



Bilag

Initiativer i den digitale udviklings- og omstillingsplan 2026

Arbejdet med Borgerservice

Samlet finansiering i 2026: 3.200 t.kr.

Potentialer i opbygning af en kapabilitet på området de kommende år:
Inden for borgerservice opbygges skalerbare digitale løsninger og en sammenhængende udvikling af indgange til kommunen. Dette vil give en styrket interaktion med borgere og virksomhederne og medvirke til, at den kompleksitet og manglende sammenhæng, borgere og virksomheder i dag kan opleve i mødet med kommunen, bliver mindre. Det vil fortsat være muligt for borgere at få fat i en medarbejder ved telefonisk kontakt.

Konkrete initiativer i 2026

Fælles KK-målbilleder for fremtidens service: Med projektet udføres en foranalyse, der har til formål at styrke det fælles målbillede og rammen for udvikling af borgerservice på tværs af KK. På kort sigt giver foranalysen et fælles afsæt, der gør det muligt at kvalificere næste skridt i programmet *En indgang*, herunder videre udvikling og digital understøttelse frem mod 2030. På længere sigt vil de fælles målbilleder og rammer også danne grundlag for skalerbare løsninger og en sammenhængende serviceudvikling, hvor både fælles initiativer og lokale indsatser kan udvikles i samme retning og understøtte en løbende videreudvikling på tværs af forvaltninger.

Styrket service og brugerrejser: Virksomheder: Projektet fokuserer på at udvikle et målbillede for en mere sammenhængende og brugervenlig indgang for virksomheder i Københavns Kommune ved at videreudvikle Erhvervsportalen, som vil håndtere ansøgninger og tilladelser. Potentialerne inkluderer kortsigtede fordele som simplificeret digitale brugerrejser og færre fejl i ansøgninger, mens det på lang sigt muliggør en skalerbar fælles erhvervsindgang, forbedret myndighedsprocesser og stærkere erhvervsservice på tværs af kommunen.

06-03-2026

Sagsnummer i F2
2026 - 5008

Dokumentnummer i F2
10310209

Sagsnummer eDoc
2026-0088564

Sagsbehandler
Jacob Boye Randbæk

Arbejdet med Automatiseringer og AI

Samlet finansiering i 2026 t.kr. 8.650

Potentialer i opbygning af en kapabilitet på området de kommende år: Automatisering er primært et hjælpemiddel indad til at styrke kommunens administration. Kommunens evne til at levere effektive og sammenhængende digitale løsninger gennem automatisering bliver styrket, bl.a. ved, at AI kan læse og fortolke indhold i ustruktureret data. Det giver mulighed for kortere sagsbehandlingstider og mere ensartet kvalitet over for brugerne. Automatisering aflaster desuden medarbejderne ift. administrative opgaver, så tiden kan bruges på kerneopgaven. Ift. virksomhederne vil AI give en bedre oplevelse af erhvervsportalen og optimere ansøgninger og reducere fejlansøgninger.

Konkrete initiativer i 2026

Fremtidens automatiseringer: Projektet afprøver anvendelsen af AI i kombination med klassiske automatiseringsløsninger på kommunens automatiseringsplatform. Konkrete scenarier i SUF og BIF, såsom genoptræningsplaner og beskæftigelsesområdet, er identificeret som områder, hvor AI kan øge processernes automatiseringseffektivitet betydeligt. Ved hjælp af AI-elementer som sprogmodeller kan en større del af sagsbehandlingen, der i dag kræver manuel vurdering, automatiseres. Dette vil ikke alene styrke stabiliteten i de eksisterende robotløsninger, men også udvide anvendelsen til nye, hidtil ikke-automatiserede, områder.

AI på høringer: Udvikling af AI-løsning, som kan identificere og opsummere hovedpointer fra forskellige typer af høringssvar.

