontaktcenterløsning, der dækkede 306 licenser på tværs af forvaltningerne og med implementering inden udgangen af 2014. Endvidere indeholdt forslaget en etablering af en central og professionel driftsorganisation.

Under udbudsprocessen er det kommet frem, at behovet for licenser er større end beregnet i nævnte forslag. Det skyldes bl.a. forretningsmæssig udvidelse af opgaveløsningen på telefonerne i KS, omorganisering i BIF, og at der i forbindelse med dataindsamling og behovsafdækning i det oprindelige forslag ikke var skabt en tilstrækkelig stærk forankring i forvaltningerne i forhold til at kvalificeret behovet for licenser. Endvidere har Kontaktcenteret først i forbindelse med processen fået adgang til og indsigt i de forskellige leverandøraftaler/kontrakter og herunder viden om udgifter og antal løsninger på tværs af forvaltningerne. Det er i forbindelse med planlægningen af implementeringen, at behovet for yderligere licenser kommer frem.

Der er på tværs af forvaltningerne behov for i alt 499 licenser. Det vil sige, at der er behov for yderligere 193 licenser. I det oprindelige forslag er der ikke beregnet en finansiering af disse yderligere 193 licenser og implementering af disse., hvilket betyder at ca. 39 % af forvaltningsenhederne vil stå uden den fælles løsning. Konsekvenserne ved ikke at kunne dække det reelle behov for 499 licenser er, at forvaltningerne er nødt til at forlænge eksisterende kontrakter og mindre effektive supportaftaler, hvilket betyder betydeligt flere udgifter til telefonien og at den nye kontaktcenterløsning ikke bliver én fælles løsning.

3.3 FORSLAGETS INDHOLD

En fælles kontaktcenterløsning giver mulighed for at gennemføre ensartet opfølgning på den telefoniske betjening. Systemejerskabet med tilhørende organisering er med det tidligere besluttede effektiviseringsforslag samlet hos Kontaktcentret, som driver kommunens største call-center og som også har ansvaret for den tekniske telefoniplatform. Et fælles udbud og anskaffelse af en fælles kontaktcenterløsning samler ansvaret for systemejerskab, udvikling og intern driftssupport. Driftssupport består af teknisk opsætning, funktionel optimering og udnyttelse af løsningens muligheder, udtræk og bearbejdning af statistik til den enkelte enhed, medarbejder og ledelsesinformation. Ved en fælles løsning kan der på sigt etableres intelligent overløb mellem borgerrettede call-centre i spidsbelastningsperioder og ydertidspunkter. Enheder med lille bemanding til telefoniske henvendelser kan etablere mini-callcentre, og opnå stordriftsfordele pga. effektiv opgaveplanlægning samt professionel telefonservice. Det er således vigtigt, at den kommende implementering og udrulning af den nye kontaktcenterløsning kan fortsætte ud til alle forvaltningsenheder som planlagt, og at effektiviseringsgevinsten ved en fælles kontaktcenterløsning ikke formindskes betragteligt ved at ca. 39 % af forvaltningsenhederne står udenfor pga. manglende finansiering til indkøb af nye telefonilicenser.

3.4 FORSLAGETS POTENTIALE

Effektiviseringen findes hovedsageligt ved besparelser på alle forvaltningernes licensbetalinger, reducerede arbejdsressourcer der går til leverandørkontakt og varetagelse af forvaltningernes egne løsninger, samt udgifter til indkøb af leverandørsupport. Sidstnævnte vil blive mere effektivt varetaget via det nyoprettede

videnscenter i KC der uden løbende meromkostninger vil servicere og supportere alle forvaltningernes kontaktcentre. Hertil kommer besparelser på serverdrift, flere systemejerskaber og driftsmiljøer samt kun ét udbud/anskaffelse i stedet for 22 forvaltningseenheder med kontaktcenterløsninger. Da KS i dag har en velfungerende drift, skal der i projektet fastlægges endelig snitflader for driftssupporten. KC vil efter aftale med pågældende forvaltning stå for opsigelsen af nuværende kontaktcenterløsningskontrakter. De enkelte forvaltninger vil fremadrettet ikke have omkostninger til licenser, fordi budgettet til samtlige licenser nu ligger i Kontaktcenteret og betales heraf. Såfremt forvaltningerne senere hen ønsker at udvide antallet af licenser eller flere funktionaliteter såsom recording, mail og chat, m.m., så vil det kunne tilkøbes af KC ud fra en senere hen udarbejdet prismodel.

Tabel 2. Driftseffektiviseringer og nye varige driftsomkostninger

1000 kr. 2014 p/l	2014	2015	2016	2017
Effektiviseringer				
Driftsbesparelse	0	-1600	-1600	-1600
Omkostninger				
Driftsomkostning	0	1380	1380	1380
Samlet driftsbesparelse (brutto)	0	-220	-220	-220

3.5 Fordeling af forslagets potentiale mellem udvalg

I udrulningsplanlægningen af den nye kontaktcenterløsning kom behovet for yderligere 193 licenser frem. Størstedelen af disse er blevet identificeret i Beskæftigelses -og integrationsforvaltningen, hvor der i jobcentrene er 120 flere licenser end antaget. Dernæst følger Koncernservice med behov for indkøb af yderligere 40 licenser, Børne – og Ungdomsforvaltningen har behov for yderligere 28 licenser, samt Teknik –og Miljøforvaltningen hvor der er behov for yderligere 5 licenser. Effektiviseringen foreslås fordelt til hver forvaltning som nedenfor beskrevet.

