

Bilag 5

Innovationsforslag til orientering

Mio. kr. 2020 p/1				
Udvalg	NR	Forslag	Innovationspulje	
ØU	*	BC07	Kompetencecenter for kunstig intelligens	4,1
ØU	*	BC09	Forbedring af Serviceplatformen ved brug af tværgående sagsforløb	0,7
ØU	*	BC10	Udvikling af IT-værktøj til screening af kapacitetsudnyttelsen af kommunens ejendomme	1,4
KFU	*	BC11	Test af digitaliseret viceværtsdrift	1,5
KFU	*	BC12	Sammenhængende servicerejse på kørekort	1,4
I alt				9,1

*Forslag, som ikke er udvalgsgodkendt den 9. marts 2020

INNOVATIONSFORSLAG

Forslagets titel: BC07 Kompetencecenter for kunstig intelligens

Kort resumé: For at understøtte Københavns Kommunes positive udvikling med anvendelse af kunstig intelligens og data til effektivisering og forbedring af servicetilbud foreslås det, at der etableres et kompetencecenter for kunstig intelligens i Koncern IT.

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:

FORSLAGETS SAMLEDE ØKONOMISKE KONSEKVENSER

1.000 kr. 2021 p/l	Styringsområde	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Implementeringsomkostninger							
Bemanding af kompetencecenter for kunstig intelligens (tre årsværk)	Service	1.157	2.313				
Leverandørudgifter til opbevaring af data	Service	255	510				
Samlede implementeringsomkostninger		1.411	2.823				
Samlet økonomisk påvirkning		1.411	2.823				

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

For udgifterne gælder, at der er tale om en 1,5-årig periode der starter i anden halvdel af 2020 og går t.o.m. 2021. Ved bevillingens udløb er det forventningen, at kompetencecentres drift kan fortsættes gennem salg af services til forvaltningerne, hvilket det sammenlignelige kompetencecenter for robotautomatiseringsteknologi i kommunen har positive erfaringer med.

BAGGRUND OG FORMÅL

Københavns Kommunes er den af landets kommuner, som er længst fremme med anvendelsen af data, kunstig intelligens og maskinlæring til effektivisering af arbejdsgange og forbedring af kommunens servicetilbud til borgere og virksomheder. Blandt eksemplerne er automatiske omstillinger af telefonopkald, sortering af mails og post samt scanning af store datamængder for at sikre compliance med regler på forskellige områder.

Som det fremgår af Københavns Kommunes [digitaliseringsredegørelse](#), er der dog stadig et meget stort potentiale for at anvende kunstig intelligens til at lave smarte og effektive løsninger rettet mod borgere og virksomheder til optimering af kommunens administration, herunder fx effektivisering af byggesagsbehandling og bedre overblik over og styring af brugen af kommunens store bygningsportefølje. Med en mere målrettet og koordineret indsats vurderes det, at Københavns Kommune bedre kan udnytte dette potentiale.

I regi af Digitaliseringsredegørelsen blev der således også udarbejdet en analyse af potentialet for anvendelse af ny teknologi og etableret en pipeline af nye mulige initiativer. I den kommende tid skal initiativerne i pipelinen kvalificeres med henblik på modning til innovations- eller investeringscases, hvor kompetencecentret vil kunne understøtte og fremme arbejdet på tværs af forvaltningerne. Hertil kommer, at alle forvaltninger skal udarbejde planer for, hvordan de vil understøtte deres kerneforretning digitalt, herunder hvordan ny teknologi kan understøtte udviklingen af deres kerneforretning.

Skal Københavns Kommune udnytte det store potentiale i kunstig intelligens, er der dog et behov for en styrket organisering i forhold til kunstig intelligens, de rigtige kompetencer og klare rammer for anvendelsen af kunstig intelligens, hvilket dette innovationsforslag vil sikre.

FORSLAGETS INDHOLD

For at understøtte den positive udvikling med anvendelse af kunstig intelligens og data til effektivisering og forbedring af servicetilbud foreslås det, at der etableres et kompetencecenter for kunstig intelligens i Koncern IT bestående af tre tekniske eksperter inden for kunstig intelligens med opgaven at udvikle algoritmer der sammenholdt med dataanalyser, kan hjælpe forvaltningerne med at udarbejde investeringscases i regi af effektiviseringsstrategien. Kompetencecenteret vil dermed bidrage til Københavns Kommunes målsætning om en årlig fordobling af digitaliseringsbidraget til effektiviseringsstrategien frem mod 2022.

Kompetencecenteret vil med udgangspunkt i kunstig intelligens udvikle nye teknologiske løsninger rettet mod forvaltningernes behov, hvorved kommunen vil få mulighed for at afprøve ny teknologi, lave pilotprojekter og opbygge de nødvendige kompetencer. Derudover vil forvaltningerne blandt andet kunne få bistand og rådgivning til valg og indkøb af teknologi. Med kompetencecenteret skaber Københavns Kommune således rammerne for, at der kan udarbejdes flere konkrete smarte løsninger med kunstig intelligens rettet mod både borgere, virksomheder og Københavns Kommunes egen administration.

Oprettelsen af et kompetencecenter for kunstig intelligens vil ske i tæt koordination til det eksisterende kompetencecenter for robotautomatiseringsteknologi (RPA), så det bliver let for forvaltningerne at få en samlet vurdering af hvilke teknologier, der er relevante for deres konkrete projekter.

Udarbejdelse af forslag til investeringspuljerne

Et kendetegn ved projekter inden for maskinlæring og kunstig intelligens er, at der oftest skal laves en grundig indledende dataanalyse på 1-2 måneders arbejde, inden man realistisk kan vurdere om et projekt kan gennemføres. Derved indeholder denne type projekter typisk flere teknisk komplicerede indledende analyser af mulige teknologier end traditionelle it-projekter, inden det kan vurderes om en positiv business case er realistisk. Erfaringerne med projekter inden for maskinlæring og kunstig intelligens har indtil videre vist, at det kan være svært for forvaltningerne at igangsætte disse analyser, der typisk tidsmæssigt ligger inden der er opnået projektf finansiering. Udarbejdelsen af effektiviseringscases forudsætter derfor generelt dedikeret specialistviden, som vil være omkostningsfuld for forvaltningerne at etablere selvstændigt, hvorfor et samlet kompetencecenter, der kan servicere alle forvaltningerne på tværs af kommunen ved fx at afprøve ny teknologi, ses som den mest optimale løsning for kommunen samlet set.

Samtidig sikrer oprettelsen af et kompetencecenter, at Koncern IT kan rekruttere og opretholde en stabil base af eksperter inden for området, så Koncern IT kan bistå forvaltningerne med at udvikle konkrete algoritmer eller bistå forvaltningerne med at indkøbe teknologien hos leverandørerne. De konkrete projekter

gennemføres med udgangspunkt i projektbevillinger der gives til den forvaltning, som har ansvaret for det pågældende fagområde. Helt konkret vil kompetencecentret lægge ud med et investeringsforslag, der anvender en tidligere udarbejdet algoritme på området servicekontrakter.

Etik, governance og datasikkerhed

Kompetencecentret har ansvar for at etablere og vedligeholde en governancemodel, der sikrer, at alle algoritmer, der udvikles eller tages i brug, er vurderet med udgangspunkt i både fagområdets lovgivning og den persondataretlige lovgivning, så borgernes rettigheder sikres. Governancemodellen sikrer, at der konstant er overblik over hvilke processer, der understøttes af algoritmer, så der ved udskiftning af systemer eller datakilder tages hensyn til behov for opdateringer af det stigende antal af algoritmer, som løser opgaver i kommunen. Governancemodellen vil herudover specificere, hvornår de enkelte algoritmer i drift skal gentrænes med henblik på, at de fortsat giver effektive input til kommunens medarbejdere.

Endelig har kompetencecentret også til opgave at hjælpe forvaltningerne med implementeringen af det kodeks for kunstig intelligens, som foreslås udarbejdet, jf. budgetnotat om "Fælles tilgang til anvendelse og deling af data", som tager udgangspunkt i regeringens etiske principper. Kodekset er en nødvendighed for brugen af kunstig intelligens, og derfor en nødvendig del af innovationsforslaget.

Bedre adgang til data

For bedst muligt at kunne vurdere muligheden for at bruge kommunens data til kunstig intelligens, er det vigtigt, at der er overblik over hvilke data, som forvaltninger har. Derfor får kompetencecenteret til opgave at etablere og vedligeholde en fælles overordnet model for opbevaring og adgang til kommunens data på tværs af forvaltningerne, så det sikres, at relevante medarbejdere nemt kan få kendskab til hvilke data kommunen har. Dette overblik skabes via en simpel database, der vil indeholde oplysninger om hvilke systemer, der indeholder relevante data til brug i projekter med kunstig intelligens. Der vil i videste muligt omfang blive trukket på eksisterende system- og data oversigter hos bl.a. Koncern IT, DPO'en samt data fra systemanskaffelsesprocesser, når databasen oprettes og opdateres.

Kompetencecenteret får desuden til opgave at sikre en god håndtering af de af kommunens data, som konkret indgår i algoritmer eller som forventes at skulle gøre det på kortere sigt. Arbejdet inkluderer etablering og vedligehold af en juridisk nødvendig sikkerhedsmodel, der sikrer den rette balance mellem adgang til at udføre nødvendige opgaver og hensynet til at begrænse adgangen til data mest muligt, jf. GDPR.

ØKONOMI

Kompetencecentret for kunstig intelligens placeres administrativt i Koncern IT, som ved godkendelse af forslaget får budget til at drive centret i 2020 og hele 2021. Kompetencecenteret oprettes i sidste halvdel af 2020 og kører til og med 2021, altså en 1,5-årig periode. Udover bemanningen af centret på tre specialist årsværk, vil midlerne blive brugt til leverandørudgifter til opbevaring af data. Der oprettes en simpel database i centret, som har til formål at samle relevant data fra forvaltningerne, i overensstemmelse med GDPR-forordningen, til brug til udvikling af kunstig intelligens projekter. Prisen for opbevaring af data er fastsat ud fra nuværende udgiftsniveau til datacentre.

Tabel 1. Serviceinvesteringer i forslaget

	1.000 kr. 2021 p/l					
	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Bemanding af kompetencecenter for kunstig intelligens (tre årsværk	1.157	2.313				
Leverandørudgifter til opbevaring af data	255	510				
Investeringer totalt, service	1.411	2.823				

Ved at etablere et kompetencecenter for kunstig intelligens vil der være flere økonomiske fordele samt varige effektiviseringer:

1. **For det første** vil kompetencecenteret have en tæt kontakt med forvaltningerne. Hermed vil kompetencecenteret have et overblik over, hvad der efterspørges samt forvaltningernes generelle udfordringer, der kan afhjælpes med kunstig intelligens. Kompetencecenteret har dermed mulighed for at udvikle komplicerede teknikker, der er tidskrævende, men som vil kunne lette forvaltningernes arbejde betragteligt.
2. **For det andet** vil kompetencecenteret kunne genbruge algoritmer til de forskellige forvaltninger, når forvaltningerne efterspørger den samme funktion. Eksempelvis med mailsortering eller muligheden for at kunne trække information fra dokumenter og automatisk organisere dokumenterne på baggrund af denne information. Det er grundlæggende de samme opbygninger af algoritmer, der kan skabe funktionen. Algoritmen skal blot tilpasses den enkelte forvaltnings behov. I praksis betyder det, at første gang en algoritme udvikles anvendes der flere ressourcer men efterfølgende falder ressourceforbruget. I forhold til mailsorteringseksemplet kostede det konkret i omegnen af 500.000 at udvikle i første omgang, men er nu reduceret til en omkostning på cirka 100.000. Dette er en typisk case, og med etableringen af et kompetencecenter for kunstig intelligens vil medarbejdere i kompetencecenteret kunne udvikle lignende effektive løsninger, der nedbringer kommunens omkostninger til drift, og som samtidig udvikles så billigt som muligt, da komponenter fra tidligere projekter genbruges.

