

# INNOVATIONSFORSLAG

**Forslagets titel:** Forbedring af Serviceplatformen ved brug af tværgående sagsforløb

**Kort resumé:** Serviceplatformen er alle ansatte i Københavns Kommunes kontaktflade til Økonomiforvaltningens koncernenheder. Det vurderes, at brugervenligheden i Serviceplatformen øges ved at redesigne Serviceplatformen med fokus på tværgående sagsforløb i stedet for enkelt-sager. Forudsætningen for et redesign er en kortlægning af brugergrupper og pilotprojekt på anvendelsen af tværgående sagsforløb, så systemet kan klargøres til ny funktionalitet.

**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:

## 1.1 FORSLAGETS SAMLEDE ØKONOMISKE KONSEKVENSER

1.000 kr. 2021 p/l	Styringsområde	2020	2021	2022	2023	2024	2025
<b>Implementeringsomkostninger</b>							
Pilotprojekt på anvendelsen af tværgående sagsforløb og udvikling af designramme i Serviceplatformen - konsulenter	Service	750					
<b>Samlede implementeringsomkostninger</b>		<b>750</b>					

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

### 1.1. Baggrund og formål

I 2018 blev Serviceplatformen på personale- og økonomiområdet udrullet på tværs af Københavns Kommunes forvaltninger. Løsningen er baseret på en ServiceNow-plattform, som ligeledes understøtter It-portalen i Koncern IT. Formålet med Serviceplatformen har været at skabe en intuitiv selvbetjeningsløsning, hvor indberettere i forvaltningerne kan indmelde sager på fx ansættelser, fravær, økonomi og indkøb mv. til kommens fælles administration i Koncernservice. Med Serviceplatformen samles forvaltningernes indberetninger af sager på personale- og økonomiområdet, og den efterfølgende sagsbehandling foretages på én samlet platform. Dette giver mulighed for, at indberettere i forvaltningerne løbende kan følge med i status på deres sager. Platformen giver også mulighed for kommunikation direkte mellem indberetter og sagsbehandler i Koncernservice.

Med implementeringen af Serviceplatformen blev der skabt et fundament for yderligere administrative effektiviseringer via bl.a. en lang række automatiseringer og direkte rådgivning samt mulighed for anvendelse af ny teknologi, herunder bl.a. machine learning.

Siden implementeringen af Serviceplatformen har mulighederne i og brugen af systemet ændret sig væsentligt. Bl.a. understøtter platformen nu flere andre fagområder, herunder indkøbssupport samt administrative fællesskaber i Børne- og Ungdomsforvaltningen, Socialforvaltningen og Kultur- og Fritidsforvaltningen. Flere andre områder er på vej. Netop etableringen af de administrative fællesskaber har skabt behov for ændringer af roller og opbygningen af Serviceplatformen for effektivt at understøtte de nye snitflader mellem forvaltningerne og Økonomiforvaltningens koncernenheder.

Udbyderen, ServiceNow, har introduceret nye funktionaliteter i form af bl.a. tværgående sagsforløb - såkaldte 'life cycle' forløb. Life cycle forløb er en nyskabende model for sagsbehandling og sagsstyring, som fokuserer på at give indberetterne en optimal understøttelse af deres behov, ved at se på sager i sammenhæng frem for som enkeltstående. For eksempel i forbindelse med et barselsforløb, vil indberetteren kunne oprette én sammenhængende sag med oplysninger om orlov, egen og partners barsel, frem for at dette skal oprettes som tre særskilte sagsforløb, som vil være tilfældet med den aktuelle systemunderstøttelse. Ligeledes vil det lette processen for ansættelse og fratrædelse af ansatte. Dermed forsimples sagsbehandling for både medarbejdere og ledelse ved et sammenhængende forløb, hvor for eksempel sagsoprettelse for ansættelse af nye medarbejdere automatisk initierer en bestilling af fx relevant it-udstyr, adgangskort, velkomstpakke med videre. Life cycle forløb vil også kunne dannes mellem indberetninger til de administrative fællesskaber og de forskellige koncernenheder i Økonomiforvaltningen, så indberetter ikke på forhånd skal vide, hvor de forskellige sager skal sendes hen. Ved at fokusere på sammenhænge sikrer life cycle forløb en hurtigere og mere brugervenlig og intuitiv oplevelse for indberettere. Life cycle forløb vil også kunne gavne på administrationssiden, da sagerne vil ende de rigtige steder i første forsøg.

