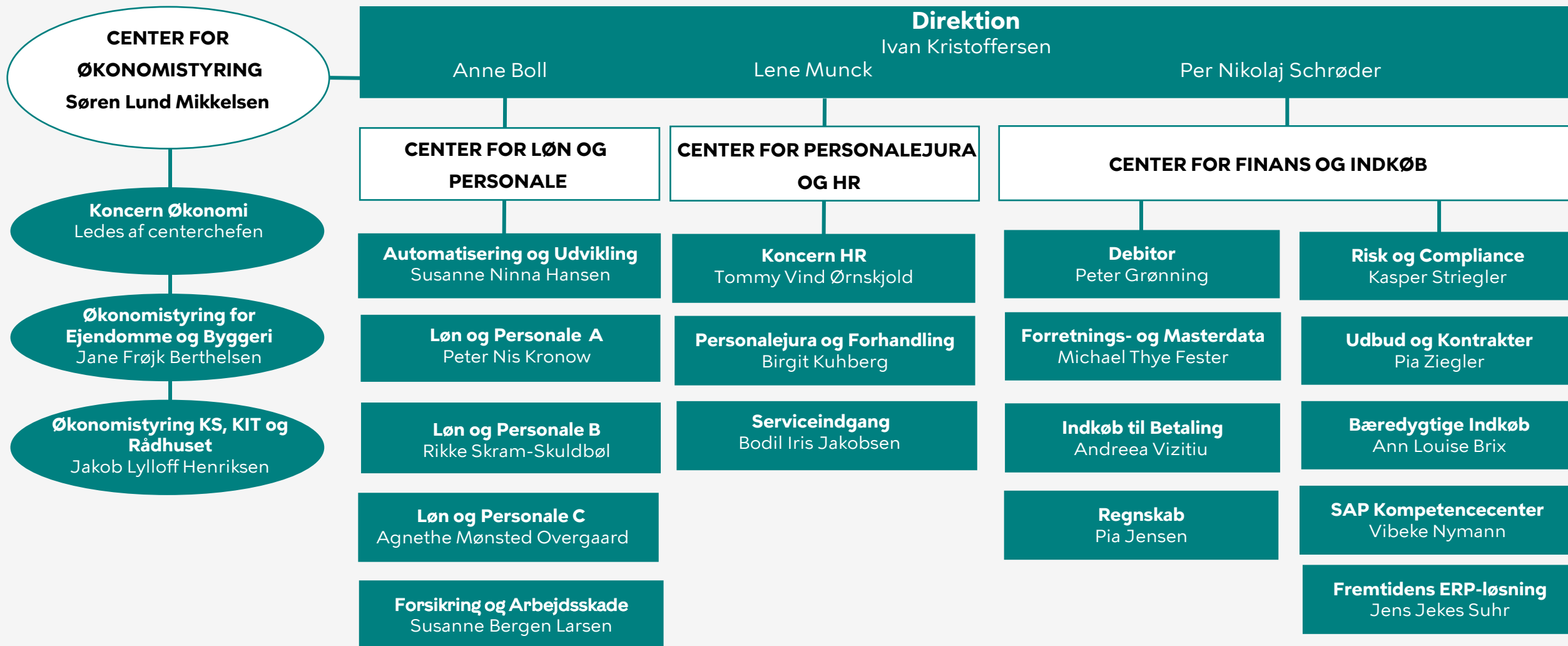


Arbejdsprogram 2026 - Koncernservice

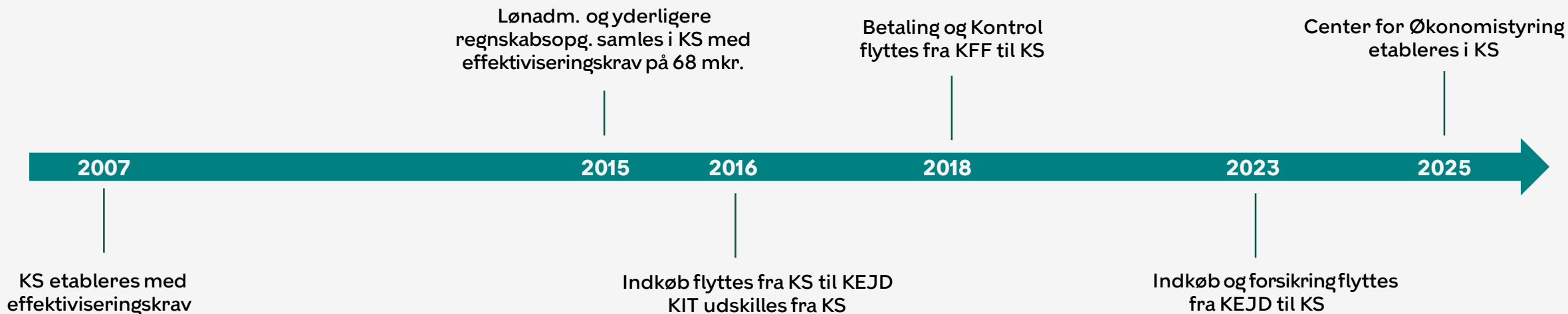
Præsentation til Økonomiudvalget d. 17. marts 2026



Koncernservice pr. 1. marts 2026



Etablering og udvikling af Koncernservice



- KS blev etableret med det primære formål at skabe effektiviseringer i KK på det administrative område
- Effektiviseringerne skabes primært ved standardisering, procesoptimering, automatisering, compliance og organisering
- KS har opbygget kapabiliteter og kompetencer via omstilling af de store driftsområder og er transformeret fra transaktionel præget organisation til videnstung udviklingspræget organisation med evne til at bidrage til forretningsudvikling i forvaltningerne
- KS skal justere fokus fra effektivisering og compliance til i højere grad at kunne levere på stigende ønsker om øget brugervenlighed i processer og systemer. Hertil kommer stigende forvaltningsspecifikke ønsker ift. leverancer/løsninger

VORES RETNING OG KERNEOPGAVE

Vores retning

I Økonomiforvaltningen binder vi hele kommunen sammen og tager ansvar for, at vækst, hverdag og livskvalitet følges ad i København.

I Koncernservice leverer vi administrative services på tværs af forvaltningerne bl.a. inden for finans, indkøb, løn, HR og personalejura.

Vi udvikler og leverer nye fællesadministrative løsninger af høj kvalitet for hele kommunen, hvor beslutninger og prioriteringer sker i tæt dialog med forvaltningerne og med stort fokus på brugervenlighed.