Når bevillingen til kompetencecenteret udløber, er det forventningen at driften vil kunne finansieres gennem salg af services til forvaltningerne, da det er en finansieringsmodel, som kommunens kompetencecenter for robotautomatiseringsteknologi har positive erfaringer med. Den primære udgift er til medarbejdere, mens udgifterne til vedligeholdelse af governance- og sikkerhedsmodel og opbevaringen data er af mindre omfang, når de først er etableret.

TIL PRIORITERING AF INNOVATIONSPULJEN

Et kompetencecenter for kunstig intelligens vil give Koncern IT mulighed for at sætte fokus på anvendelse samt udbredelse af ny teknologi til forvaltningerne. Alle forvaltninger vil have glæde af kompetencecenteret, da centeret vil kunne effektivisere mange af de manuelle administrative opgaver. Det er varige effektiviseringer, der kan løfte Københavns Kommune tekniske niveau, og dermed følge den teknologiske udvikling i resten af samfundet.

Eksempel på forslag, som kompetencecentret vil understøtte

Et eksempel på hvordan kunstig intelligens allerede er en efterspurgt vare i forvaltningerne er fra Københavns Ejendomme & Indkøb (KEID), hvor der har været efterspørgsel på at håndtere servicekontrakter. En algoritme kan muliggøre at identificere punkter i servicekontrakter såsom navne, priser, lokationer m.m. herefter kan algoritmen sortere dokumenterne på baggrund af dette. I KEID har man cirka 3500 af disse servicekontrakter. Denne algoritmes opbygning vil kunne genanvendes på lignende sager i andre forvaltninger.

Det forventes, at en sagsbehandler kan spare 25 minutter per sag, da vedkommende ikke længere skal se alle dokumenter igennem for at fremfinde data. Et årsværk for en AC-medarbejder er 580.000 med 68.500 i grundlæggende overhead (2021 p/l) i kroner. Det regnes med, at et årsværk effektivt kan arbejde 1200 timer. Anvendes denne algoritme på 10.000 sager, da vil den forventede besparelse være cirka 3 årsværk omregnet i kroner cirka 2.000.000. Denne beregning er blot et forsigtigt skøn, og det forventes, at den økonomiske gevinst vil overstige dette. Der er dermed en betragtelig økonomisk effektivisering ved at udvikle og anvende denne algoritme i forvaltningerne. Det forventes, at dette projekt vil påbegyndes umiddelbart efter oprettelsen af kompetencecenteret, og forventes gennemført i Q1 2021. Det antages at kompetencecenteret vil kunne genanvende denne algoritme på op imod 15 andre kontorer, der ligeledes sidder med dokumenttunge sagsbehandlinger. Dermed vil besparelsen for dette lavt sat være 30.000.000 kroner.

Kompetencecenteret vil via finansiering fra overførselssagen kunne kvalificere løsningerne til forvaltningerne samt skabe en strategisk udrulning af kunstig intelligens, der kan løfte hele Københavns Kommunes digitale profil. Kompetencecenteret vil kunne skalere én løsning fra en forvaltning til resten af kommunen. Der er dermed en betragtelig varig effektivisering at hente samt en mulighed for at skabe bedre og ensartede sagsbehandlinger for borgerne.

Kriterier til prioritering

Udgift	1.000 kr. 2021 p/l	Potentiale for varig effektivisering (angiv styringsområde)	Tværgående effektivisering	Potentiale for storskala	Modne anvendelse af ny teknologi
1.100.000	OFS	30.000.000	x	x	x

IMPLEMENTERING AF FORSLAGET

Kompetencecentret oprettes ved godkendelse af forslaget i Overførselssagen i Koncern IT og forventes afhængigt af rekrutteringen at være driftsklar mellem 1. juni og 1. august 2020, hvorefter forvaltningerne kan begynde at trække på centrets ressourcer og kompetencer.

INDDRAGELSE AF SAMARBEJDSPARTNERE

Da kompetencecentret for kunstig intelligens skal understøtte anvendelsen af kunstig intelligens og data til effektivisering og forbedring af servicetilbud på tværs af kommunen, vil samtlige forvaltninger kunne trække på centrets ressourcer og kompetencer uden afregning.

Dette skal ske ved både at lave tværgående business cases og ved at sikre, at forvaltningerne har adgang til de rette kompetencer til at kunne skabe resultater med teknologien. Forvaltningerne vil kunne få hjælp af kompetencecenteret i forbindelse med udarbejdelse af indledende analyser, som skal kvalificere beslutninger om at igangsætte konkrete investeringscases. Kompetencecenteret vil derudover fokusere på at udvikle ny teknologi, opbygge kompetencer samt igangsætte pilotprojekter.

FORSLAGETS EFFEKT

Kompetencecentret skal understøtte indsatsen på tværs af forvaltningerne inden for området og dermed bidrage til at understøtte Københavns kommunes målsætning om en årlig fordobling af digitaliseringsbidraget til effektiviseringsstrategien frem mod 2022. Da kompetencecentret for kunstig intelligens vil være udgiftsfrit for forvaltningerne at bruge, formodes det, at forvaltningernes investeringsvillighed i forhold til projekter baseret på kunstig intelligens vil stige. Opdyrkningen af nye projektområder og kompetenceopbygning vil på sigt føre til lavere projektkostninger på de nye områder og dermed gøre det mere rentabelt for forvaltningerne at indgå i tilsvarende projekter fremadrettet. Det forventes, at kompetencecentret for kunstig intelligens vil kunne udarbejde og idriftsætte i alt otte projekter i løbet af projektets 1,5 år.

Koncern IT har allerede gode erfaringer med etableringen af kompetencecenter inden for robotautomatiseringsteknologi (RPA), som blev oprettet i 2016 og som på tværs af kommunens forvaltninger har hjulpet med at udvikle og idriftsætte mere end 60 robotter. Til sammen har robotterne udført opgaver svarende til mere end 58 årsværk, som kommunen derved har kunnet frigøre til andre opgaver. Kompetencecentret for kunstig intelligens forventes at kunne føre til lignende effektiviseringsgevinster og frigørelse af ressourcer.

OPFØLGNING

Koncern IT har ansvaret for at følge op på kompetencecentrets bidrag til Københavns Kommunes målsætning om en årlig fordobling af digitaliseringsbidraget til effektiviseringsstrategien frem mod 2022. Kompetencecentret vil med inddragelse af alle forvaltningerne samlet blive evalueret i løbet af 2021, hvor der også vil skulle tages stilling til, om centret kan fortsætte sin drift gennem selvfinansiering.

I forhold til den konkrete opfølgning på forslaget kan en stigning i antal indkomne forslag over tid til budget og overførselssager tolkes som et udtryk for, at der udarbejdes flere sager som en positiv effekt af kompetencecentrets oprettelse. Dog kan færre, men større projekter også tolkes som en positiv effekt.

Opfølgningen vil tage udgangspunkt i en benchmark baseret på antal cases og samlet beløb til budget 2021 og overførselssag 2021/2022 vedr. kunstig intelligens, hvor målsætningen er, at etableringen af kompetencecentret fører til flere forslag til budget og overførselssager.

	Indhold	Hvem er ansvarlig for opfølgning?	Hvornår gennemføres opfølgningen?
Kompetencecenter er etableret	Ved at tælle antallet af ansatte henholdt de ønskede 3 årsværk	Koncern IT	I efteråret 2020 vil antallet af ansatte opgøres
Algoritmen fra området servicekontrakter har fundet anvendelse i andre forvaltninger	Ved at tælle antallet af forvaltninger, og i hvor høj grad forvaltningerne anvender algoritmen på deres sager	Koncern IT	I midten af 2021 opgøres det, hvor mange forvaltninger samt i hvor høj grad forvaltningerne har anvendt algoritmen
Antal cases og samlet beløb til budget 2022 og overførselssag 2022/2023 vedr. kunstig intelligens ses ift. benchmark	Ved at tælle antal relevante forslag til budget/overførselssag	Koncern IT	Ved udgangen af 2021 opgøres antal relevante cases samt samlet beløb
Antal cases og samlet beløb til budget 2023 og overførselssag 2023/2024 vedr. kunstig intelligens ses ift. benchmark	Ved at tælle antal relevante godkendte forslag efter godkendelsen af budget/overførselssag	Koncern IT	Ved udgangen af 2021 opgøres antal relevante cases samt samlet beløb
Antal gennemførte Proof-of-Concepts og antal gennemførte projekter	Ved at tælle antal projekter der er implementeret og er under idriftsættelse, samt antal projekter der er blevet skrinlagt efter algoritmeudviklingen er gennemført	Koncern IT	Ved udgangen af 2021 opgøres antallet af gennemførte Proof-of-Concepts og samt projekter
Antal gennemførte Proof-of-Concepts og antal gennemførte projekter	Ved at tælle antal projekter der er implementeret og er under idriftsættelse, samt antal projekter der er blevet skrinlagt efter algoritmeudviklingen er gennemført	Koncern IT	Ved udgangen af 2021 opgøres antallet af gennemførte Proof-of-Concepts og samt projekter

RISIKOVURDERING

Der er en risiko for, at etableringen af kompetencecentret for kunstig intelligens ikke giver det forventede bidrag til Københavns Kommunes målsætning om en årlig fordobling af digitaliseringsbidraget til effektiviseringsstrategien frem mod 2022. Dette afhænger i særlig grad af om forvaltningerne anvender kompetencerne i centret og bidrager med relevante cases og foranalyse, som kan føre til effektiviseringsforslag til de årlige budget-forhandlinger og overførselssager. Erfaringerne fra kompetencecenter for robotautomatiseringsteknologi peger dog på, at kompetencecentret for kunstig intelligens vil have en positiv effekt på kommunens effektiviseringsmål.

HVEM ER HØRT?

	Ja/nej	Dato for godkendelse
Center for Økonomi, Økonomiforvaltningen	Ja	5. februar 2020

	Ja/nej/ikke relevant	Dato for godkendelse
Ejendomsfaglig vurdering	Ikke relevant	
IT-kredsen	Nej	Afventer godkendelse
Koncern-IT	Ja	
HR-kredsen	Ikke relevant	
Velfærdsanalytisk vurdering	Ikke relevant	

1.12 TEKNISK BILAG

Tabel 2. Fordeling af serviceinvesteringer mellem udvalg

Udvalg	1.000 kr. 2021 p/l					
	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Økonomiudvalget						
Koncernservice						
Koncern IT	1.157	2.313				
Københavns Ejendomme						
Byggeri København						
Kultur- og Fritidsudvalget						
Børne- og Ungdomsudvalget						
Sundheds- og Omsorgsudvalget						
Socialudvalget						
Teknik- og Miljøudvalget						
Beskæftigelses- og Integrationsudvalget						
Total	1.411	2.823				

INNOVATIONSFORSLAG

Forslagets titel: BC09 Forbedring af Serviceplatformen ved brug af tværgående sagsforløb

Kort resumé: Serviceplatformen er alle ansatte i Københavns Kommunes kontakthoved 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

Børste 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:

2021

1.1 FORSLAGETS SAMLEDE ØKONOMISKE KONSEKVENSER

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

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 kommunens 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 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					
Investeringer totalt, service	750					

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 er godkendt af IT-kredsen.
Koncern IT	Ja	Forslaget er drøftet med Koncern IT.
HR-kredsen	Ikke relevant	-
Velfærdsanalytisk vurdering	Ikke relevant	-

INNOVATIONSFORSLAG

Forslagets titel: BC10 Udvikling af IT-værktøj til screening af kapacitetsudnyttelsen af kommunens ejendomme

Kort resumé: Udvikling af IT-værktøj som viser nøgletal for ejendommens brug. Dette kan anvendes til at identificere hvilke ejendomme, der har et potentiale for reduktion af udgifter eller bedre udnyttelse.

Der søges om midler fra: Innovationspuljen

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
Implementeringsomkostninger							
Etablering af datagrundlag og processer	Service	518					
Systemopsætning	Service	750					
Projektledelse	Service	174					
Samlede implementeringsomkostninger		1.442					

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

1.2 BAGGRUND OG FORMÅL

Københavns Kommune administrerer samlet en ejendomsportefølje på 3.500 bygninger, som omfatter daginstitutioner, skoler, idrætsanlæg, boliger for ældre og udsatte, administrationsejendomme og private erhverv.