Anvendelsen af life cycle i henhold til organisering og håndtering af sagsforløb har opnået en vis udbredelse i mindre virksomheder og organisationer. Der er ingen fortilfælde i Europa for brug af dette i organisationer med samme volumen og kompleksitet som Københavns Kommune. Der er dermed tale om et ambitiøst pilotprojekt på anvendelse af ny teknologi, som vil stille både projektteamet og ServiceNow konsulenterne overfor nye udfordringer. Derfor vides det ikke på nuværende tidspunkt, hvilke sagsforløb, som det giver mening at inkorporere, eller hvilken model, der kan sikre et niveau af effektivisering og kvalitetsløft, som opvejer de eventuelle stigninger i licensomkostninger. Dette vil skulle afklares med forslaget. Uanset slutresultatet vil denne case imidlertid skabe mulighed for effektiviseringer i om kommunens forskellige brugerroller og arbejdsgange i forbindelse med den administrative sagsbehandling, hvilket vil gavne både de administrative fællesskaber og øvrige indberettere i forvaltningerne samt den fælles administration i Økonomiforvaltningen i det fremadrettede arbejde med administrative effektiviseringer.

På baggrund heraf vurderer Koncernservice, at Serviceplatformen kan redesignes som en mere effektiv og brugervenlig løsning end den nuværende udformning, bl.a. ved brug af life cycle forløb. For at denne udvikling kan foregå optimalt, er det dog nødvendigt at gennemføre et pilotprojekt for at opnå en større viden om Serviceplatformens indberettere, systemets funktionaliteter samt sikre klargøring af systemet til ibrugtagning af ny teknologi, hvilket er hensigten med forslaget.

Pilotprojektet vil skabe en bredere indsigt og dermed være forudsætningskabende for kvalificerede investeringscases til varige kvalitetsforbedringer for brugerne og administrative effektiviseringer.

## 1.2. Forslagets indhold

Pilotprojektet vil give anledning til en metodisk og teknisk gennemgang og redesign af Serviceplatformen med henblik på at kunne forberede ibrugtagning den nye life cycle teknologi. Det er ambitionen, at Serviceportalen på den baggrund bedre vil kunne understøtte tværgående sagsforløb med udgangspunkt i brugergruppernes identificerede behov:

- 1. Kortlægning af målgrupper:** For at det er muligt at forbedre brugeroplevelsen ved den tværgående sagsbehandling, er det nødvendigt at kortlægge de relevante brugergrupper i systemet og deres behov i Serviceplatformen.
- 2. Pilotprojekt ift. ibrugtagning af life cycle teknologi:** Derudover skal der foretages en teknisk afdækning af funktionalitet og integrerede muligheder i ServiceNow med fokus på life cycle forløb.

Ovenstående vil tilvejebringe effektiviserings- og optimeringspotentialer, der vil blive samlet i et idékatalog til brug i fremtidige investeringscases til at skabe varige administrative effektiviseringer på tværs af kommunen.

## 1. Afdækning af målgrupper

De administrative services har igennem den seneste årrække været under markant udvikling, og snitflader og roller i forbindelse med indberetning fra forvaltningerne er blevet mere komplekse. Det er derfor en forudsætning at få afdækket brugergrupperne og deres behov, for at kunne viderebygge på et design, som bedst imødekommer indberetterne og deres opgaver op imod bl.a. Økonomiforvaltningens koncernenheder og de administrative fællesskaber i forvaltningerne.

En særlig kritisk målgruppe er de administrative fællesskaber. Der er i flere forvaltninger etableret eller påbegyndt etablering af administrative fællesskaber. I disse administrative fællesskaber er administrative medarbejdere blevet samlet på én lokation, så der gennem et højt fagligt miljø kan opnås en større effektivitet igennem sparring og vidensdeling. De administrative fællesskaber medfører nye udfordringer for både roller og opbygning af Serviceplatformen, idet kompleksiteten og antallet af brugertyper forøges. Den øgede kompleksitet og bredde skaber et behov for at videreudvikle Serviceplatformen, så den understøtter den enkelte indberetters rolle og arbejdsgang på specifikke forretningsområder og processer.

