

INVESTERINGSFORSLAG

Forslagets titel: Udvidelse af Asta - den digitale sagsassistent

Kort resumé: Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen ønsker midler til at udvide Asta, den digitale sagsassistent, som kan effektivisere og højne kvaliteten i sagsbehandlingen for sygedagpengemodtagere.

Der søges om midler fra: Investeringspuljen

Fremstillende forvaltning: Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen

Berørte forvaltninger:

<input 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 checked="" type="checkbox"/> Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen
<input type="checkbox"/> Sundheds- og Omsorgsforvaltningen	

Angiv p/l:

1.1 FORSLAGETS SAMLEDE ØKONOMISKE KONSEKVENSER

1.000 kr. 2020 p/l	Styringsområde	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Varige ændringer							
Besparelse i sagsbehandlingstid	Service			-2.900	-2.900	-2.900	-2.900
Øget abonnementsudgift	Service			200	200	200	200
Samlet varig ændring				-2.700	-2.700	-2.700	-2.700
Implementeringsomkostninger							
Etableringsomkostninger ved udvidelse af målgruppe for Asta	Service		200				
BIF-projektledelse	Service		100				
Implementering hos berørte sagsbehandlere på Jobcenter København	Service		500				
Samlede implementeringsomkostninger			800				
Samlet økonomisk påvirkning			800	-2.700	-2.700	-2.700	-2.700
Tilbagebetalingstid baseret på serviceeffektivisering	2						
Tilbagebetalingstid baseret på totaløkonomi	2						

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

1.2 BAGGRUND OG FORMÅL

Asta er en automatiseret digital assistent til samtaleforberedelse i Jobcenter København. Asta er udstyret med en teknologisk værktøjskasse, fx robotteknologi og kunstig intelligens, som hjælper sagsbehandleren med effektivt at samle de mest relevante informationer om borgeren – og skabe overblik over borgerens sag. Det betyder, at sagsbehandleren på jobcentret har færre manuelle arbejdsgange, mere overblik og et

øget fokus på sin beskæftigelsesfaglighed. Leverandøren af Asta er J.H. Schultz Information A/S. Asta er indtil nu kun implementeret for jobparate borgere i Jobcenter København.

Efter den indledende implementering for de jobparate borgere har det vist sig, at sagsbehandlerne har oplevet et løft i både kvaliteten af deres lovpligtige individuelle jobsamtaler med de ledige borgere – og på effektiviteten i afholdelsen af de enkelte samtaler. På få sekunder samler Asta alle informationer om borgernes sag i én samlet fil. I 2019 har dette frem til og med maj måned været gældende for ca. 100.000 samtaler¹.

1.3 FORSLAGETS INDHOLD

Målgruppe

Det foreslås at målgruppen for Asta udvides, så løsningen også anvendes i sagsbehandlingen for sygedagpengemodtagere.

Denne målgruppe omfattede i 2018 ca. 16.000 borgere, der samlet set deltog i ca. 70.000 opfølgningssamtaler i Jobcenter København².

Løsningsdesign

En udvidelse af Asta vil ske i dialog med den eksisterende leverandør af løsningen. Fra juni 2019 lancerede leverandøren den ønskede udvidelse som et tilkøbsmodul til det eksisterende fagsystem, FASIT, der anvendes i sagsbehandlingen for de ledige borgere i Jobcenter København. Løsningen og teknologien er allerede kendt i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen, og på baggrund heraf vurderes den tekniske implementering simpel at etablere. Den tekniske del forventes implementeret i løbet af første kvartal 2020.

Den organisatoriske implementering, hvor løsningen implementeres i arbejdsgange og processer, er mere tidskrævende. For at realisere potentialet skal det sikres, at medarbejderne er klædt på til løsningens forandringer. Dette vil kræve et implementeringsforløb, hvor første skridt er, at leverandøren uddanner superbrugerne i FASIT i den nye funktionalitet. Næste skridt er, at superbrugerne udarbejder nye vejledninger og arbejdsgange til de pågældende sagsbehandlere, der derefter skal modtage undervisning i den nye funktionalitet.

I forslaget tilfælde vil løsningen helt konkret spare sagsbehandleren for de klik og søgninger, sagsbehandleren ellers ville foretage for at finde relevante dokumenter frem i forskellige systemer. Når Asta aktiveres gør den det samme, men automatisk og på et splitsekund. Sagsbehandleren vil spare mellem 10 og 100 klik – alt efter hvor kompliceret den pågældende sag er.

Målsætninger

Det er en målsætning for projektet, at Asta bliver et integreret værktøj i sagsbehandlerens hverdag, der effektiviserer processen omkring samtalerne med de sygemeldte borgere og samtidig øger kvaliteten i samtalerne. Det forventes, at løsningen vil nedbringe sagsbehandlerens gennemsnitlige forberedelsestid med 4-5 minutter. Se afsnit 1.9 for uddybning af målsætningen som ligger til grund for estimatet af projektets effektiviseringspotentiale.