Vi er en troværdig samarbejdspartner. Og vi skaber hver dag resultater til gavn for København og københavnernes.

Vores kerneopgave

I Økonomiforvaltningen gør vi os umage for at skabe et solidt grundlag for gode politiske beslutninger om Københavns udvikling.

Koncernservice bidrager til en effektiv brug af skatteborgernes penge ved at vi indtænker bæredygtighed i vores samlede opgaveløsning - både rådgivning, service og digitale løsninger. Hermed forstået at vores ydelser skal være robuste, brugervenlige og fremtidssikrede.

Vi har blik for tværgående processer og udvikler brugervenlige løsninger. Forvaltningerne skal opleve effektiv og sammenhængende ledelsesinformation og service.

Om Koncernservices servicevolumen

Koncernservice leverer en række services til kommunens ca. 45.000 medarbejdere. Koncernservice håndterer bl.a.

Ca. 153.000
indgående
opkald til Service-
indgangen

Gennemførelse af
udbud og
kontraktstyring for
et spænd på op til 6
mia. kr.

Ca. 2100 afgørelser
vedr. afskedigelser

Ca. 7.000
stillingsopslag 8.000
ordinære ansættelser,
samt 9.400 øvrige
ansættelser

Ca. 706.000
oprettede sager i
Serviceportalen

Ca. 1.000.000
leverandørfakturaer

Gennemførelse af
årligt 600 kontroller
af leverandører

Fokusområder og konkrete indsatser

Øget brugervenlighed i den digitale understøttelse af administrative opgaver

Om fokusområdet

Vi arbejder med at forbedre den digitale understøttelse af de administrative opgaver, som Koncernservice har ansvaret for, mhp. at sikre brugervenlige løsninger for vores kollegaer i resten af Københavns Kommune (KK).