Som led i Københavns Kommunes digitaliseringsredegørelse i 2019 blev der gennemført en analyse af potentialet for anvendelse af ny teknologi i Københavns Kommune. Et af de initiativer, der blev udpeget til at have potentiale, var optimeret kapacitetsudnyttelse. Efterfølgende har KEID udarbejdet et innovationsforslag, som skal udvikle og teste et IT-værktøj til optimeret kapacitetsudnyttelse på udvalgte områder af kommunens ejendomme. Værktøjet skal vise nøgletal for ejendommens brug og identificere hvilke ejendomme, der har et potentiale for reduktion af udgifter eller bedre udnyttelse. Med udgangspunkt heri vil der kunne udarbejdes egentlige effektiviseringsforslag. Værktøjet bidrager endvidere til at realisere den politisk vedtagne "Handleplan – Mere byggeri for pengene og smartere brug af m²".

1.3 FORSLAGETS INDHOLD

1.3.1 Anvendelsen af værktøjet

Værktøjet er en digital løsning, som sammenstiller eksisterende data om Københavns Kommunes ejendomme og anskueliggør optimeringsmuligheder ift. udnyttelse og driften af ejendommene. Værktøjet kan bl.a. beregne, hvor der er overskydende kapacitet eller potentiale for at spare på husleje, energi, ejendomsdrift mv. På baggrund af værktøjets forslag udføres yderligere analyser, for at vurdere om potentialet kan realiseres i praksis.

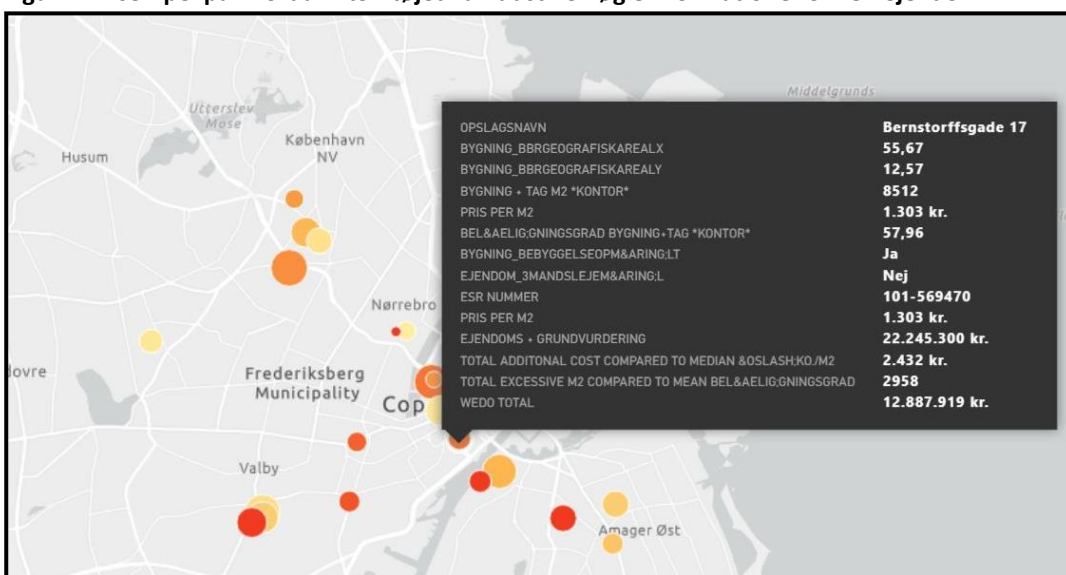
KEID har identificeret, at værktøjet skal vise følgende nøgleinformationer om hver af kommunens ejendomme:

- Belægningsgrad (m² per medarbejder)
- Priser pr. m², herunder;
 - Husleje
 - El-udgift
 - Vandudgift
 - Varmeudgift
 - Drift, vedligehold
 - Ejendomsværdi
 - Øvrige omkostninger
- Tomgang (ejendomme og lejemål der ikke er fuldt udlejet)

Dette innovationsforslag fokuserer på bygninger, der anvendes til administrative formål, hvilket ligeledes kan understøtte det politisk besluttede mål om at reducere kommunens administrative udgifter. Hvis resultaterne bliver positive, kan værktøjet udvides til øvrige bygningstyper.

Figur 1 viser et eksempel på, hvordan et værktøj kan vise nøgleinformationer om ejendommene, og på baggrund af en sammenligning med benchmarkingtal markere hvilke ejendomme der har et potentiale for lavere udgifter.

Figur 1. Eksempel på hvordan værktøjet kan udstille nøgleinformationer om en ejendom



Note: Ejendomme, der har en høj pris pr. m² er røde

Værktøjet kan skabe grundlag for følgende analyser:

Øget udnyttelse af m²

Ved identificering af ejendomme med en lav belægningsgrad kan man undersøge, hvorvidt det er muligt at flytte medarbejdere sammen og frigøre lokaler eller hele ejendomme. Dette giver mulighed at anvende ejendomme til andet formål, opsiges et 3.mandslejemål eller sælge ejendomme.

Reduktion af udgifter og CO²-reduktion

Ved identificering af høje priser pr. m² for ejendomme giver det mulighed for at undersøge:

- Om lejemål med billigere basisleje kan anvendes i stedet
- Om der kan igangsættes energirenoveringer, som vil minimere forbrugsudgifterne
- Om ejendomme skal afhændes eller gennemgå en gennemgribende renovering for at imødegå stigende vedligeholdelsesudgifter

1.3.2 Organisering af projektet og fremtidig anvendelse

ØKF er ansvarlig for udvikling af værktøjet.

Den løbende opdatering og vedligehold af systemets database vil følge de udviklede forretningsprocesser og involvere ejendomsadministrationen i KEID samt de enheder i forvaltningerne, der understøtter de nuværende processer for oprettelse og ændring af lejemål.

KEID vil være ansvarlig for datamanagement og overvågning af systemtekniske forhold.

1.4 ØKONOMI

1.4.1 Potentiale ved anvendelsen af værktøjet

På baggrund af de informationer, som værktøjet skal indeholde, har KEID foretaget en analyse af kommunens administrationsejendomme. Ejendomme til administrative formål udgør ca. 12 % af kommunens ejendomsportefølje, hvorfor værktøjets potentiale må forventes at være højere ved anvendelse på alle kommunens ejendomme.

Analysen indikerer flere typer af gevinstpotentiale som følge af anvendelsen af værktøjet. Nedenfor præsenteres to eksempler på gevinstpotentialer, som ikke overlapper (dvs. ingen ejendomme indgår i flere potentialer).

Potentiale ved øget udnyttelse af m²

Der er identificeret 3 administrationsejendomme med en lav belægningsgrad. De 3 ejendomme har mere end 58 m² pr. medarbejder, mens sammenligningsejendommene har 29 m² pr medarbejder.

Hvis de 3 ejendommen havde en belægningsgrad svarende til sammenligningsejendommene, og man frigjorde de overskydende m², ville lejeudgiften (ekskl. forbrug) alt andet lige kunne reduceres med 13 mio. kr. årligt.

Potentiale ved reduktion af udgifter til husleje

Der er identificeret 5 administrationsejendomme med en høj husleje pr. m². De 5 ejendomme har en husleje på 2.600 kr. pr. m² i gennemsnit, mens sammenligningsejendommene har en husleje omkring de 1.300 kr. pr. m².

Hvis ejendommene havde en husleje pr m² svarende til niveauet for sammenlignelige ejendomme, ville udgiften til husleje alt andet lige kunne reduceres med 24. mio. kr. årligt. Grundet huslejeniveauet i Københavns Kommunes huslejemodel er potentialet størst for 3. mandslejemål.

Potentialer der forudsætter køb og salg af ejendomme eller større indvendig renovering kan have et realiseringsperspektiv på 3-5 år eller mere afhængigt af muligheder og kompleksitet.

Potentialer, som baserer sig på at energieffektivisering og flytning af administrative arbejdspladser til allerede egnede lokaler, kan have et kortere perspektiv.

1.4.2 Investeringsbehov

Etableringen af et fuldt funktionsdygtigt værktøj kræver gennemførelse af 3 hovedaktiviteter;

1. Etablering af datagrundlag
2. Teknisk opsætning
3. Udarbejdelse og implementering af procesbeskrivelser

Etablering af et tilstrækkeligt datagrundlag – mapning af kommunens organisationsdata (KKorg-data) til ejendom/lejemål - kræver en gennemgang af ca. 1.600 lejemål (hele porteføljen inkl. institutioner m.v.). Det forventes, at forvaltningerne og øvrige projektmedarbejdere skal anvende henholdsvis ca. 250 og ca. 100 timer hertil til en samlet udgift på 211 t. kr. ved anvendelse af udgiften til standard AC-årsværk inkl. overhead.

Den tekniske opsætning kræver, at der opsættes en databehandlingsfacilitet, som automatisk samler data fra forskellige datakilder og samler det med øvrige informationer for hver lejemål.

Udviklingen er med input fra bl.a. Koncern IT (KIT) estimeret til 750.000 kr.

Det forventes, at forvaltningerne og KEID skal anvende henholdsvis ca. 140 og 370 timer til udarbejdelsen og implementeringen af de nødvendige processer. Ved anvendelse af udgiften til et standard AC-årsværk inkl. overhead forventes en samlet udgift på 307 t. kr. hertil.

Herudover vurderes projektledelsesrollen at skulle varetages af en specialkonsulent i ca. 300 timer til en samlet udgift på 174 t. kr.

Tabel 1. Serviceinvesteringer i forslaget

	1.000 kr. 2021 p/l					
	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Etablering af datagrundlag	211					
Systemopsætning	750					
Implementering af processer	307					
Projektledelse	174					
Investeringer totalt, service	1.442					

1.5 KRITERIER TIL PRIORITERING AF INNOVATIONSPULJEN

KEID forventer at kunne tage værktøjet i brug i slutningen af 2020. Forventningen er, værktøjet kan anvendes til at finde de første investeringsforslag til overførselssagen 2020/2021, som kan realiseres inden for et til to år. De første forslag vil formentlig være af en mindre skala i omegnen af 2-5 mio. kr. med involvering af én eller to forvaltninger. Effektiviseringen vil være en reduktion af de involverede forvaltningers husleje, derved service.

Investeringsforslaget vil medføre en ændring af de involverede forvaltningers lejemål. Udgiften til investeringsforslagene vil derfor indebære en mulig flytteudgift, udgifter til modernisering af bygningen for at tilpasse sig de nye lejes formål og mulige udgifter til inventar. På den baggrund vurderes udgiften at være mellem 5-15 mio. kr.

Det kræver meget forarbejde fra TeO, KEID, forvaltningerne for at kunne indgå aftaler om ændring af lokalteter for mere end en enhed. Det må derfor forventes, at projekter af en større skala først vil kunne blive fremlagt efter et til to år.

Tabel 2. Kriterier til prioritering

Udgift	Forventet investeringsforslag	Potentiale for varig effektivisering (angiv styringsområde)	Tværgående effektivisering	Potentiale for storskala	Modne anvendelse af ny teknologi
5-15 mio. kr.	OFS 2020/2021	2-5 mio. kr. (service)	X	X	X

1.6 IMPLEMENTERING AF FORSLAGET

KEID forventer at udvikling og implementering af værktøjet vil løbe over perioden maj 2020 til december 2020. Det medfører, at værktøjet kan tages i brug ultimo 2020.

KEID driver projektet i samarbejde med KIT.

Den fremtidige anvendelse af værktøjet forankres i økonomiforvaltningen og vil ske i samarbejde med forvaltningerne.

1.7 INDDRAGELSE AF SAMARBEJDSPARTNERE

Værktøjet er anbefalet på baggrund af Digitaliseringsredegørelsen. Projektet samarbejder ikke med eksterne partnere uden for kommunen, men indebærer et tæt samarbejde mellem KEID og TeO.

1.8 FORSLAGETS EFFEKT

Værktøjet vil producere datagrundlag i forbindelse med beslutninger om reduktion i kommunens omkostninger til ejendomsporteføljen.