AI-baseret kontrol af ydelsesudbetalinger: Projektet undersøger potentialet for en AI-baseret løsning til at forbedre kontrol af udbetalingsmønstre for sygedagpenge, med fokus på at effektivisere indsatsen og opdage svig og fejl ved hjælp af Machine Learning (ML). Samtidig skal det afdækkes, hvordan en ML-løsning for risikobaseret kontrol kan bruges på områder på tværs af KK fx på lønområdet.

Skema og vagtplanlægning: Projektet udvikler en AI-baseret vagtplanlægning fra proof of concept til produktion, der tilgodeser overenskomstregler og medarbejderønsker, med muligheder for selvbetjening og ansøgning på nye områder som plejehjem og bosteder. Potentialet ligger i optimering af administrative processer, hvilket frigør tid til kerneopgaver og forbedrer medarbejdertrivsel og fleksibilitet. På sigt kan projektet skabe mere omkostningseffektive og optimale grundplaner, styrke arbejdsmiljø og reducere sygefravær i sundhedssektoren.

Tale-til-tekst referatløsning Projektet introducerer en tale-til-tekst referatløsning, der automatisk transskriberer møder og genererer referater med AI, hvilket reducerer manuelt arbejde og sikrer ensartet kvalitet og format. På sigt kan løsningen muligvis udbredes til flere mødescenarier,

med fokus er i første omgang på interne møder uden følsomme persondata.

Styring, arkitektur og fremtiden for generativ AI: Projektet fokuserer på at etablere klare retningslinjer og ansvar for anvendelse af generativ AI, herunder teknisk rådgivning, juridisk vurdering, og IT-arkitektur i kommunen. Potentialet ligger i at accelerere beslutningsprocesser, sikre ansvarlig og skalerbar brug af AI, og skabe et bedre beslutningsgrundlag for fremtidige teknologiske valg. På længere sigt vil projektet ensarte løsninger og muliggøre nye anvendelsesområder for AI på tværs af kommunen.

Digital arbejdsplads

Samlet finansiering i 2026: 2.300 t.kr.

Potentialer i opbygning af en kapabilitet på området de kommende år: Der stilles en moderne, fleksibel og effektiv digital arbejdsplads til rådighed for medarbejderne, herunder de medarbejdere, der møder borgerne fx SOSU. Med investeringer i 5G-dækning og cloud-pc får udgående medarbejdere frihed til at arbejde fra alle steder med en fuld funktionel arbejds pakke med lettere adgang til sikre netværk, mens data opdateres på deres devices, uanset om de befinder sig på en institution eller i en borgers hjem. Investeringer i sikker vågeteknologi og sensorer, der registrerer bl.a. bevægelser (ikke kameraoptagelser) giver mulighed for mere tryghed, sikkerhed og bedre pleje fx ved, at personalet får besked om fald hos en borger.

Konkrete initiativer i 2026

Cloud-PC: Projektet undersøger anvendelsen af Windows 365 som en cloud-pc-løsning, der tilbyder fleksibel adgang til fulde Windows-computere fra enhver enhed med internetforbindelse, hvilket muliggør arbejde uafhængigt af specifik hardware. Ved at teste forskellige brugsscenerier gennem et modningsprojekt, kan potentielle gevinster som besparelser på hardwareudgifter, øget sikkerhed, og bedre driftsstabilitet identificeres. Projektet giver mulighed for fleksibel og skalerbar opgaveløsning med reduceret klimapåvirkning fra fysisk hardware.

Vågeteknologi: Projektet tester vågeteknologi og sensorplatforme på plejehjem for at øge plejekvalitet og tryghed, både for borgere og medarbejdere, ved at anvende individuelt tilpassede alarmer (ikke kameraoptagelser). Potentialet inkluderer et bedre arbejdsmiljø for plejemedarbejdere og forbedret livskvalitet for borgere gennem tidlig indsats mod risikoadfærd, med mulighed for skaleret anvendelse til hjemmeboende borgere. Teknikken bidrager til mere effektiv pleje, reducerede fald og færre uønskede forstyrrelser, hvilket understøtter et værdigt og selvstændigt liv for borgerne.