Vi afsøger derfor løbende nye teknologiske muligheder, såvel som vi indhenter brugernes feedback via bl.a. brugerfora og lederundersøgelser.

En øget brugervenlighed i de digitale administrative løsninger bidrager til at frigive ressourcer til, at vores brugere kan fokusere på kommunens kerneopgaver.

Beskrivelse af indsatserne

Fremtidens ERP Løsning: Fremtidens ERP-løsning (2025-2030) har til formål at løfte KK's samlede økonomistyring ved at forbedre systemunderstøttelsen af forretningens behov. Fokus er særligt på budget- og indkøbsløsningen samt implementering af en ny, tidssvarende ERP-strategi, hvad angår leverandør- og organisatorisk set-up for den efterfølgende drift. Anskaffelse og implementering af ERP-løsningen sker i forbindelse med udløbet af den nuværende kontrakt for drift og vedligehold af Kvantum. Programmet er et fælles program for hele KK, der samler relevante fagligheder på tværs af kommunen.

Væsentlige milepæle og deadlines

- Q2 2026: Servicetjek af processer og økonomimodel gennemført
- Q3 2026: Markedsdialog gennemført
- Q4 2026: Udbuds- og ERP-strategi udarbejdet

Potentialer ved forenklet registreringspraksis på

arbejdsskadeområdet: Formålet er at forenkle registreringer i KK, herunder undersøge mulighederne for én samlet KK-praksis for registrering af arbejdsskader/hændelser. En analyse viser, at der er forskelle på, hvordan forvaltningerne registrerer arbejdsskader og hændelser. Ved at forenkle praksis kan der opnås tidsbesparelser i forvaltningerne. ØKF vil i første omgang drøfte forenklingsinitiativer med SUF, SOF og BUF, hvorefter alle forvaltningernes HR-chefer vil blive inddraget i arbejdet.

Væsentlige milepæle og deadlines

- Q1/2026: Drøftelse af forenklingsinitiativer på forvaltningsniveau
- Q2/2026: Oplæg til HR-kredsen

Udviklingsprojekter vedr. systemunderstøttelse på det personalejuridiske område og på rekrutteringsområdet: Der arbejdes med bedre systemunderstøttelse på det personalejuridiske område, som både skal gøre det lettere for lederne i forvaltningerne at indberette behov for rådgivning og bistand i konkrete sager og gøre løsningen for sagsbehandlere mere effektiv. På rekrutteringsområdet arbejdes med behov og muligheder for bedre og mere relevant systemunderstøttelse mhp. Anskaffelse af nyt system, som vil bygge på analyse og markedsdialog igangsat i 2025.

Væsentlige milepæle og deadlines på det personalejuridiske område:

- Hele 2026: Udvikling og løbende implementering af forbedringer.
- Derefter afklares evt. behov for videre arbejde med løsningen.

Væsentlige milepæle og deadlines på rekrutteringsområdet

- Q2 2026: Afslutning af analysefase og beslutning angående udbudsstrategi
- Q2-Q3 2026: Udbudsmateriale udarbejdes
- Q3 2026-Q1 2027: Offentliggørelse af udbud, modtagelse og forhandling af tilbud
- Q1 2027: Evaluering af tilbud og indgåelse af kontrakt
- Tidligst fra Q2 2027: Implementering og udrulning.

Investeringsforslag og implementering af investeringscases

Om fokusområdet

Vi arbejder med løbende at gennemgå vores fagområder mhp. at forbedre og optimere vores processer og systemer.

Med blik for brugernes hverdag, teknologiske muligheder og ønsket om proceseffektivitet på vores administrationsområder, søger vi i tæt samarbejde med forvaltningerne at bidrage yderligere til de administrative effektiviseringsmål i KK.

