

Optimering og automatisering af debitorprocesser

Kort resumé:	Koncernservice (KS) ønsker at effektivisere debitorområdet gennem optimering og automatisering af administrative processer. Effektiviseringstiltagene forventes samlet at frigøre 1.325 t.kr. svarende til 2 årsværk ved fuld indfasning i 2030. For at lykkes med dette skal KS anvende 75 t.kr. til varig drift af systemunderstøttelse, hvorved den samlede effektivisering forventes at være 1.250 t.kr.
Fremstillende forvaltning:	Økonomiforvaltningen

1. Beskrivelse af forslag (fremgangsmåde og effekt)

KS' formål er at bidrage til bedre og billigere administrative services i Københavns Kommune (KK). Genopretningen af debitorområdet, som har foregået siden 2018, er tilendebragt, hvorfor der er potentiale for at effektivisere og automatisere processer i Debitor.

KS estimerer, at der er effektiviseringspotentialer indenfor en række administrative områder i Debitor:

1. Optimering af proces for beboerindskudslån
2. Udvidet brug af korrekte indbetalingsmetoder
3. Udvidet brug af robotløsning
4. Automatisering og systemunderstøttelse af opfølgningsprocesser

1. Optimering af proces for beboerindskudslån

Debitor administrerer i dag opkrævning af beboerindskudslån, hvilket er lån til betaling af indflytning i et alment boligbyggeri, som kommunen kan tildele borgere. Der er blandt andet identificeret et effektiviseringspotentialer i indbetalingsprocessen fra de boligselskaber, der indbetaler til Debitor. Hvert boligselskab sender en samlet indbetaling og afdragsliste til Debitor, som herefter skal afstemmes og indplaceres korrekt, hvilket er en tidskrævende og manuel opgave. For at muliggøre en effektivisering af området for beboerindskudslån er der behov for optimering af blandt andet indbetalingsprocessen samt udvikling og implementering af makroer. Det vurderes, at denne optimering samlet vil give en effektivisering på 0,3 årsværk.

2. Udvidet brug af korrekte indbetalingsmetoder

Debitor håndterer i dag indbetalinger, der skal placeres manuelt på korrekte bankkonti, fordi nogle borgere indbetaler til bankkonti, der ikke længere anvendes. For at muliggøre effektiviseringen skal der ske en tilpasning af processen, som delvist vil blive automatiseret ved brug af makroer. Det vurderes, at denne optimering vil give en effektivisering på 0,1 årsværk.

3. Udvidet brug af robotløsning

Debitor benytter i dag en robot til at håndtere rykkergebyrer, som fejler ved oversendelse til inddrivelse hos Gældsstyrelsen. Det er muligt at udvide brugen af robotten, så den kan håndtere flere typer af rykkergebyrer og derved mindske manuelt arbejde. Det vurderes, at denne optimering vil give en effektivisering på 0,1 årsværk.

4. Automatisering og systemunderstøttelse af opfølgningsprocesser

Debitor har i dag flere manuelle og tidskrævende opfølgningsprocesser på faktureringsområdet, som med fordel kan optimeres og automatiseres.

Første del af effektiviseringen omhandler bosagsområdet, der kan effektiviseres ved tilkøb af KMD's Bosagsmodul. For at muliggøre effektiviseringen skal der afsættes midler til engangsomkostninger til indkøb af system samt varige omkostninger til drift af systemet. For at effektiviseringen kan effektueres, er der desuden behov for at afsætte midler til konsulenttydelser fra KMD til udvikling af systemunderstøttelsen samt ressourcer i Debitor til tilpasning af processer og implementering af systemet.

Anden del af effektiviseringen skal udmøntes ved øget automatisering af opfølgningsprocesser samt optimering af sagsbehandlingen, herunder advisbehandling, så unødige tilbageløb mindskes, og antallet af sager til manuel sagsbehandling nedbringes. For at muliggøre effektiviseringen skal der afsættes midler til udvikling og konkretisering af øget automatisering af opfølgningsprocesser. Det vurderes, at disse optimeringer vil give en samlet effektivisering på 1,5 årsværk.