Tabel 3. Fordeling af forslagens potentiale mellem udvalg

Udvalg		Fordelings- nøgle	Kr. 2014p/l			
			2014	2015	2016	2017
Københavns Borgerservice	Effektivisering	0%	0	0	0	0
	Omkostning	100%	0	1380	1380	1380
Koncernservice	Effektivisering	23,52%	0	-376,32	-376,32	-376,32
	Omkostning	0%	0	0	0	0
Børne- og Ungdomsudvalget	Effektivisering	10%	0	-160	-160	-160
	Omkostning	0%	0	0	0	0
Sundheds- og Omsorgsudvalget	Effektivisering	0%	0	0	0	0
	Omkostning	0%	0	0	0	0
Teknik- og Miljøudvalget	Effektivisering	1,80%	0	-28,8	-28,8	-28,8
	Omkostning	0%	0	0	0	0
Beskæftigelses- og Integrationsudvalget - service	Effektivisering	57,7%	0	-960,37	-960,37	-960,37
	Omkostning	57,7%	0	0	0	0
Beskæftigelses- og Integrationsudvalget - EI	Effektivisering	4,47%	0	-74,51	-74,51	-74,51
	Omkostning	4,47%	0	0	0	0
I alt	Effektivisering	100%	0,00	-1.600,00	-1.600,00	-1.600,00
	Omkostning	100%	0,00	1.380,00	1.380,00	1.380,00

3.6 IMPLEMENTERING AF FORSLAGET

Kontaktcenteret er ansvarlig for implementeringen der allerede er i gang, samt den efterfølgende driftssupport. Forslaget kan implementeres med afslutningen ultimo 2014:

Behovsanalyse + Udbud Q4 2013

Kontraktindgåelse ultimo Q2 2014

Implementering Q3 + Q4 2014

Besparselsen kommer fra Q4 2014 og er fuldt indfaset i 2015.

Tabel 4. Implementeringsomkostninger

1000 kr. 2014 p/l	2014	2015	2016	2017
Anlægsinvesteringer				
Anlægsinvestering fra 2014	1000	0	0	0
Samlede implementeringsomkostninger	1000	0	0	0

Tabel 5. Fordeling af anlægsinvesteringer

Udvalg	Fordelings- nøgle	Kr. 1000 2014p/l			
		2014	2015	2016	2017
Københavns Borgerservice	100%	1000	0	0	0
Koncernservice	0%	0	0	0	0
Børne- og Ungdomsudvalget	0	0	0	0	0
Sundheds- og Omsorgsudvalget	0	0	0	0	0
Teknik- og Miljøudvalget	0	0	0	0	0
Beskæftigelses- og Integrationsudvalget	0	0	0	0	0
I alt	100%	1.000,00	0,00	0,00	0,00

3.7 FORSLAGETS FORVENTEDE EFFEKT

De primære succeskriterier er: Færre ressourcer til contract management og driftssupport, bedre udnyttelse af systemmuligheder og mere ensartet servicering af borgerne. Herudover forventes en række positive effekter af en fælles anskaffelse og driftssupport: Færre ressourcer til etablering af nye call-centre, mulighed for databaseret opfølgning på telefonisk borgerbetjening i flere enheder, bedre rapportering af kvalitet af telefonbetjeningen og mulighed for at give den enkelte medarbejder faktabaseret tilbagemelding. Disse forventede effekter er forudsat ved fuld implementering af én fælles løsning for alle forvaltningsenheder med kontaktcenterløsninger, hvorved det er afgørende for gevinstrealiseringen at ingen står udenfor.

3.8 OPFØLGNING PÅ FORSLAGET (OUTCOME)

Ansvar for opfølgning på succeskriterier og evaluering placeres hos Kultur –og Fritidsforvaltningen

Tabel 6. Opfølgning på forslaget outcome

Metode	Succeskriterium		
	1. succeskriterium: Færre ressourcer til contract management og driftssupport	2. succeskriterium: Bedre udnyttelse af systemmuligheder	3. succeskriterium: Ensartet servicering af borgerne
Hvordan opnås succeskriteriet?	Overdrage ansvaret til henholdsvis KBS og KS	KBS informerer og rådgiver om de løsninger systemet giver det enkelte call-center	Hver leder og medarbejder i det enkelte call-center følger op på egne konkrete og aftalte mål
Hvordan måles succeskriteriet?	Optælling af ÄV	Spørgeskema (relevans og anvendelse) til ledere med call-centre	Udtræk fra statistiksystem i ny call-centerløsning
Hvem er ansvarlig for opfølgning?	KBS	KBS	KBS
Hvornår gennemføres opfølgning?	Et halvt år efter implementering	Årligt	Årligt

3.9 RISICI

Estimatet er foretaget ved nøgletalsberegninger for gennemsnitlige callcenter pladser. Enhedsprisen er uafhængig af, om Københavns Kommune vælger at indkøbe system og licenser samt drifte løsningen i eget servermiljø, eller vælger en ren cloudbaseret løsning, hvor udgiften er et månedligt abonnement. Vælges der en internt driftet løsning, skal det sikres, at LAN og servermiljø opfylder leverandørens systemkrav. Integration med kommunens IP-telefonplatform kræver tæt samarbejde med leverandørerne og med teknikere fra KBS.

Tabel 7. Samlet risikovurdering

Risikovurdering	
Høj risiko	<input type="radio"/>
Middel risiko	<input checked="" type="radio"/>
Lav risiko	<input type="radio"/>