¹ Baseret på udtræk for 2019 fra fagsystemet FASIT.

² Baseret på udtræk for 2018 fra fagsystemet FASIT.

1.4 ØKONOMI

Investering

En udvidelse af målgruppen for Asta vil kræve etableringsomkostninger, hvilket af leverandøren i tilbud fremsendt til Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen oplyses til at være 0,2 mio.

Desuden vil der være afledte omkostninger til implementering af løsningen i driften på det berørte jobcenter i form af ændrede arbejdsgange herunder oplæring og support mv. for en række berørte sagsbehandlere, ligesom der afsættes ressourcer til opfølgingsmåling jf. afsnit 1.9, hvilket samlet set estimeres til 0,5 mio. kr. Desuden afsættes 0,1 mio. kr. til en intern projektleder i BIF, som kan koordinere dette arbejde.

De årlige driftsomkostninger til leverandøren forventes desuden at stige fra 0,1 mio. kr. til 0,3 mio. kr. Dette fremgår under forslagets varige ændringer i tabel 1.

Effektivisering

Den anvendte beregning for forslagets effektivisering baseres på, at den gennemsnitlige forberedelsestid kan nedbringes med fem minutter (se punkt 1.9 for nærmere uddybelse). Ud fra antallet af samtaler sidste år vurderes løsningen at kunne spare fem minutter i forberedelsestiden for alle 70.000 samtaler. Dette giver en besparelse på 350.000 minutter i forberedelsestid, hvilket svarer til 5.833 timer. Besparelsen er omregnet til kr. ud fra prisen på et effektivt årsværk, hvor et årsværk er sat til 1.200 timer med en pris på 0,6 mio. kr. Dette giver en årlig besparelse på 2,9 mio. kr.

Løsningen implementeres i 2020, hvorefter effektiviseringen tilvejebringes fra og med 2021.

Tabel 1. Varige ændringer, service

	1.000 kr. 2020 p/l					
	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Besparelse i sagsbehandlingstid			-2.900	-2.900	-2.900	-2.900
Driftsudgifter			200	200	200	200
Varige ændringer totalt, service			-2.700	-2.700	-2.700	-2.700

Tabel 2. Serviceinvesteringer i forslaget

	1.000 kr. 2020 p/l						Innovationspulje (sæt X)
	2019	2020	2021	2022	2023	2024	
Etableringsomkostninger ved udvidelse af målgruppe for Asta		200					
BIF-projektledelse		100					
Implementering hos berørte sagsbehandlere på Jobcenter København		500					
Investeringer totalt, service		800					

1.5 FORDELING PÅ UDVALG

Økonomien i forslaget placeres udelukkende på Beskæftigelses- og Integrationsudvalgets ramme.

1.6 IMPLEMENTERING AF FORSLAGET

Tidsplanen for implementeringen forventes gennemført i 2. kvartal 2020. Til den koordinerende rolle for implementeringen vil Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen have ansvaret og hertil allokere superbrugere for fagsystemet FASIT samt en projektleder. Den eksterne leverandør, Schultz, vil sammen med superbrugerne og projektlederen være udførende på implementeringsfasen.

1.7 INDDRAGELSE AF SAMARBEJDSPARTNERE

Den eksterne leverandør af Asta, Schultz, inddrages undervejs i hele projektet.

1.8 FORSLAGETS EFFEKT

Asta har vist sig at være effektiv til at nedbringe den gennemsnitlige forberedelsestid for sagsbehandleren forud for en samtale. Den anvendte forventning om en nedbringelse af den gennemsnitlige forberedelsestid på 5 minutter er baseret på et verificeret skøn af det forretningsområde i Jobcenter København, Arbejdsmarkedscentret, der i dag bruger løsningen til målgruppen jobparate. Arbejdsmarkedscenteret skønner, at de har nedbragt forberedelsestiden til myndighedssamtalerne med to minutter i gennemsnit. Forslagets målgruppe af sygedagpengemodtagere kræver mere forberedelse, da sagerne typisk er længere og mere komplicerede. Derfor forventes potentialet at være større.