Beskrivelse af indsatserne

Implementering af nyt KK fælles tidsregistreringssystem: I KK skal ca. 12.000 medarbejdere registrere arbejdstid. Medarbejdere omfattet af en vagtplan eller selvtilrettelæggere er undtaget for krav om tidsregistrering. Formålet er at samle tidsregistrering og ferie/fraværsregistrering i én fælles løsning i KK. Som resultat opnår KK tidsbesparelser i administrationen, forbedret brugeroverblik/ledelsesinformation og tilsyn, lavere driftsomkostninger samt en mere smidig og tilfredsstillende oplevelse for medarbejderne. Der er i 2025 foretaget et udbud og kontraktindgåelse vil ske i Q1 2026.

Væsentlige milepæle og deadline

- Q2/2026: Gennemført pilotimplementering i en forvaltning samt plan for den løbende implementering af nyt tidsregistreringssystem til resten af KK
- Q3/2026: Gradvis implementering på tværs af forvaltninger samt udbygning af sammenhænge til øvrige KK systemer og kortlægning af to-be processer ift. ferie og fravær samt tilsyn.
- Q4/2026: Det nye system er udrullet i hele KK. Fortsat udvikling af sammenhænge til øvrige KK systemer og processer ift. ferie og fravær samt tilsyn.

Forenkling og udvikling på HR-området: I regi af Arbejdsprogram for Administrative Forenklinger og Effektiviseringer (AFE) er der i 2025 igangsat en række initiativer på HR-området. Initiativerne er udvalgt i samarbejde med forvaltningerne. Det forventes, at der i 2026 vil være et eller flere projekter afledt heraf, hvor KS vil have en rolle med koordinering og projektledelse på tværs af forvaltninger.

GenAI på løn- og personaleområdet: Formålet er at udvikle og implementere en automatisk understøttelse af lønsammensætning- og indplacering ved nyansættelser gennem brugen af bl.a. GenAI. Med projektet etableres nogle grundlæggende rammer for anvendelse af GenAI på løn- og personaleområdet, hvilket kan åbne op for anvendelse af modulet på andre områder og inspirere til nye investeringsforslag.

Væsentlige milepæle og deadline

- Q1/2026: Godkendt rammearkitektur og løsningsdesign
- Q2/2026: Første pilot gennemført på et fagområde
- Q3/2026: Implementeret AI-modul i ServiceNow
- Q4/2026: Gradvis implementering på tværs af overenskomster
- Q2/2027: Forandringsledelse og projektafslutning.

Politiske beslutninger og ny lovgivning 1/2 -Personaleområdet

Om fokusområdet

Vi leverer også på en række indsatser, som er politisk vedtaget fx understøtter vi implementering af ny lovgivning.

Derudover bidrager vi også til KK-fokus på personaleområdet fx implementeringen i KK af EU direktion vedr. løngennemførelse.

Beskrivelse af indsatserne

Overenskomstforhandlinger 2026: Ifm. OK26 forbereder KS sig på at kunne håndtere en eventuel konflikt på et eller flere områder, såfremt dette måtte varsles. Når OK26-forligene er indgået og foreligger, vil KS sikre information om forligene samt bistå med implementering af OK-resultaterne i KK. Afhængigt af de enkelte forligs indhold, vil klargøringen af implementeringen af OK-ændringer ske løbende i løbet af efteråret 2026 (og formentlig også ind i 2027).

Fleksible arbejdsuger: På baggrund af Forsøg med fleksible arbejdsuger, der blev afsluttet i første halvår af 2025, er der afsat midler i Budget26 til, at KS skal understøtte et videre arbejde med fleksibilitet bredere ud i kommunen i 2026-2028.

Væsentlige milepæle og deadlines:

- 2026: Løbende juridisk og administrativ understøttelse af arbejdspladserne samt et tilbud om opstartsworkshops for arbejdspladserne mhp. at understøtte en god proces.