## 2. Teknisk afdækning og redesign af ServiceNow funktionalitet

Mulighederne i Serviceportalen og den bagvedliggende ServiceNow-platform udvikles løbende, og en af de nye funktionaliteter, som Koncernservice vurderer har et stort potentiale, er life cycle forløb. Pilotprojektet skal sikre en dybdegående viden om platformens muligheder for ibrugtagning af life cycle forløb, men indebærer også en bredere teknisk afdækning. Det vurderes nødvendigt med et pilotprojekt for dels at klargøre til udrulning af ny funktionalitet, og dels fordi ServiceNow indgår i komplekse sammenhænge med andre systemer i kommunen, hvorfor det er nødvendigt at sikre, at ændringer ikke påvirker funktion og levedygtigheden af samspillet med disse. Ydermere vil en generel teknisk kortlægning i højere grad vil bidrage med værdifuld viden i forhold til fremtidige investeringscases hen over et langt bredere perspektiv. Denne afdækning vil dermed give et større potentiale for innovation af administrative løsninger ud over life-cycle funktionaliteten.

### 1.3. Økonomi

Grundlaget for de økonomiske beregninger er baseret på de konsulentressourcer, som anvendes til designet af Serviceportalens brugerfront. Konsulenternes rolle i projektet er at klargøre systemet til ibrugtagning af ny teknologi, herunder at kortlægge de tekniske muligheder i systemet og sikre at denne viden forankres hos de relevante medarbejdere, samt at den dokumenteres i interne drejebøger og systemkataloger for arbejdsgange. På baggrund af dette vurderes det, at der skal anvendes 600 konsulenttimer svarende til ca. 750.000 kr.

Interne ressourcer til bl.a. kortlægning af brugergrupper er ikke medregnet, da de finansieres af Koncernservice.

**Tabel 1. Serviceinvesteringer i forslaget**

	1.000 kr. 2021 p/l					
	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Kortlægning af ServiceNow funktionalitet – konsulenter	250					
Pilotprojekt på anvendelsen og klargøring af tværgående sagsforløb og udvikling af designramme i Serviceplatformen – konsulenter	500					
<b>Investeringer totalt, service</b>	<b>750</b>					

#### 1.4. Kriterier til prioritering af innovationspuljen

Pilotprojektet forventes at lede til et eller flere investeringsforslag, som vil kunne fremlægges til forhandlingerne af Budget 2022. Som nævnt er der dog ingen fortilfælde i Europa for brug af life cycle teknologien i organisationer med samme volumen og kompleksitet som Københavns Kommune. Potentialet for varig effektivisering og den nødvendige investering heri er derfor vanskeligt at estimere. Brugerkortlægningen og pilotprojektet forventes dog at afføde en række konkrete investeringsforslag vedr. administrative besparelser på sagsbehandlingstid og reduktion af fejl i indberetningen i Serviceplatformen, hvorfor et forsigtigt estimat på varige effektiviseringer ligger mellem 1,0-2,0 mio.kr. svarende til 2-5 årsværk.

Forslaget har et stort potentiale for storskala-udrulning og er relevant for alle forvaltninger. Forslaget vil skabe et fundament for udvidelse af anvendelsen af Serviceplatformen i Københavns Kommune til flere forretningsområder. At der i forslaget ligger et potentiale for alle forvaltninger afspejles i den brede opbakning fra IT-kredsen til forslaget. Særligt de forvaltninger, der har eller er ved at etablere administrative fællesskaber, oplever stor efterspørgsel på videreudvikling af Serviceplatformen ift. brugervenligheden og vurderer, at forslaget har potentiale til, at kvaliteten i sagsbehandlingen på sigt vil kunne øges. Forslaget indbefatter modning af anvendelsen af ny teknologi i form af forudsætningskabelse for teknologianvendelse indenfor avancerede knowledge- og life cycle forløb, samt chatbots i Serviceplatformen.

**Tabel 2. Kriterier til prioritering**

Udgift	Forventet investeringsforslag	Potentiale for varig effektivisering (angiv styringsområde)	Tværgående effektivisering	Potentiale for storskala	Modne anvendelse af ny teknologi
2 mio. kr.	Budget 2022	Ca. 1,0-2,0 mio.kr. (service)	X	X	X

#### 1.5. Implementering af forslaget

Innovationsprojektet ønskes igangsat i løbet af 2. kvartal 2020 jævnfør nedenstående foreløbige tidsplan:

- 2.-3. kvartal 2020: Pilotprojekt i to spor: hhv. afdækning af brugergrupper og teknisk afdækning af ServiceNow.

På baggrund heraf kan der i 4. kvartal 2020 udarbejdes idékatalog og udformning af nye investeringscases.

Koncernservice har ansvaret for overholdelsen af tidsplanen.