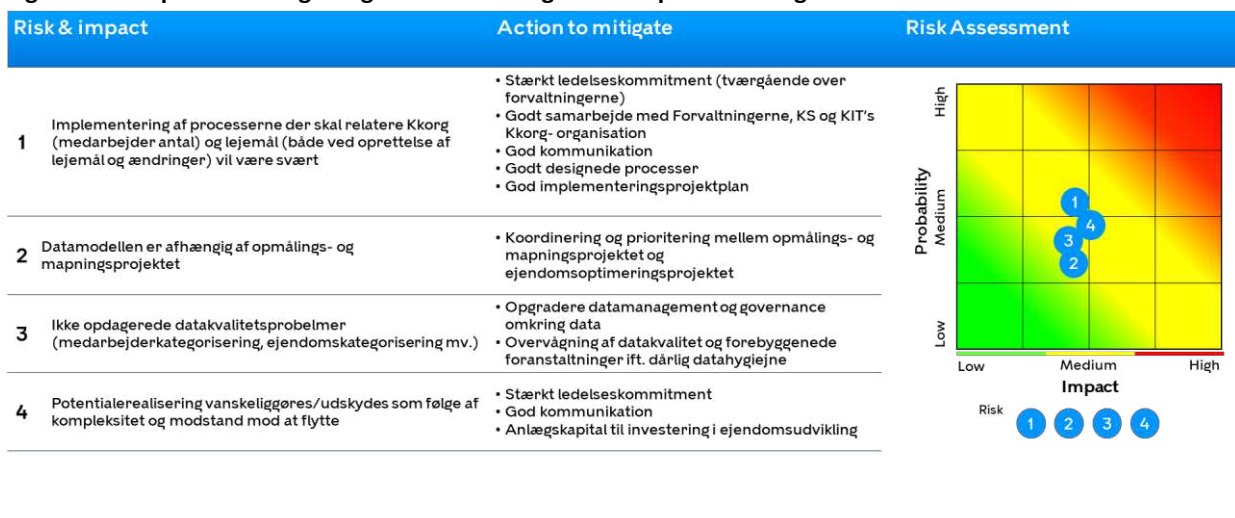
1.9 OPFØLGNING

	Hvordan måles succeskriteriet?	Hvem er ansvarlig for opfølgning?	Hvornår gennemføres opfølgningen?
Implementering	Værktøjet er færdigudviklet til det administrative område primo december 2020	Projektejer (KEID Digitalisering)	Status 1.8.20 Status 1.10.20 Aflevering 1.12.20
Udarbejdet investeringsforslag til ovf. 2020/2021	Katalog og plan for realisering af første investeringsforslag	KEID	Status 1.10.20 Status 1.12.20 Aflevering 10.01.21

1.10 RISIKOVURDERING

Risici ved implementering vises i figur 2.

Figur 1. Risikoparametre og mitigerende handlinger ved implementering



Kompleksiteten ved ændring af lejeforhold for forvaltningernes enheder er høj og afhænger af mange faktorer. De største risici, der kan påvirke potentialerne, er politiske hensyn relateret til enhedernes beliggenhed eller anvendelse af ejendommen, der gør at enhedernes lejemål ikke kan ændres på trods af et stort effektiviseringspotentiale.

Derudover kan realisering af potentialet for nogle ejendomme kræve større anlægsinvesteringer med en tilbage betalingstid over seks år.

Potentialet ved værktøjet forventes trods risici at være langt større end implementeringsudgiften.

1.11 HVEM ER HØRT?

	Ja/Nej	Dato for godkendelse
Center for Økonomi, Økonomiforvaltningen	Ja	20-02-2020

	Ja/Nej/Ikke relevant	Dato for godkendelse
Ejendomsfaglig vurdering	Nej	Team Ejendomsoptimering er hørt i forbindelse med udarbejdelsen af forslaget.
IT-kredsen	Ja	17-02-2020
Koncern-IT	Er hørt	
HR-kredsen	Nej	
Velfærdsanalytisk vurdering	Nej	

INNOVATIONSFORSLAG

Forslagets titel: BC11 Test af digitaliseret viceværtsdrift

Kort resumé: Forslaget sammenkobler pilotprojektet Samdrift Amager med et digitalt innovationsspor. Initiativet går ud på at teste og udvikle et digitalt viceværtsopgavestyringssystem til understøttelse af viceværtsdriften mellem driftsmedarbejderen, institutionerne og KEIDS servicedesk. Formålet er at undersøge, hvad den rigtige løsning er til bestilling og fordeling af opgaver, samt hvad omkostningerne og potentialerne vil være ved en fuld implementering.

Der søges om midler fra: Innovationspuljen

Fremstillende forvaltning: Kultur- Fritidsforvaltningen

Berørte forvaltninger:

<input type="checkbox"/>	Økonomiforvaltningen	<input type="checkbox"/>	Socialforvaltningen
<input checked="" 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	Styrings-område	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Implementeringsomkostninger							
Projekttressourcer KFF	Service	300	300	150			
Projekttressourcer KEID	Service	225	225				
Afprøvning af IT-understøttelse og systemudvidelse	Service	200	100				
Samlede implementeringsomkostninger		725	625	150			

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

1.2 BAGGRUND OG FORMÅL

Budgetparterne besluttede i forbindelse med budgetforhandlingerne for 2020 at igangsætte pilotprojektet Samdrift Amager, som har til formål at samle viceværtsopgaverne på tværs af institutionstyper for dele af BUF, TMF og SOF/KEID på Amager og Christianshavn i perioden juni 2020 – juni 2022. Pilotprojektet udvikler og afprøver nye samdrifts-modeller, som vil indgå i en analyse af, hvordan erfaringerne fra pilotprojektet efterfølgende kan skaleres til en bydækkende model for en samlet viceværtsservice. For at afprøve en digital løsning er det nødvendigt, at Samdrift Amager etablerer et innovationsspor, som særskilt kan afprøve en digital løsning til understøttelse af Facility Management (herefter beskrevet som et digitalt opgavestyringssystem) med henblik på at forberede og kvalificere stor-skala implementering ved en bydækkende viceværtsmodel.

Et digitalt innovationsspor i pilotprojekt Samdrift Amager vil muliggøre en større effektivisering på en bydækkende model og det digitale system vil markant forøge kvaliteten af den data som skal indgå i analysen, hvis formål det er at forberede og kvalificere stor-skala implementering ved en bydækkende viceværtsmodel.

Samdrift Amager arbejder med tre scenarier i forhold til det videre forløb efter afslutning af pilotperioden den 1. juni 2022:

Scenarie 1: Samdrift Amager afsluttes permanent efter pilotperioden

Medarbejdere og faktisk bruttolønsum inkl. overhead svarende til det overførte niveau pr. 1.6.2020 tilbageføres til forvaltningerne fratrukket den varige effektivisering på 1,3 mio. kr. Der vil være anvendt en samlet investering på i alt 5,2 mio. kr.

Udkommet af det digitale spor vil her være et digitalt kompetenceløft hos de involverede medarbejdere og ledere på både drifts- og brugersiden, samt test og tilpasning af det digitale opgavehåndteringssystem.

Scenarie 2: Samdrift-Amager fortsætter som varig model

Der vil være realiseret en varig effektivisering på 1,3 mio. kr. En varig fortsættelse vil indebære udgifter til vedligehold på materiel samt licenser svarende til 96.000 kr. årligt.

Udkommet af det digitale spor vil her være et digitalt kompetenceløft hos de involverede medarbejdere og ledere på både drifts- og brugersiden, samt test og tilpasning af det digitale opgavehåndteringssystem. Driftsenheden på Amager vil fortsætte med at arbejde digitalt og kan understøtte lignende processer andre steder i byen.

Scenarie 3: Skalering til hele byen: Der eksisterer ikke på nuværende tidspunkt et datagrundlag, som giver et validt afsæt til at skalere effektiviseringspotentialet ved Samdrift Amager til hele byen. Det er antagelsen i den overordnede arealplejecase, at Amager dækker og rummer 20% af byens kvadratmeter og drift. Hvis antagelsen holder stik, kan modellen på Amager efter en implementeringsperiode overføres til resten af byen med et effektiviseringspotential på 5 gange effektiviseringen i business casen for Samdrift Amager. (1,3 mio. kr. => 6,5 mio. kr.)

Udkommet af det digitale spor vil her være et digitalt kompetenceløft hos de involverede medarbejdere og ledere på både drifts- og brugersiden, samt test og tilpasning af det digitale opgavehåndteringssystem. Driftsenheden på Amager vil fortsætte med at arbejde digitalt og være afsæt for samme udvikling i resten af KK. Den data som indsamles vil kvalificere og potentielt øge effektiviseringen ved en bydækkende model. Hvis evaluering af pilotprojekt Samdrift Amager er positiv, og innovationsforslaget også viser en gevinst, så vil et bydækkende forslag blive skrevet.

1.2.1 Indholdet i det digitale spor

Initiativet går ud på at implementere og teste et digitalt opgavestyringssystem til understøttelse af viceværtsdriften og samarbejdet mellem driftsmedarbejderen, institutionerne og KEIDs servicedesk. Den digitale løsning skal understøtte de daglige processer i opgavehåndteringen for viceværter herunder indmelding af opgaver, planlægning, prioritering og kommunikation mellem viceværtsdriften (driftsmedarbejderen) og institutionerne i mere samskabende driftssamarbejde med god service og borgerne i centrum. I dag udestår en god digital løsning til kommunikationen mellem de mange snitflader og de mange hundreder og i fremtiden tusinder af opgaver, som dagligt skal håndteres og løses på viceværtsområdet. Der er forventeligt et uforløst effektiviseringspotential forbundet med:

- at finde en digital løsning, som letter den administrative håndtering,
- den daglige opgavehåndtering og
- styrkelse af mere planlagt opgavehåndtering i de to relationer.

Det potentiale vil vi undersøge med innovationscasen.

I dag løses problematikken semi-digitalt og i forskellige IT-løsninger på tværs af KK. I de fleste forvaltninger arbejdes der på løsninger i snitfladen mellem det driftsfaglige samarbejde mellem forvaltningerne og KEID, men ikke mellem viceværtsdriften (driftsmedarbejderen) og institutionerne. Det er derfor nødvendigt i samarbejde med private aktører og samarbejdspartnere i KK at afsøge, teste og afprøve en generisk IT-løsning som giver ejendomsområdet i KK en end-to-end løsning, som rækker helt ud i det driftsoperationelle niveau.

I pilotprojektet Samdrift Amager er det muligt at teste det digitale opgavestyringssystem på en stor volumen og en bred portefølje af opgaver og institutioner. Erfaringerne skal danne grundlag for en business case for den digitale understøttelse af skalering af samdriftsmodellen. Gevinsterne ved en optimeret digital understøttelse af området relaterer sig til stabil og effektiv opgavestyring samt bedre data og databaseret driftsledelse og ressourcestyring.

1.3 FORSLAGETS INDHOLD

Forslaget udmøntes i to trin:

- 1) Optimering og effektivisering af arbejdsgange
- 2) Implementering og afprøvning af et digitalt opgavestyringssystem hos alle medarbejdere

På sigt skabes muligheden for:

- 3) at tilpasse og udvide systemet gennem test.

Fase 3 ligger udenfor rammerne af dette forslag, men er forklaret og eksemplificeret her for at tydeliggøre optimeringspotentialitet.

I pilotprojektet Samdrift Amager er der afsat midler til indkøb af smartphones og licenser, så alle institutioner og viceværter, der indgår i projektet, kan kommunikere via et digitalt viceværts-opgavehåndteringssystem. På Amager/Christianshavn vil vi gå fra 6 til 44 digitale medarbejdere.

Målet med innovationssporet i Samdrift Amager er at identificere den rette digitale platform for samdrift af viceværtsservices ved at teste og kvalificere et digitalt opgavestyringssystem, som kan

- understøtte en stabil drift
- løbende optimere viceværternes opgavehåndtering end-to-end
- medvirke til at forbedre slutbrugernes oplevelse af viceværtsdriften.