2. Økonomi

Effektiviseringstiltagene forventes samlet at frigøre 1.325 t.kr. svarende til 2 specialistårsværk ved fuld indfasning i 2030. For at lykkes med dette skal KS anvende 75 t.kr. til varig drift af systemunderstøttelse, hvorved den samlede effektivisering forventes at være 1.250 t.kr. Effektiviseringerne omhandler administrative tidsbesparelser i Debitor i KS, som realiseres ved at automatisere og/eller systemunderstøtte manuelle processer.

Fordelingen af de to årsværk på de fire løsningselementer estimeres til:

1. Optimering af proces for beboerindskudslån: 0,3 årsværk
2. Udvidet brug af korrekte indbetalingsmetoder: 0,1 årsværk
3. Udvidet brug af robotløsning: 0,1 årsværk
4. Automatisering og systemunderstøttelse af opfølgningsprocesser: 1,5 årsværk

Implementeringsomkostninger:

For effektiviseringen af 1. *Optimering af proces for beboerindskudslån* forventes der udgifter på 50 t.kr. i både 2027 og 2028 til medarbejderudvikling samt udvikling og implementering af makroer på området.

For effektiviseringen af 2. *Udvidet brug af korrekte indbetalingsmetoder* forventes der implementeringsomkostninger til automatiseringer ved brug af makroer på 50 t.kr. i 2027.

For effektiviseringen af 3. *Udvidet brug af robotløsning* forventes der implementeringsomkostninger til udvidet brug af robot på 44 t.kr. i 2026.

For effektiviseringen af 4. *Automatisering og systemunderstøttelse af opfølgningsprocesser* forventes der omkostninger til indkøb af KMD's Bosagsmodul på 400 t.kr., implementeringsomkostninger til projektledelsesressourcer i KS samt konsulenttydelser fra KMD på 250 t.kr., der samlet vil være på 650 t.kr. i 2026. Idet

systemet tidligst kan anskaffes i udgangen af 2026, vil der være udgifter ifm. systemunderstøttelse og implementering på 500 t.kr. i 2027.

Yderligere vil der være omkostninger forbundet med allokering af interne ressourcer til udvikling og konkretisering af øget automatisering af opfølgningsprocesser inden for faktureringsområdet på 260 t.kr. i 2027, 595 t.kr. i 2028 og 263 t.kr. i 2029 svarende til hhv. 0,4 årsværk i 2027, 0,9 årsværk i 2028 og 0,4 årsværk i 2029. Dette er estimeret ud fra tidligere erfaringer med lignende effektiviseringer.

Omkostninger til varig drift:

Der vil være varige driftsomkostninger til KMD's Bosagsmodul på 75 t.kr. årligt fra og med 2027, som modsvares i den samlede årsværksbesparelse forbundet med forslaget. Driftsomkostningen er baseret på tilbud fra leverandør.

Tabel 1. Forslagets samlede økonomiske konsekvenser

	Styringso mråde	1.000 kr. 2027 p/l					
		2026	2027	2028	2029	2030	2031
Varige ændringer (effektiviseringer og drift)							
1. Optimering af proces for beboerindskudslån	Service	0	0	-199	-199	-199	-199
2. Udvidet brug af korrekte indbetalingsmetoder	Service	0	0	-66	-66	-66	-66
3. Udvidet brug af robotløsning	Service	0	-66	-66	-66	-66	-66
4. Automatisering og systemunderstøttelse af opfølgingsprocesser	Service	0	-658	-993	-933	-993	-993
Samlet effektivisering		0	-725	-1.325	-1.325	-1.325	-1.325
4. Automatisering og systemunderstøttelse af opfølgingsprocesser – drift af system	Service	0	75	75	75	75	75
Samlet varig drift		0	75	75	75	75	75
Samlet varig ændring		0	-650	-1.250	-1.250	-1.250	-1.250
Implementeringsomkostninger (midler fra investeringspuljen)							
1. Optimering af proces for beboerindskudslån	Anlæg	0	50	50	0	0	0
2. Udvidet brug af korrekte indbetalingsmetoder	Anlæg	0	50	0	0	0	0
3. Udvidet brug af robotløsning	Anlæg	44	0	0	0	0	0
4. Automatisering og systemunderstøttelse af opfølgingsprocesser – indkøb og implementering af systemunderstøttelse samt automatiseringer	Anlæg	650	760	595	263	0	0
Samlede implementeringsomkostninger, anlæg		694	860	645	263	0	0
Samlede implementeringsomkostninger		694	860	645	263	0	0
Samlet økonomisk påvirkning		694	210	-605	-987	-1.250	-1.250
Tilbagebetalingstid baseret på serviceeffektivisering	3						
Tilbagebetalingstid baseret på	3						