#### 1.6. Inddragelse af samarbejdspartnere

Projektet vil indgå som et led i Økonomiforvaltningens samlede digitaliseringsstrategi og behandles i kommunens tværgående IT-kreds, som en del af den fælles pipeline for digitale initiativer. Koncernservice vil være ansvarlig for at udvikle og drive projektet. Til den systemtekniske udredning af funktionaliteter og life

cycle forløb, vil Koncernservice samarbejde med Koncern IT og leverandøren af ServiceNow. Derudover etableres en brugergruppe, som involveres i brugertest, design af roller og afprøvning af ideer til kataloget, hvor bl.a. Økonomiforvaltningens koncernenheder og de administrative fællesskaber i forvaltningerne samt øvrige brugergrupper i forvaltningerne vil være repræsenteret.

### 1.7. Forslagets effekt

Implementeringen af life cycle forløb og nye roller i Serviceplatformen vil have følgende gavnlige effekter:

- Øget brugervenlighed, da det nye systemdesign vil hjælpe indberetteren i langt højere grad – både i forhold til den pågældende sag, men også i forhold til det forventede videre forløb.
- Et forbedret tværgående samarbejde og sagsbehandlingsforløb blandt ledere, medarbejdere (bl.a. i de administrative fællesskaber) og brugersupport i Økonomiforvaltningens koncernenheder, da life cycle forløb vil binde processerne bedre sammen og understøtte den enkelte rolle.

Effekten af forslaget vil derfor bl.a. være, at systemet er klargjort, så det kan arbejdes videre med life cycle forløb med udgangspunkt i de kortlagte brugergrupper og -roller.

Det idékatalog, som Koncernservice opbygger på baggrund af pilotprojektet, vil være fundament for udformningen af fremtidige investeringscases og varige besparelser på de administrative områder i Københavns Kommune.

### 1.8. Opfølgning

	Hvordan måles succeskriteriet?	Hvem er ansvarlig for opfølgning?	Hvornår gennemføres opfølgningen?
Serviceplatformen er klargjort til ibrugtagning af den ny teknologi og potentiale for øget brugervenlighed i Serviceplatformen.	Kvalitativ drøftelse med brugergrupper om potentiale og muligheder i det oprettede idékatalog.	Koncernservice	Ultimo 2020.
Fyldestgørende kortlægning af målgrupper.	Der opnås tilstrækkelig viden om brugergrupperne i Serviceplatformen, som bidrag til korrekt design af roller.	Koncernservice	Opfølgningen gennemføres ultimo 2020.
Potentialer for implementering af anvendelse af ny teknologi i Serviceplatformen er identificeret	Udforskning af ServiceNow funktionalitet og klargøring af systemet har mundet medfører mulighed for at implementere ny teknologi, som udarbejdes i nye investeringscases	Koncernservice	Opfølgningen gennemføres op imod afslutningen af analysen.

### 1.9. Risikovurdering

**Snævert fokus på brugergrupper:** Københavns Kommune er en komplekst sammensat organisation med en bred vifte af brugergrupper med forskellige behov, fagligheder og adgange/autorisationer. Af denne grund kan der forekomme en risiko for, at der ikke sker ordentlig behovsafdækning af alle segmenter, og der dermed bliver skabt en løsning, som ikke er gavnlig for alle indberettere, roller og forretningsområder. Mitigering af denne risiko ligger i høj grad i afviklingen af pilotprojektet, så feltarbejde og kommunikation med forvaltningerne får høj prioritet og spiller en ledende rolle i kortlægningen af målgrupper og design af roller.

**ServiceNows nye life cycle forløb har begrænset anvendelse:** Grundet Københavns Kommunes kompleksi-

tet er der en risiko for, at life cycle forløb ikke vil kunne anvendes optimalt i forhold til indberetternes behov. Denne risiko mitigeres ved at involvere leverandøren og brugerne i behovsafdækningen, så muligheder og behov kortlægges med fokus på den gode understøttelse.

### 1.10. Hvem er hørt?

	Ja/Nej	Dato for godkendelse
Center for Økonomi, Økonomiforvaltningen	Nej	Godkendt den 21. februar 2020

	Ja/Nej/Ikke relevant	1.000 kr. 2021 p/l
Ejendomsfaglig vurdering	Ikke relevant	-
IT-kredsen	Ja	Forslaget et godkendt af IT-kredsen.
Koncern IT	Ja	Forslaget er drøftet med Koncern IT.
HR-kredsen	Ikke relevant	-
Velfærdsanalytisk vurdering	Ikke relevant	-