Der findes allerede en række forskellige opgavestyringssystemer på området, og nogle anvendes allerede i de forskellige forvaltninger og afdelinger i Københavns Kommune til dele af opgavestyringen. Der vil således ikke være behov for at udvikle et helt nyt system, men der skal i stedet udvælges en eksisterende løsning, som så skal implementeres og testes.

Erfaringer fra det eksisterende system i KFF har vist, at digitalisering af viceværtsdriften understøtter bedre tidsregistrering af arbejdsopgaver, kommunikation mellem driftsmedarbejder og opgavebestiller, håndtering af faste arbejdsgange og dokumentation for opgaver, driftsmobilitet og driftsdata. Forventningerne er, at en forbedret digital løsning, på sigt skaber bedre driftsplanlægning og ressourcestyring og dermed optimering og effektivisering. Det innovative spor vil teste forskellige systemtilpasninger med potentiale for automatisering og dataindsamling for at undersøge omkostninger og potentialer, både ved en optimeret løsning i samdrift Amager, men potentielt også en skaleret løsning i alle bydele.

1.3.1 Optimeringspotentialer - Stabil og effektiv opgavestyring

Optimeringspotentialiet i et digitalt opgavestyringssystem er:

- bedre tid- og opgavestyring og opgaveprioritering,
- bedre planlægning
- højere grad af forebyggende vedligehold
- compliance på indkøb.

Digitaliseringen af hverdagens mange arbejdsgange vil styrke kommunikationen og opgaveflow end-to-end ift.

- indmelding af bygningsvedligehold,
- bestilling af håndværkere og
- indrapportering af bygningsdata til fremtidig strategisk bygningsvedligehold.

Arbejdsgange som mere eller mindre håndteres forskelligt og med mange administrative indgange. Opgavestyringssystemet skal være et dagligdags-værktøj for den enkelte vicevært, som tillader ham/hende at tilgå information og modtage/indberette opgaver via sin smartphone, et fordelings- og planlægningsværktøj for teamlederne og en digital portal for opgavebestillerne. Potentialet ved yderligere tilpasning og udvikling af opgavestyringssystemet vil kunne simplificere arbejdsgangene for viceværterne. Viceværternes primære adgang til informationer er via deres smartphone.

På sigt vil en ideel arbejdsgang for den enkelte vicevært se ud som følger: Opgavebestillerne opretter en sag i systemet, som automatisk sendes videre til den nærmeste medarbejder med de rette kompetencer til at løse opgaven. Viceværten tilgår derefter vigtig information om opgaven og bygningen (fx plantegninger over tekniske installationer eller lign) i systemet, og giver en status tilbage til bestiller, såsom 'på vej' eller 'materiale bestilles' så usikkerhed hos bestilleren fjernes uden, at viceværten skal tilgå en pc, tale med sin teamleder eller bruge meget tid på bestillerhenvendelser og telefonsamtaler. Efter løst opgave kan viceværten også let melde tilbage til bestilleren via systemet.

1.3.2 Tæt samarbejde mellem KFF og KEID

Udviklingen skal foregå i samarbejde mellem KFF's projekt 'Samdrift Amager' og KEIDs FM-enhed, digitaliseringskonsulenter og brugerkommunikationsprojektet i KEID, så idé og udvikling af KFF's valgte opgavestyringssystem er compatible med de tiltag, som KEID skal til at udvikle og teste i det ejendomssystem KEID anvender. Det nye opgavestyringssystem skal kunne udveksle informationer med KEIDs system og derved sikre, at der ikke foregår dobbeltregistreringer i begge systemer, ligesom opgaven

bliver lettere at overskue og ikke kræver manuel håndtering som i dag, hvor systemerne ikke taler sammen og derfor eksempelvis har forskellige titler og sagsnumre, hvilket besværliggør sagsbehandlingen.

Samdrift Amager skal også være et naturligt testcenter for KEID's ejendomssystem og skal bl.a. være med til at udvikle en fælles brugerindgang til bestilling af både bygningsfaglige opgaver og viceværtsopgaver, som er et godt skridt på vej mod at afhjælpe fragmenteringen i IT-løsningerne på området på tværs af KK. Et fokus på brugerperspektivet og en fælles brugerindgang vil sikre gennemskuelighed i bestillingen af service uafhængigt af opgave, kompleksiteten i opgaveløsningen eller hvem der løser opgaven.

Ved et fælles fokus på design af apps, opgavestyring, dataopsamling og fælles indgang for bestillere, fremtidssikres systemerne til at kunne integreres både system- og anvendelsesmæssigt tværfagligt og bydækkende. KEID er i gang med udvikling af og brug af QR-koder på bygningsniveau i det digitale ejendomssystem i fremtiden og er langt fremme med udvikling af en bestiller/udfører platform i form af KASA Helpdesk. Det vil derfor være naturligt at indgå i et tværfagligt digitalt arbejdsfællesskab omkring udvikling af QR-koder, GPS-løsninger og diverse IT-understøttelser fx apps til både ejendoms- og viceværtssystem på sigt.

1.3.2 Muligheder for videreudvikling på sigt

Videreudvikling af systemet er ikke indenfor rammerne af dette forslag, men herunder følger en række beskrivelser af, hvad et digitalt opgavehåndteringssystem kan bidrage med på sigt.

1.3.2.1 Optimeringspotentialer - Bedre data, databaseret driftsledelse og ressourcestyring

På nuværende tidspunkt findes der ikke valide eller systematiske datakilder i KK på viceværtsopgaver. Derfor har det digitale innovationsspor til hensigt at skabe overblik og opsamle data, som kan anvendes til at optimere driften. Denne data beriger desuden pilotprojektet Samdrift Amagers præcisering af effektiviseringspotentialet ved en bydækkende samdrifts-model.

Ved at anvende et fælles viceværtssystem, kan der analyseres på arbejdsopgavetyper på tværs af forvaltningerne, hvilket giver et korrekt billede af diversiteten i opgavetyper og tidsudførelse og løfter den samlede datakvalitet.

I praksis skal systemet først i en periode tidsregistrere forskellige serviceopgaver – både de faste og dem som bestilles sideløbende af institutionerne. Herefter kan nogle af de faste opgaver planlægges ud fra gennemsnitstider på de forskellige typer institutioner og de løbende bestillinger på opgaver kan tilpasses med den tid, som nu kan aflæses, for hvor lang tid det tager at udføre den enkelte opgave. Opgavetilrettelæggelsen kan stadig ske manuelt af en teamleder, eller systemet kan selv generere de løbende opgaver til en vicevært, der har "ubenyttet tid" på sit arbejdschema.

Den løbende opsamling af data på lokation og tid giver et billede af medarbejdernes færden udover den akutte opgavehåndtering og giver et billede af timer brugt pr. bygning ved at tracke medarbejdernes faste opgaver og tid brugt pr. bygning. Opgavestyringssystemet bliver dermed også til et ressourcestyringsværktøj.

Ved en optimal anvendelse af dataunderstøttelse, dvs. hvis størstedelen af viceværternes opgaver tidsregistreres, så kan disse data opsamles og give et billede på hvilket potentiale, der kan være ved at tilrettelægge alle kommunens viceværtsopgaver på tværs af forvaltningerne på en gang.

Dataunderstøttelsen kan også give overblik over materialer og udstyr, som ofte volder problemer og går i

stykker, med henblik på at udskifte til alternativer, som er mere driftssikre, f.eks. blandingsbatterier, lyskilder mm.

En digital løsning giver mulighed for at arbejde fokuseret med data. Ved at fokusere på en højere grad af forebyggende, databaseret vedligehold vil slutbrugerne på institutionerne opleve færre driftsnedbrug og dermed bedre tid til at varetage kerneopgaven.

1.3.4.2 QR og app baseret opgaveindmelding – et eksempel på et videreudviklingspotentiale

På sigt kan et digitalt opgavestyringssystem integreres med digitale bygningschip/QR-koder for indmelding af opgaver og GPS-data over bygninger, mandskab og materiel, som muliggør yderligere driftsoptimering. Dette er ikke en del af forslaget som det foreligger her, men vil være et optimeringspotentiale i fremtiden ved indførelse af et digitalt opgavehåndteringssystem. Der er allerede indhentet viden fra andre kommuner, herunder især fra Hillerød Kommunes arbejde med QR koder. Det vil være en del af det digitale spor fortsat at indsamle viden fra private og offentlige aktører som kan oplyse og inspirere.

Et digitalt viceværts-opgavehåndteringssystem end-to-end rummer potentiale for automatisering i registrering af opgaver vha QR-koder. Eksemplet herunder er skitseret ud fra erfaringer fra KK og indsamlede erfaringer fra Hillerød Kommune.

QR baseret opgaveindtjekning, forenkler processen i at indmelde en opgave. Ved at indkode data i QR-koder, der opsættes i bygningerne, kan der genereres en mere nøjagtig rapportering af opgaver, som samtidig automatiserer processen ifbm rapportering af en opgave.

Eksempel på en automatisering af proces for opgavebestilling og -løsning: Medarbejderen bruger kommunens FM-app og indscanner QR koden på sin smartphone. QR-koden fører brugeren videre via et link til data, som er kodet til den specifikke QR-kode. Den geografiske lokation, samt tidspunkt for oprettelse er automatisk indkodet i opgaven. Yderligere informationer om ejendommen kan også indlejres i koden, f.eks. et direkte link til en plantegning over bygningen. Når koden er scannet, åbner et vindue i app'en, hvorefter brugeren indtaster informationer om opgaven, ved at krydse opgavetyper af og evt. vedhæfter bemærkninger eller billeder. Når brugeren har udfyldt de påkrævede informationer, lukkes opgaven. Når opgaven er færdigoprettet, modtages opgaven af en teamleder, som vurderer og fordeler opgaven til en relevant medarbejder.

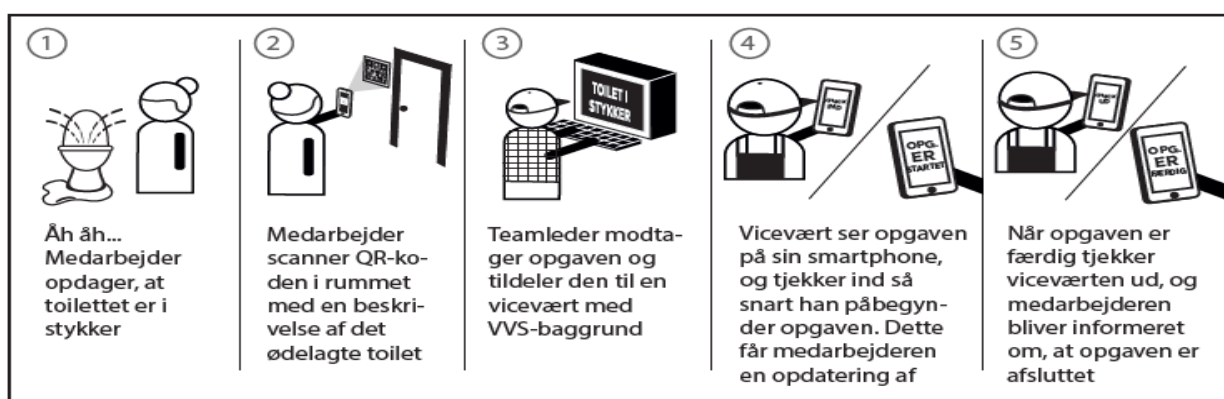


Illustration af mulig QR og app baseret opgavebestilling

Ved at indføre QR koder i samspil med en app, effektiviseres den administrative proces i indmeldingen af opgaver, samtidig med at det sikres, at data om tid, sted, og opgavetype altid bliver registreret korrekt.

GPS-løsninger – Real time driftsløsninger

Ved at overbygge bestillersystemet med GPS tracking af mandskab og materiel, herunder vognpark, ladcykler, værktøj, og koble dette sammen med bygnings- og udendørsarealdata, kan der planlægges og styres ned i de små detaljer. Løsningen giver mulighed for at analysere på kapacitetsudnyttelse og planlægge og styre driften ud fra historisk data.