1.9 OPFØLGNING

	Hvordan måles succeskriteriet?	Hvem er ansvarlig for opfølgning?	Hvornår gennemføres opfølgningen?
Den gennemsnitlige forberedelsestid til samtaler for målgruppen nedbringes med fem minutter, med heraf følgende årlig effektivisering på 2.7 mio. kr.	Der foretages en stikprøveundersøgelse, hvor den gennemsnitlige forberedelsestid måles før og efter implementeringen af løsningen. Desuden er der afregnet 0,1 mio. kr. med den eksterne leverandør i 2020, ligesom der i 2020 samlet er afsat 1 årsværk i BIF til organisatorisk implementering af casen.	It-kontoret i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen	Opfølgningen vil første gang foretages inden projektets opstart og igen tre måneder efter at løsningen er implementeret, 2. kvartal 2020

1.10 RISIKOVURDERING

Der kan være en risiko for at den gennemsnitlige forberedelsestid ikke kan nedbringes med præcis fem minutter. Der er erfaring for, at Asta har nedbragt forberedelsestiden for forsikrede ledige. Da Sygedagpengesager typisk kræver mere forberedelse, forventes der en effektivisering, som målt i minutter er større end den som er realiseret på jobparate – anslået til 5 minutter på samtale

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen er i gang med at undersøge sin juridiske ramme med leverandøren, som udvikler Asta. Processen forventes afklaret i efteråret 2019. Der er på den baggrund en lille risiko for at tidsplanen forskydes.

1.11 HVEM ER HØRT?

	Ja/Nej	Dato for godkendelse
Center for Økonomi, Økonomiforvaltningen	JaJa	28. juni 2019

	Ja/Nej/Ikke relevant	Hvis ja, skriv kort konklusionen. Skal være afsluttet inden udvalgsgodkendelse.
Ejendomsfaglig vurdering	Ikke relevantIkke relevant	Alle investeringsforslag, der indeholder midler vedr. ændrede m2-behov, herunder: - nye m2 – nyt lejemål, nybyggeri og tilbygning - samlokalisering - til- og fraflytning af lejemål - ændring af eksisterende lejemål – renovering skal have en ejendomsfaglig vurdering inden Center for Økonomi kan lave en endelig godkendelse af investeringsforslaget. Sendes til: OKFDL Budgetkoordinering
IT-kredsen	JaJa	Casen blev taget til efterretning.
Koncern-IT	Ja	Asta er godkendt som system hos KIT
HR-kredsen	Ikke relevantIkke relevant	Alle investerings- og effektiviseringsforslag, som indeholder effektiviseringer på arbejdsgiverområdet, skal have været i høring i HR-kredsen inden Center for Økonomi kan lave en endelig godkendelse af investeringsforslaget. Dette gælder <u>både</u> de tværgående forslag og de forvaltningsspecifikke.
Velfærdsanalytisk vurdering	Ikke relevantIkke relevant	Forslag med effektiviseringer på overførsler mv. skal vurderes i forhold til, om forslaget er 1) evidensbaseret, 2) om det er godtgjort, at forslaget vil resultere i varige gevinster for Københavns Kommune, 3) vurdere, om lignende indsatser, herunder i andre forvaltninger, er tænkt tilstrækkeligt ind i investeringsforslaget, og 4) tage stilling til, om forvaltningens forslag til opfølgning på investeringsforslaget er tilstrækkeligt i forhold til at sandsynliggøre, at effekterne realiseres eller om der er behov for en separat evaluering. <i>Afsnittet udfyldes af Den Tværgående Analyseenhed</i>

1.12 TEKNISK BILAG

Tabel 3. Fordeling af varige ændringer mellem udvalg, service

Udvalg		1.000 kr. 2020 p/l					
		2019	2020	2021	2022	2023	2024
Økonomiudvalget	Besparelse						
	Omkostninger						
Koncernservice	Besparelse						
	Omkostninger						
Koncern IT	Besparelse						
	Omkostninger						
Københavns Ejendomme	Besparelse						
	Omkostninger						
Byggeri København	Besparelse						
	Omkostninger						
Kultur- og Fritidsudvalget	Besparelse						
	Omkostninger						
Børne- og Ungdomsudvalget	Besparelse						
	Omkostninger						
Sundheds- og Omsorgsudvalget	Besparelse						
	Omkostninger						
Socialudvalget	Besparelse						
	Omkostninger						
Teknik- og Miljøudvalget	Besparelse						
	Omkostninger						
Beskæftigelses- og Integrationsudvalget	Besparelse			-2.900	-2.900	-2.900	-2.900
	Omkostninger			200	200	200	200
Total	Besparelse			-2.700	-2.700	-2.700	-2.700
	Omkostninger						

Table 4. Distribution of service investments among committees

Udvalg	1.000 kr. 2020 p/l					
	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Økonomiudvalget						
Koncernservice						
Koncern IT						
Københavns Ejendomme						
Byggeri København						
Kultur- og Fritidsudvalget						
Børne- og Ungdomsudvalget						
Sundheds- og Omsorgsudvalget						
Socialudvalget						
Teknik- og Miljøudvalget						
Beskæftigelses- og Integrationsudvalget		800				
Total		800				