5G-teknologi: 5G giver nye muligheder sammenlignet med eksisterende mobilnetværksteknologier. Den muliggør højere dataoverførsels-hastigheder, bedre dækning udendørs samt større kapacitet til at hånd-

tere flere enheder samtidigt. Potentialerne i 5g-teknologien er store og med teknologien vil kommunens forvaltninger kunne reducere omkostninger til netværksteknologi, forbedre informationssikkerhed og fremtidssikre kommunens infrastruktur mod de stigende krav til trådløs dataoverførsel gennem en fleksibel og skalerbar netværksplatform. Projektet og finansieringen i 2026 vil omhandle opstarten af opbygning af en kapabilitet på området og konkret vedrøre bl.a. leje af 5G frekvens og et afdækningsarbejde. Det er forventningen, at der i 2027-2029 vil skulle udmøntes markant større beløb mhp. eksekvere yderligere på udrulning af 5G netværk.

Arbejdet med administrative processer

Samlet finansiering i 2026: 3.750 t.kr.

Potentialer i opbygning af en kapabilitet på området de kommende år:

Et mere sammenhængende, brugervenligt og overskuelige systemlandskab vil gøre det lettere at være medarbejder og leder i Københavns Kommune. Der investeres i løsninger, der giver medarbejdere bedre overblik over og nemmere adgang til sager og administrative services.

Konkrete initiativer i 2026

Administrativt system-målbillede: Projektet etablerer et fælles målbillede for kommunens 400+ generiske administrative systemer som forudsætning for omstilling, konsolidering og nedbringelse af udgifter til overlappende systemer på tværs af KK. Der udarbejdes et samlet as-is-overblik over den administrative systemunderstøttelse på tværs af forvaltninger, som danner grundlag for et fælles to-be-målbillede med konkrete konsolideringsmuligheder – både ift. systemer og fælles platforme. Projektet bidrager med at give et fælles datadrevet beslutningsgrundlag på systemområdet, der understøtter koordinerede prioriteringer, forebygger overlappende anskaffelser og øger evnen til at systemunderstøtte administrativt generiske behov på tværs af forvaltninger. Samtidig bidrager projektet til en mere effektiv, ensartet og omkostningsbevidst systemportefølje til gavn for hele kommunen.

Bedre administrativ brugeroplevelse gennem medarbejdervendt chatbot: Projektet skal forbedre den samlede administrative brugeroplevelse for medarbejdere og ledere i Københavns Kommune gennem etablering af én fælles indgang til administrative services, sager, information og selvbetjeningsløsninger – understøttet af et sagsoverblik og en medarbejdervendt AI-chatbot.

Indsigt og data

Samlet finansiering i 2026: 2.100 t.kr.

Potentialer i opbygning af en kapabilitet på området de kommende år:

Der opbygges en dataplatform, som forbedrer kommunens muligheder for at dele og anvende data på tværs, hvilket er en forudsætning for at kunne forbedre en lang række af kommunens services fremover. Fx er en mere samlet måde at arbejde med data på tværs af forvaltningerne, en forudsætning for at kunne indfri målene om bedre og mere sammenhængene borgerservice. Derudover gør forbedret datadeling det nemmere at samarbejde på tværs af forvaltningerne, så borgere oplever at deres situation og behov er i centrum.

Konkrete initiativer i 2026

Fælles dataplatform og afprøvning af datadeling de kommende år: Projektet undersøger mulighederne for en fælles dataplatform i KK til forbedring af ledelsesinformation ved at optimere datadeling og styrke governance på tværs af forvaltninger. Potentialet inkluderer forbedret beslutningskvalitet ved bedre datadgang- og kvalitet samt at der bliver lettere at samarbejde på tværs af forvaltninger ved forbedret datadeling.