Illustration af GPS tracking af materiel

1.4 ØKONOMI

Medarbejderressourcerne skal sikre en grundig test og implementering af et digitalt opgavestyringssystem i driften, samt sikre data-opsamling til præcisering af et kommende effektiviseringspotentiale ved storskala-udrulning af systemerne i en bydækkende model.

Samtidig ansøges om midler til afprøvning af IT-understøttelse i form systemudvidelse af et opgavestyringssystem.

Det innovative spor vil teste forskellige systemtilpasninger med potentiale for automatisering og dataindsamling for at undersøge omkostninger og potentialer, både ved en optimeret løsning i samdrift Amager, men potentielt også en skaleret løsning i alle bydele.

Det er Kultur- og Fritidsforvaltningens vurdering, at der er behov for medarbejderressourcer med digitale projektkompetencer i både KFF og KEID, som kan udvikle stabile, brugervenlige og driftssikre systemer svarende til et halvt ÅV i KFF i 2020 og 2021 samt tæt på et halvt ÅV i KEID i samme periode samt et kvart ÅV i KFF i 2022.

Table 1. Serviceinvesteringer i forslaget

	1.000 kr. 2021 p/l					
	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Digitale projekt kompetencer KFF	300	300	150			
Digitale projekt kompetencer KEID	150	150	75			
Afprøvning af IT-understøttelse og systemudvidelse	200	100				
Investeringer totalt, service	550	550	225			

1.5 KRITERIER TIL PRIORITERING AF INNOVATIONSPULJEN

I forbindelse med kortlægning af viceværtsdriften på Amager estimerede EY (Ernst & Young), at driften på Amager i dag varetages af i alt 85 ÅV på tværs af forvaltningerne. Med udgangspunkt i, at Amager udgør ca. 20 % af Københavns Kommunes samlede indenbys terræn, estimeres det at ca. 400-450 ÅV arbejder på viceværtsområdet i København. Ved indførsel af en lignende digital innovation i Hillerød, er der alene ved implementering af denne, opnået en 10 % besparelse på driftsområdet. Med et forsigtigt skøn kan der ved en bydækkende udrulning i København opnås en 3-4% besparelse på driften, svarende til en besparelse på 5 – 7 mio. kr. varigt uden serviceforringelser for brugere og borgere.

Som tidligere nævnt vil det tætte samarbejde med KEID sikre, at udviklingen af det digitale opgavestyringssystem indgår i et tværfagligt digitalt arbejdsfællesskab med en fælles forståelse af design af apps, opgavestyring, dataopsamling, samt målet om en fælles indgang for bestillere til de to systemer. Dette vil fremtidssikre systemerne til at kunne integreres både system- og anvendelsesmæssigt tværfagligt og bydækkende.

Digitale driftsoptimerende løsninger vil løbende blive udviklet og kan kvalificere implementeringen i en storskala-udrulning ved en bydækkende viceværtsmodel. Formålet er at sikre en bibeholdelse eller forbedring af serviceniveau, men samlet set anvende færre medarbejderressourcer – fordi logistik, bestilling af opgaver og fordeling af opgaver vil kunne løses gennem smartere digitale løsninger.

Forslaget er med på pipelineoversigt fra ØKF's digitaliseringskontor. Projektet er ikke en direkte udløber af digitaliseringsredegørelsen, men nævnes i sammenhæng med projekter fra redegørelsen. Projektet spiller ind i målet i digitaliseringsredegørelsen om fælles it-løsninger på det administrative område og mulighed for øget grad af standardisering på tværs.

Tabel 2. Kriterier til prioritering

Udgift	Forventet investeringsforslag	Potentiale for varig effektivisering (angiv styringsområde)	Tværgående effektivisering	Potentiale for storskala	Modne anvendelse af ny teknologi
7-10 mio. kr.	Budget 2023	På sigt vil initiativet kunne sikre en 3-4% besparelse på viceværtsdriften ved en bydækkende udrolning svarende til 5-7 mio. kr.	x	x	x

1.6 IMPLEMENTERING AF FORSLAGET

Igennem projektet kortlægges, udvælges, implementeres og evalueres digitale understøttende løsninger på viceværtsområdet i Samdrift Amager. Tidsplanen følger pilotprojektet, som går i luften med en driftsorganisation d. 1. juni 2020 og slutter maj 2022, hvorefter der udarbejdes anbefalinger til en bydækkende model.

Tidsplan for projektet

Januar – maj 2020	Kortlægning af digitale redskaber, udvælgelse og udvikling af redskaber til at passe ind i den samlede driftsmodel for Samdrift Amager.
Juni 2020 – juni 2021	Implementering af digitale redskaber i Samdrift Amager
Juli – december 2021	Test og erfaringsopsamling ved anvendelse af de implementerede digitale redskaber.
Januar – maj 2022	Forberedelse af afledte investeringsforslag til budget 2023.

1.7 INDDRAGELSE AF SAMARBEJDSPARTNERE

Eksterne samarbejdspartnere inddrages i udviklingen af systemer, herunder IT systemleverandører og andre driftsenheder i og udenfor Københavns Kommune.

Projektet giver mulighed for at skabe et unikt digitalt samarbejde, der går på tværs af fem af Københavns syv forvaltninger. Det skaber større potentialer for mere fælles administrativ IT og sikrer, at der ikke bliver indkøbt forskellige systemer med samme funktion.

KFF har i dag et samarbejde med Microbizz om udvikling af løsninger til viceværtsopgavestyring og bestilling. Dette samarbejde vil blive udvidet og/eller erstattet med lignende samarbejder med systemudbydere.

I Samdrift Amagers præpilotfase er der afdækket systemanvendelser bredt i kommuner, hos FM-aktører og

de andre forvaltninger. Denne afdækning vil fortsætte og samarbejder omkring Best Practice skal igangsættes i og udenfor kommunen.

1.8 FORSLAGETS EFFEKT

Der sikres et digitalt innovationsspor i Samdrift Amager, så digitale driftsoptimerende løsninger løbende kan udvikles og implementeres også i en storskala-udrulning ved en bydækkende viceværtsmodel. Formålet er at sikre en bibeholdelse eller forbedring af serviceniveau, men samlet set anvende færre medarbejderressourcer – fordi logistik, bestilling af opgaver og fordeling af opgaver vil kunne løses gennem smartere digitale løsninger. På baggrund af projektet, vil konkrete investeringscases blive fremlagt om, hvordan digitale løsninger kan implementeres i en bydækkende model og sikre færre medarbejderressourcer i opgaveløsningen.

1.9 OPFØLGNING

Forslaget skal være med til at udvikle smartere digitale FM-systemer der er brugeregnet og brugersikre.

	Hvordan måles succeskriteriet?	Hvem er ansvarlig for opfølgning?	Hvornår gennemføres opfølgningen?
Udvælgelse af systemer	Der følges op på indgåelse af kontrakter med ekstern leverandør om test af systemer	KFF, Ejendomsdrift & Service	Marts 2020
Implementering af systemer	Der følges op på om systemerne implementeres i Samdrift Amager.	KFF, Ejendomsdrift & Service	Juni 2020
Test af systemer	Systemernes test i KFF, Ejendomsdrift & Service følges	KFF, Ejendomsdrift & Service	December 2021
Dataopsamling	Driftsdata opsamles, dokumenteres og analyseres mhb. at vurdere potentiale for effektivisering af opgavestyringen samt smartere vedligehold og indkøb.	KFF, Ejendomsdrift & Service	Kvartalsvis i hele perioden
Evaluering og effektiviseringsberegning	Evaluering og effektiviseringsberegning af resultaterne skal kunne bruges i kommende investeringsforslag	KFF, Ejendomsdrift & Service	Juni 2022

1.10 RISIKOVURDERING

Risici vurderes samlet at ligge på middel.

Det forventes, at der kan udvælges systemunderstøttelse og samarbejdes med interne og eksterne

partnere om tilpasning af system med apps uden forhindringer.

Det vurderes, at der kan være udfordringer med implementering af systemet, men udfordringer kan nedbringes ved en grundig forberedelsesfase. Det kan tage længere tid end forventet at få brugerne til at ændre adfærd og anvende systemet i stedet for at skrive en lap papir eller ringe opgaver ind. Også viceværternes digitale modenhed kan forhale implementeringen, hvis denne ligger meget lavt. Dette tages højde for i samspillet med Samdrift Amager pilotprojektet, som også har fokus på medarbejdere og brugere.

Datakvaliteten vil afhænge af muligheden for at indsamle data. Hvis systemerne implementeres for sent i projektet – kan der blive for lidt data at arbejde med, for at opnå en effektivisering i administrationen omkring opgavebestilling og fordeling. Mangel på data kan betyde, at det kan være svært at beregne en businesscase for en kommende bydækkende digitaliseret styret drift.

1.11 HVEM ER HØRT?

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

	Ja/Nej/Ikke relevant	
Ejendomsfaglig vurdering	Ikke relevant	
IT-kredsen	Nej	Den 23. december 2019
Koncern-IT	Nej	Koncern IT vil blive inddraget i den indledende fase ifbm. Valg af system.
HR-kredsen	Ikke relevant	
Velfærdsanalytisk vurdering	Ikke relevant	
Styregruppen for Samdrift Amager	Ja	Forslaget er sendt til orientering hos direktørerne i styregruppen for Samdrift Amager

INNOVATIONSFORSLAG

Forslagets titel: BC12 Sammenhængende servicerejse på kørekort

Kort resumé: For at sikre borgerne en sammenhængende servicerejse på kørekortområdet er formålet med denne ansøgning 1) at afdække borgerbehov og adfærd i forbindelse med ansøgning om kørekort, 2) at teste digitale løsninger på kørekortområdet, 3) at afdække det samlede effektiviseringspotentiale ved at borgerens servicerejse på kørekort i højere grad understøttes af relevant, situationsbestemt og digital kommunikation og 4) at afdække effektiviseringspotentialet ved en digitalisering af lægeerklæringen til kørekort.

Der søges om midler fra: Innovationspuljen

Fremstillende forvaltning: Kultur- og Fritidsforvaltningen

Berørte forvaltninger:

<input type="checkbox"/>	Økonomiforvaltningen	<input type="checkbox"/>	Socialforvaltningen
<input checked="" 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
Implementeringsomkostninger							
Udvikling af digitale prototyper til digitalisering af lægeerklæring		400					
Afdækning af borgerbehov og adfærd ift. servicerejse på kørekort		100					
Prototyper til relevant og situationsbestemt kommunikation		200					
Selvbetjeningsløsning til kørekort		100					
Projektledelse og dialog med samarbejdskommuner samt øvrige interessenter		600					
Samlede implementeringsomkostninger		1.400					

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

1.2 BAGGRUND OG FORMÅL

Københavns Kommune havde 88.000 henvendelser på kørekort i 2019. Arbejdsgangen har ikke undergået nævneværdig udvikling siden opgaven blev overdraget fra politiet til kommunerne ifm. kommunalreformen i 2007. Arbejdsgangen er udpræget papirbåret og med samarbejdsflader til mange aktører, hvilket resulterer i ineffektive, uigennemsigtige arbejdsgange med mange fejl og tilbageløb. En indledende afdækning af tilbageløb på et udvalgt kørekortområde viste, at 25 pct. af borgerhenvendelserne var 2., 3. eller 4. gangs henvendelser. Mange af henvendelserne skyldes, at det er svært for borgerne at få den information på kørekortområdet, der er relevant for dem og deres situation. Der er op til 10 forskellige erhvervstyper til kørekort med en række underkategorier, hvilket er med til at gøre det svært at skabe overblik for borgerne.

De mange tilbageløb skyldes ikke mindst fejl i de lægeerklæringer, som kommunen modtager fra lægerne i forbindelse med en borgers kørekortansøgning. Hertil kommer, at en manuel optælling af de fysiske lægeerklæringsblanketter har vist en fejlprocent på 20 pct. Det betyder, at hver femte borger henvises retur til lægen for at få lægeerklæringen korrekt udfyldt.