totaløkonomi							
--------------	--	--	--	--	--	--	--

Noter til alle tabeller: Forslaget skal udarbejdes i 2027 p/l, men forslag der udmøntes i overførselssagen udmøntes i 2026 p/l, mens forslag der udmøntes med budgettet udmøntes i 2027 p/l.

Alle effektiviseringer er angivet med negativt fortegn (-).

3. Implementering og opfølgning

Tabel 2. Opfølgningsmål

Opfølgningsmål	Hvordan måles opfølgningsmålet?	Hvem er ansvarlig for opfølgning?	Hvornår gennemføres opfølgningen?
Implementering og anvendelse af investeringsmidler			
Optimeringspotentialer inden for beboerindskudslån og indbetalingsmuligheder er udviklet, implementeret og idriftsat	Løsningerne er implementeret og indgår i den daglige drift. Arbejdsgange er opdateret.	KS, Debitor	Ultimo 2030
Udvidet brug af robotløsning er implementeret og idriftsat	Løsningen er implementeret og indgår i den daglige drift. Arbejdsgange er opdateret.	KS, Debitor	Ultimo 2027
Systemunderstøttelse af bosagsområdet og automatisering af opfølgningsprocesser er udviklet og implementeret	Løsningerne er implementeret og indgår i den daglige drift.	KS, Debitor	Ultimo 2030
Realisering af effektiviseringer			
Tidseffektiviseringer dokumenteres	Der laves før- og eftermålinger af tidsforbruget på de opgaver, som løsningerne effektiviserer.	KS, Debitor	Ultimo 2030

4. Risikovurdering

Risikoen for mangelfuld realisering af effektiviseringerne vurderes at være lav, idet der indhentes eksternt bistand, som har erfaring med at udvikle og implementere relevante teknologier.

De væsentligste risici er allokering af nøgleressourcer på forretningsområderne samt rettidig bistand fra eksterne leverandører i forbindelse med udvikling og implementering af de konkrete løsninger. Risiciene mitigeres gennem tydelig forventningsafstemning af allokeringsbehovet samt tidlig inddragelse af forretningsområderne og eksterne leverandører i planlægningen.

Samlet vurderes risikoen ved forslaget at være lav.

Administrative bilag til investeringsforslag

Forslaget udspringer af et innovationsforslag:

- ☐ Ja
☒ Nej

5. Effektivisering på administration

Forslaget ligger i direkte forlængelse af KS' ambition om at skabe bedre og billigere administration i KK, og effektiviseringer vil være en ren administrativ besparelse.

Tabel 3. Varige ændringer, administration

Nettoeffekt på administrative udgifter	1.000 kr. 2027 p/l				
	2027	2028	2029	2030	2031
Effekt på lønudgifter på hovedkonto 6 og øvrige adm. udgifter på hovedfunktion 6.45	-725	-1.325	-1.325	-1.325	-1.325
Effekt på øvrige administrative udgifter	75	75	75	75	75
Varige ændringer totalt, administration	-650	-1.250	-1.250	-1.250	-1.250

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

6. Hvem er hørt?

Tabel 4. Godkendelse af Center for Økonomi

	Ja/Nej	Dato for godkendelse
Center for Økonomi, Økonomiforvaltningen	Ja	10-06-2026

Tabel 5. Inddragede samarbejdspartnere

Relevante samarbejdspartnere i kommunen, der er inddraget
Ikke relevant.

Tabel 6. Høring og inddragelse af kredse og udvalg

	Ja/Nej	Dato for godkendelse og evt. høringssvar
MED-udvalg	Ja	4. maj 2026