Implementering af direktiv om løngennemførelse: I 2026 træder et nyt EU-direktiv om løngennemførelse i kraft, som skal implementeres i KK. Dette arbejde er forankret i KS. Direktivet indeholder en række krav til arbejdspladser med det formål at øge ligelønnen mellem kønnene, herunder opgørelse af lønforskelle til afrapportering, udlevering af statistik til nuværende medarbejdere og i forbindelse med rekruttering, samt øget fokus på det lønpolitiske. KS udarbejder centrale løsninger og materialer for at understøtte forvaltningerne, der selv er ansvarlige for at leve op til de stillede krav om ligeløn.

Væsentlige milepæle og deadlines

- Q1-Q2/2026: Implementering af direktivets forskellige elementer via nedsat projektgruppe. Herunder informationsindsats ud mod de berørte ledere samt udarbejdelse af relevante arbejdsgange og vejledninger.
- Juni 2026. deadline for implementering.

Politiske beslutninger og ny lovgivning 2/2

-Indkøbsområdet

Om fokusområdet

Vi leverer også på en række indsatser, som er politisk vedtaget.

Eksempelvis bidrager vi også til KK-fokus på indkøb bl.a. ved at skabe forbedringer af indkøbsprocessen.

Beskrivelse af indsatserne

Bidrag til Klimastrategi 2035 (reduktion af klimaaftryk ved indkøb): Klimastrategi 2035 består af tre spor. KS har ansvaret for ét af sporene og bidrager til de to øvrige spor. Indkøbssporets politiske pejlemærke er en 50%-reduktion af CO₂e udledningen fra kommunens indkøb. Implementering af klimastyringsmodel og beregningsmetoder for monitorering af klimaaftrykket fra indkøb samt udvikling af reduktionstiltag indgår i Klimastrategi 2035, herunder den mere konkrete klimahandleplan 2026-2028. Arbejdet indebærer inddragelse af forvaltningerne samt afprøvning og evaluering af virkemidler, bl.a. klimapuljen og -afgifter, udvikling og implementering af en klimastyringsmodel med forvaltningsfordelte måltal samt konkrete initiativer, som f.eks. udfasning af engangsservice og øget genanvendelse af allerede indkøbte varer i kommunen.

Væsentlige milepæle og deadlines

- Q2 2026: Analyse og effektberegninger af virkemidler til at understøtte grøn mobilitet opstartes.
- Q4 2026: Evaluering af klimapuljen mhp. at foreslå et koncept for en varig model færdiggjort.

Implementering af Fremtidens Indkøb: Investeringscasen Fremtidens Indkøb skal skabe effektiviseringer på 40 mio. kr. (2024 p/l) årligt i perioden 2025-2029 og indeholder nye målsætninger og indsatser for hele KK's indkøbsorganisation, bl.a. effektiviseringsmålsætning, øget aftaledækning, et balanceret hensyn til bæredygtighed, strategisk arbejde med forbrugsstyring samt styrket kontraktstyring.

Væsentlige milepæle og deadlines

- Q2 2026: Kategoriorganisationen har identificeret effektiviseringer på 40 mio. Kr. (2024 p/l) til budget 2027
- Q2 2026: Forbrugsstyringskoncept godkendt og stillet til rådighed for hele indkøbsorganisationen i KK.
- Q4 2026: Nyt kontraktstyringssystem implementeret

Forbedring af indkøbsprocessen: Programmet Brugervenlighed og Procesoptimering (BP) har til formål at håndtere udfordringer i den samlede indkøbsproces, som er indmeldt af forvaltningerne gennem en række analyser og undersøgelser. Dette sker dels via konkrete forbedringer til processen, fx ny app til håndtering af udlæg, en forbedret søgefunktion, optimering af fritekstbestillinger, videreoptimering af Letbetaling og håndtering af afviste fakturaer, dels via implementering af anbefalinger til justeringer i organisering, governance, styring og processer samt konkrete implementeringsaktiviteter og opfølgingsværktøjer, besluttet af Økonomikredsen i december 2025.

Væsentlige milepæle og deadlines

- Q2 2026: Arbejdet med at forbedre søgefunktionaliteten i Kvantum er afsluttet.
- Q4 2026: Ny fritekstordre og organisering af 1. line support mindre tidskrævende for brugerne er afsluttet.