Det overordnede formål med forslaget er, at sikre borgerne en mere sammenhængende servicerejse, når de skal have kørekort. Mere konkret ønskes det med forslaget at:

1. Afdække borgerbehov og adfærd i forbindelse med ansøgning om kørekort.
2. Teste digitale løsninger på kørekortområdet.
3. Afdække det samlede effektiviseringspotentiale ved at borgerens servicerejse på kørekort i højere grad understøttes af relevant, situationsbestemt og digital kommunikation og hermed medvirke til at nedbringe antallet af henvendelser, såvel fysisk som telefonisk i forbindelse med ansøgningsprocessen.
4. Afdække effektiviseringspotentialet ved en digitalisering af lægeerklæringen til kørekort og dermed reducere antallet af tilbageløb.

Kørekortområdet er udpeget som et nationalt indsatsområde i den tidligere regerings udspil "Digital service i verdensklasse" og den efterfølgende "Digitaliseringspagten", som er indgået mellem den tidligere regering, KL og Danske Regioner. I forlængelse heraf er en analyse af området pt. ved at blive udarbejdet af Digitaliseringsstyrelsen. Resultaterne forventes at indgå i de kommende økonomiforhandlinger mellem regeringen og KL. Kultur- og Fritidsforvaltningen (KFF) er bekendt med rapportens indhold, idet KFF i høj grad har bidraget med input til rapporten, samt den endelige kvalificering af rapporten. Rapporten understreger også, at der anbefales en trinvis digitalisering af kørekortområdet, så der ikke afventes en samlet national løsning på hele kørekortområdet, der tidligst kan realiseres i 2024.

Indsatserne i dette forslag taler derfor ind denne nationale dagsorden for den trinvis digitalisering af kørekortområdet og de indsatsområder Digitaliseringsstyrelsen peger på i deres rapport. Dermed bidrager dette forslag til at sikre erfaringer gennem konkrete pilotprojekter til de trinvis nationale løsninger, og dermed også en kvalificering af investeringsbehov samt realistiske effektiviseringskrav på en samlet national løsning.

Specifikt ift. lægeerklæringen, kender KFF allerede Digitaliseringsstyrelsens foreslåede investeringsbehov ift. en national digital lægeerklæring, hvilket ligger væsentligt over de estimater baseret på konkrete tilbud, der er indarbejdet i indeværende forslag til en digital lægeerklæring. Det er derfor vigtigt, at Københavns Kommune kommer med et modsvar via en alternativ løsning, der er baseret på reel erfaring ift. investeringsbehov og effektiviseringspotentiale samt serviceoplevelsen for borgerne.

Det er derfor hensigtsmæssigt at igangsætte nedenstående indsatser uden at afvente en evt. statslig udvikling og test, idet Københavns Kommune har en selvstændig interesse i:

- Fortsat at påvirke national dagsorden og kvalificering af indsatser på kørekortområdet
- Fortsat at påvise fordelene ved en trinvis digitalisering af kørekortområdet
- Fortsat at teste løsninger, der tager udgangspunkt i borgerne serviceoplevelser og reelle adfærd
- Fortsat at sikre rettidig omhu ift. at kvalificere investeringsbehov og effektiviseringspotentiale, hvad enten effektiviseringspotentialet kan realiseres i regi af Københavns Kommune eller via en kommende DUT udligning

KFF vil i projektperioden holde sig orienteret i forhold til udviklingen af den nationale løsning, og hvilke konsekvenser det har i forhold til innovationsforslaget videre arbejde.

1.3 FORSLAGETS INDHOLD

Forslaget består af fire indsatser:

1. Afdækning af borgerbehov og adfærd ift. servicerejse på kørekort
2. Webkommunikation i form af test af spørgetræ og selvbetjeningsløsning, der guider borgerne med situationsbestemt og relevant, digital kommunikation for deres henvendelse
3. Test af udstilling af borgernes egne data i kørekortprocessen og understøttende advisering til borgerne om status og next step i servicerejsen
4. Test af digitalisering af lægeerklæringen til kørekort

For alle 4 indsatser medtages de erfaringer og anbefalinger, som var resultatet af projektet "innovation af digital selvbetjening". Specielt anbefalingerne fra projektet vedrørende personalisering og digitalt sagsoverblik på baggrund af data, er vigtige forudsætninger for udviklingen af prototyperne i nedenstående indsatser.

1. Afdækning af borgerbehov og adfærd ift. servicerejse på kørekort

Der gennemføres minimum 10 interviews og minimum 10 test med borgere, der netop har overstået deres ansøgning om kørekort. Der er indgået samarbejde med 5 kørelærere, der formidler kontakt til kørekortelever for interview og test. Test gennemføres ved hjælp af en eller flere prototyper, der skal hjælpe med at afdække, hvor og hvordan der kan skabes værdi for borgerne i ansøgningsprocessen. Derudover testes på hvilken platform, der bedst understøtter kommunikationen ud mod borgerne (sms'er, hjemmesider eller app).

2. Webkommunikation og selvbetjeningsløsning

For at sikre, at borgerne har den rette information og medbringer den korrekte dokumentation i forbindelse med ansøgning om kørekort, er der gennemført en indledende test med et "spørgetræ" på kommunens hjemmeside. Spørgetræet består af spørgsmål, der guider borgerne til præcis den information, der er relevant for deres kørekorthenvendelse. Testen gav positiv respons hos borgerne, idet det blev mere klart for dem, både hvilke regler der gælder for dem og hvilken dokumentation, som de skal medbringe i forbindelse med ansøgning om kørekort.

Kultur- og Fritidsforvaltningen ønsker derfor at overføre dette til hele kørekortområdet og at udvikle og teste en selvbetjeningsløsning, der kan håndtere præcis den henvendelse borgeren har på kørekort med relevant information og trin i løsningen. Test af selvbetjeningsløsningen udvikles i samarbejde med relevant leverandør.

3. Udstilling af borgernes egne data i kørekortprocessen

På baggrund af afdækning af borgerbehov og adfærd udvikles prototyper til udstilling af borgernes egne data med mulighed for relevant advisering af borgerne på de trin i kørekortprocessen, der skaber værdi for borgerne. Prototypen udvikles i samarbejde med relevant leverandør.

4. Digitalisering af lægeerklæringen til kørekort

Københavns Kommune har i et pilotprojekt indgået aftale om digitalisering af lægeerklæringen på kørekortområdet med fælles finansiering mellem Aarhus, Frederiksberg og Mariagerfjord kommuner. Pilotprojektet skal være med til at afdække følgende:

- Muligheden for udvikling/programmering af en "smart" lægeerklæring, der automatisk kan sikre afsendelse uden fejl i lægeerklæringen
- Afdækning af potentielle IT-leverandører, der følger de nationale MedCom standarder, der muliggør at alle lægehuse kan tilgå en digital lægeerklæring
- Indgående dialog med KL og PLO for at sikre endelig godkendelse af den digitale lægeerklæring
- Dialog med Styrelsen for Patientsikkerhed for at sikre godkendelse af at borger og læge kan underskrive lægeerklæringen digitalt

- Mulighed for integration til relevante fagsystemer i de respektive samarbejdskommuner, herunder afdækning af sektionering af personfølsomme data, så indholdet af lægeerklæringen kun er tilgængelige for de rigtige myndigheder
- Mulighed for afprøvning af maskinlæring til automatisk validering af felterne i lægeerklæringen

Pilotprojektet med digitalisering af lægeerklæringen er inddelt i 3 faser:

Fase 1. Udvikling og test af selvbetjeningsløsning – prototype

Fase 2. Udvikling og test af endelig selvbetjeningsløsning, samt integration af selvbetjeningsløsning til de lægefaglige systemer

Fase 3. Pilotdriftsperiode på 1 år

Der er fundet finansiering til fase 1. Fase 2 og 3 er endnu ikke finansieret. Forslaget vedrørende digitalisering af lægeerklæringen er tidligere blevet godkendt ift. kriterier til innovationspuljen tidligere, og senere bortprioriteret, da der var indkomne ansøgninger for mere end der var afsat til puljen.

Indsatsen vedrørende digitalisering af lægeerklæringen vil uanset en mulig national løsning kunne give en potentiel effektivisering for de fire involverede kommuner. Digitaliseringsstyrelsen og KL er bekendt med de 4 kommuners pilotforsøg, og vil meget gerne bygge en evt. national løsning videre på de erfaringer, som denne indsats skaber. Der vil dog være behov for en national investering, hvis piloten på den digitale lægeerklæring, skal gøre tilgængelig for alle kommuner samt øvrige kørekortaktører.

1.4 ØKONOMI

Indsats 1-3:

1) Afdækning af borgerbehov og adfærd ift. servicerejse på kørekort; 2) Webkommunikation i form af spørgetræ og selvbetjeningsløsning, der guider borgerne med situationsbestemt og relevant, digital kommunikation for deres henvendelse; 3) Udstilling af borgernes egne data i kørekortprocessen og understøttende advisering til borgerne om status og next step i servicerejsen

Ovenstående indsatser er afhængige af hinanden og derfor vurderet i sammenhæng ift. økonomi og potentielle effektiviseringer. Kultur- og Fritidsforvaltningen har årligt 88.000 henvendelser på kørekort. 25 pct. af disse henvendelser er 2., 3. og 4. gangshenvendelser. Det betyder, at potentialet ift. effektivisering vil være op imod 25.000 færre henvendelser. En kørekortekspedition tager i dag gennemsnitligt 8 minutter for ikke-komplekse opgaver. Et tentativt bud på et effektiviseringspotentiale er derfor ca. 1-2 årsværk. Dette er dog afhængigt af afdækningen af borgernes faktiske adfærd ift. servicerejsen på kørekort, og hvordan prototyperne kan være med til at påvirke denne adfærd. Potentialet er dermed forbundet med usikkerhed.

Investeringsbehovet knytter sig til primært til konsulentbistand. Forudsætningen for investeringsbehovet er beregnet på grundlag af tidligere indgåede kontrakter samt en opdateret markedsafdækning. Både behovsafdækning og udvikling af prototyper sker indenfor samme kontrakt med konsulenterne. Det vurderes at indsats 1-3 vil varetages af de samme konsulenter.

Indsats 4: Digitalisering af lægeerklæringen til kørekort:

Den gennemsnitlige ekspeditionstid for en kørekortekspedition, der involverer en lægeerklæring, er på gennemsnitligt 15 minutter. Den forventede fremtidige ekspeditionstid forventes, med en fuldt digitaliseret lægeattest, hvor felterne i attesten kan verificeres automatisk, at kunne nedbringes med 5 minutter. Der ekspederes årligt gennemsnitligt 8.000 lægeattester i Københavns Borgerservice. Reduktionen svarer til ca. 0,5 årsværk.

Investeringerne knytter sig til ekstern softwareleverandør, der både skal producere en selvbetjeningsløsning samt sikre integration til de lægefaglige systemer. Det er integrationen til de lægefaglige systemer, der er den største omkostning. KFF har været i dialog med 3 leverandører, der har afgivet tilbud. Forudsætningen for beregningen af investeringsbehovet er lavet på baggrund af disse tilbud.

Samlet vurdering af effektiviseringspotentiale på kørekortområdet

Afhængig af afdækningen af behov og adfærd og de understøttende løsninger vil der skabes færre returløb og henvendelser til Københavns Borgerservice. Det vil dermed skabe en yderligere effektivisering. Denne beregning bygger på de erfaringer Kultur- og Fritidsforvaltningen har haft med digitalisering af pasområdet, hvor borgerne i dag i høj grad ekspederer sig selv på selvbetjeningsstandere i borgerservice, og medarbejderne blot verificerer ID og biometriafgivelse (foto og signatur). En medarbejder kan simultanbetjene 2 borgere ad gangen på selvbetjeningsstanderne. Ekspeditionstiden på pas er gået fra gennemsnitligt 6 minutter til 1,44 minutter i dag. Den samme effektivisering kan forventes på kørekortområdet, såfremt alle elementer i ansøgningsprocessen digitaliseres. Ligesom på pasområdet har Kultur- og Fritidsforvaltningen 88.000 henvendelser på kørekort. Kørekort er dog båret af flere myndigheder og aktører, og derfor vil en potentiel effektivisering afhænge af de digitale løsninger og samarbejdet mellem disse myndigheder. Jf. Digitaliseringsstyrelsens rapport er anbefalingen at der sker en trinvis digitalisering af kørekortområdet, hvor de enkelte kørekortaktører trinvist inkluderes i en evt. samlet national løsning.

Projektets økonomi udgøres primært af udgifter til eksterne konsulenter og leverandører ift. programmering af de digitale prototyper. Priserne er baseret på forhåndstilkendegivelser fra en indledende dialog med potentielle leverandører, samt ift. kendskab til markedspriserne for udvikling af de nødvendige digitale prototyper. I skemaet nedenfor er angivet priserne for de programmeringsmæssige udviklingsindsatser. Derudover er der afsat 600 t. kr. til projektledelse og dialog med samarbejdskommunerne og øvrige interessenter.

Table 1. Serviceinvesteringer i forslaget

	1.000 kr. 2021 p/l					
	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Udvikling af digitale prototyper til digitalisering af lægeerklæring	400					
Afdækning af borgerbehov og adfærd ift. servicerejse på kørekort	100					
Prototyper til relevant og situationsbestemt kommunikation	200					
Selvbetjeningsløsning til kørekort	100					
Projektledelse og dialog med samarbejdskommuner samt øvrige interessenter	600					

1.5 KRITERIER TIL PRIORITERING AF INNOVATIONSPULJEN

Det forventes at et evt. investeringsforslag kan bringes på Overførelsessagen i 2022. Det forventes, at de fire indsatser i forslaget skal testes over 1-1½ år. Såfremt forslaget skal udmøntes i et egentligt investeringsforslag, vil der være behov for yderligere investeringer i de endelige digitale løsninger.

En tentativ business case for Københavns Kommune er, at der kan effektiviseres ca. 1.500 t/kr. i varig drift. På nationalt plan kan det potentielt skabe en effektivisering på 10.000 t/kr. i varig drift.

Tabel X. Kriterier til prioritering

Udgift	Forventet investeringsforslag	Potentiale for varig effektivisering (angiv styringsområde)	Tværgående effektivisering	Potentiale for storskala	Modne anvendelse af ny teknologi
1.000	OFS 2022	1.500 (service)			x

1.6 IMPLEMENTERING AF FORSLAGET

Proces for implementering af de fire indsatser i forslaget:

Afdækning af borgerbehov og adfærd ift. servicerejse på kørekort

1. Ansættelse af ekstern konsulent til afdækning af borgerbehov og adfærd - første halvår af 2020.
2. Rekruttering af borgere til interview - første halvår af 2020.
3. Design af prototyper på baggrund af interview - første halvår af 2020.
4. Rekruttering af borgere til test af prototyper - første halvår af 2020.
5. anbefalinger til endelig løsninger - første halvår af 2020.

Webkommunikation og selvbetjeningsløsning

1. Test af spørgetræer på hele kørekortområdet – første halvår af 2020
2. Test af prototyper på selvbetjeningsløsning - første halvår af 2020
3. Endelig udvikling af selvbetjeningsløsning – Q3 i 2020

Udstilling af borgernes egne data i kørekortprocessen

På baggrund af anbefalinger fra afdækning af borgerbehov og adfærd udvikles endelige løsninger i Q3 og Q4 i 2020. Der vil efterfølgende være 1 års pilotdrift for at måle effekt.

Digitalisering af lægeerklæringen til kørekort

1. Indledende interessentdialog med leverandør, KL samt udvalgte lægehuse i København
2. Alle arbejdsgange i forbindelse med udstedelse og modtagelse af lægeerklæring kortlægges, optimeres og re-designes med henblik på digitalisering
3. Udfordringer ift. digitalisering identificeres og efterprøves. Herefter udvikles idéer og løsninger på udfordringerne i samarbejde med softwareleverandør

4. Dialog med Styrelsen for Patientsikkerhed for at sikre godkendelse af at borger og læge kan underskrive lægeerklæringen digitalt (der er tilstrækkelig præcedens ift. allerede digitaliserede løsninger på sundhedsområdet til, at det er usandsynligt at den digitale lægeerklæring ikke kan godkendes). Det er dog vigtigt, at det er en gennemtestet løsning, der sendes til endelig godkendelse. Den indledende dialog viser positive tilkendegivelser ift. endelig godkendelse.
5. Udvikling af prototype til en digital løsning, der lever op til den re-designede arbejdsgang og løsning på udfordringer, designes og udvikles
6. Løsningen forelægges til godkendelse på kvartalsmæssigt møde mellem KL og PLO
7. Den digitale løsning testes af leverandør med kommunen, borgere, kørelærere og praktiserende læger
8. Den digitale løsning evalueres

Tidsplan:

I første halvår af 2020 gennemføres pkt. 1-5 i ovenstående proces. I processen indgår også tæt dialog med alle interessenter. I andet halvår af 2020 og første halvår af 2021 gennemføres pkt. 6-7 i ovenstående proces.

Roller og ansvarsfordeling:

Projektet drives af Kultur- og Fritidsforvaltningen i tæt samarbejde med samarbejdskommunerne og de primære leverandører på de digitale leverancer.

1.7 INDDRAGELSE AF SAMARBEJDSPARTNERE

Der er følgende interessenter i projektet.

Interne interessenter:	Inddragelse
Koncern IT, IT Sikkerhed og Contract Management	Inddrages ift. sikkerhedsgodkendelse, forslag til IT-infrastruktur ifm. Opbygning af lægeerklæringen, samt sparring ift. kontraktindgåelse med eksterne leverandører
Borgerservicemedarbejdere	Inddrages ift. kvalificering af arbejdsgange, løbende brugertest på piloterne, samt ift. kompetenceudvikling og uddannelse
Økonomiforvaltningen	Høres
Eksterne myndigheder	
Andre kommuner	Aarhus, Frederiksberg og Mariagerfjord. Desuden er KFF i dialog med Ålborg og Rundersdal kommune ift. evt. efterfølgende driftsaftale af løsningen
Regionerne	Orienteres og høres vedrørende digital lægeerklæring
MedCom	MedCom er inddraget og har udtalt sig positivt via mail om løsningen
Praktiserende lægers Organisation	Inddrages ift. godkendelse af digital lægeerklæring. Indledende dialog påbegyndt. Det forventes at godkendelse af løsning er en formalitet på baggrund af præcedens på sundhedsområdet ift. digitale blanketter.
Færdselsstyrelsen	Inddrages ift. juridiske problemstillinger, samt sparring ift. politisk interessenthåndtering ift. en national løsning
Styrelsen for Patientsikkerhed	Inddrages ift. godkendelse af digital lægeerklæring. Indledende dialog påbegyndt. Det forventes at godkendelse af løsning er en formalitet på baggrund af præcedens på sundhedsområdet ift. digitale blanketter.
Læger	Inddrages ift. kvalificering af digital lægeerklæring, samt brugertest på endelig løsning
KL	Inddrages ift. sparring ift. politisk interessenthåndtering ift. en national løsning. Vidensudveksling ift. KL's nuværende digitalisering af kørekortblanketter og digital lægeattest
Politiet	Inddrages ift. godkendelse af digital underskrift i lægeerklæring

Digitaliseringsstyrelsen	Inddrages ift. sparring og ideudvikling på projektet, samt sparring ift. politisk interessehåndtering ift. en national løsning
Eksterne private aktører	
Borgere	Inddrages ift. løbende prototypetest og brugertest
Kørelærere/køreskoler/Dansk Kørelærer Union	Inddrages ift. samarbejde om udvikling af digital ansøgningsblanket med kobling til den digital lægerklæring og efterfølgende løbende prototypetest og brugertest

1.8 FORSLAGETS EFFEKT

Projektet vil ved implementering sikre:

- Mere gennemsigtighed for borgerne i ansøgningsprocessen
- Gennemsigtighed ift. samarbejdspartnere/øvrige kørekortaktører
- At borgerne kan følge deres ansøgning online step by step
- Rationelle, ensartede, professionelle arbejdsgange i Kultur- og Fritidsforvaltningen
- Sikre gennemsigtighed i opgaveløsningen for medarbejdere

Effekt af implementering:

- Mere effektivt gennemløb af borgere og kørekortansøgningen i Københavns Borgerservice
- Færre tilbageløb og henvendelser, både i den fysiske borgerserviceindgang og på telefonen • Færre fejl
- Effektiviserede og digitaliserede arbejdsgange/interaktioner/forsendelser mellem samarbejdspartnere og kørekortaktører
- Kvalificerede input til en national effektivisering på baggrund af digitaliserede lægeerklæringer til ansøgning om kørekort

1.9 OPFØLGNING

	Hvordan måles succeskriteriet?	Hvem er ansvarlig for opfølgning?	Hvornår gennemføres opfølgningen?
Afdækning af borgerbehov og adfærd ift. servicerejse på kørekort	Forslag følger implementeringsplan	Københavns Borgerservice	Medio 2020
Udvikling af selvbetjeningsløsning	Forslag følger implementeringsplan	Københavns Borgerservice	Ultimo 2020
Udstilling af borgernes egne data i kørekortprocessen	Forslag følger implementeringsplan	Københavns Borgerservice	Ultimo 2020
Digitalisering af lægeerklæringen til kørekort	Forslag følger implementeringsplan	Københavns Borgerservice	Medio 2021
25% Færre opkald og henvendelser i de fysiske borgerserviceindgange, samt hovednummeret 33663366, som følge af færre returløb i pilotdriftsperioden	Gennem henvendelsesregistreringen trækkes løbende statistikker og antal opgaver og opgavetyper	Københavns Borgerservice, samt samarbejdskommuner	Løbende
Gennemsnitlig ekspeditions tid pr. kørekort reduceres med 20% i pilotdriftsperioden, da behov for manuelt tjek af lægeerklæring reduceres	Gennem henvendelsesregistrering trækkes løbende gennemsnitlig ekspeditions tid på både opgavetype og tidsforbrug	Københavns Borgerservice samt samarbejdskommuner	Løbende
80% af alle fejl i lægeerklæringen stoppes ifm. en digital lægeerklæring i pilotdriftsperioden	Manuel optælling af tjek sammenholdt med baseline. Baseline er at 1.600 lægeerklæringer ud af 8.000 i dag indeholder fejl og giver returløb	Københavns Borgerservice samt samarbejdskommuner	Efter 6 måneders drift af den færdige løsning
50% af borgere og læger anvender det digitale tilbud i pilotdriftsperioden ved udgangen af 2020	Antallet af ekspeditioner gennem de digitale løsninger, sammenholdes med totalen af ansøgninger gennem henvendelsesregistreringen	Københavns Borgerservice samt samarbejdskommuner	December 2021

1.10 RISIKOVURDERING

Projektet er afhængigt af samarbejdet med samarbejdskommunerne og interessenterne ift. digitalisering jf. pkt. 1.7. Det er projektets vurdering qua indledende dialoger med interessenterne, at der er opbakning og interesse for projektet. Det er desuden understøttet af det fælles nationale fokus på området, hvilket vil være medvirkende til, at risikoen er lav.

Forslaget taler ind i de aktiviteter, der pågår på nationalt niveau, hvilket kan være med til påvirke hvordan en eventuel varig effektivisering kan udmøntes i Københavns Kommune. Forslaget vil dog være med til at

kunne give et realistisk bud på investeringsbehov samt realistisk effektiviseringskrav inden en evt. udmøntning.

Der er risiko for at casens bud på en løsning på en digital lægeerklæring ikke medtages i det fælles offentlige samarbejde og implementeres som en national løsning, hvorved investeringen er tabt.

Indsatsatserne ift. afdækning af borgerbehov og adfærd er forbundet med en vis usikkerhed ift. om prototyperne kan påvirke borgerne faktiske adfærd. Risikoen vurderes til at være lav.

1.11 HVEM ER HØRT?

	Ja/Nej	Dato for godkendelse
Center for Økonomi, Økonomiforvaltningen	Ja	Den 4. marts 2020

	Ja/Nej/Ikke relevant	Dato for godkendelse
Ejendomsfaglig vurdering	Ikke relevant	
IT-kredsen	Ja	Den 20. december
Koncern-IT	Ja, Systemet indmeldes i FISKK	
HR-kredsen	Ikke relevant	
Velfærdsanalytisk vurdering	Ikke relevant	