

BUSINESS CASE

Smarte investeringer i kernevelfærden

Forslagets titel:	Automatisering af sagsprocesser i jobcentrene vha. robotteknologi	
Kort resumé:	Automatisering af manuelle processer i jobcentrene gennem robotteknologi for at spare administrativ tid og sikre korrekte arbejdsgange.	
Fremstillende forvaltning:	Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen	
Øvrige berørte forvaltninger:	☐ Økonomiforvaltningen ☐ Socialforvaltningen ☐ Kultur- og Fritidsforvaltningen ☐ Teknik- og Miljøforvaltningen ☐ Børne- og Ungdomsforvaltningen ☒ Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen ☐ Sundheds- og Omsorgsforvaltningen	

1. Forslagets samlede økonomiske konsekvenser

Tabel 1. Business case

1000 kr. 2016 p/l	Styrim- råde	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Varige ændringer							
Automatisering af processer i jobcentrene	Service	0	-1.500	-2.500	-3.500	-3.500	-3.500
Samlet varig ændring		0	-1.500	-2.500	-3.500	-3.500	-3.500
Implementeringsomkostninger							
Køb af konsulentydelse til udvikling og programmering af hot keys, samt uddannelsesaktiviteter målrettet medarbejdere i it-kontoret	Anlæg	500	1.500	1.000			
Samlede implementeringsomkostninger		500	1.500	1.000			
Samlet økonomisk påvirkning		500	0	-1.500	-3.500	-3.500	-3.500
Tilbagebetalingstid baseret på serviceeffektivisering	3						
Tilbagebetalingstid baseret på totaløkonomi	3						

2. Baggrund og formål

I jobcentrene foregår meget sagsbehandling og registrering i forskellige fagsystemer. Det vedrører eksempelvis udarbejdelse af jobplaner, bestilling af tilbud, indhentning af lægeerklæringer, registrering af samtaler og indgåede aftaler mv. Mange af sagsprocesserne gentages mange gange om dagen. Disse processer kan automatiseres ved hjælp af såkaldte *hot keys*.

Hot keys er et begreb indenfor robotteknolog, og er et stykke software, der kan automatisere manuelle processer for medarbejdere. Fx kan softwaren programmeres til, at der på baggrund af indtastning af et CPR-nr. automatisk åbnes flere systemer, hvor der slås op på den respektive borger. Det betyder, at medarbejderen slipper for at åbne og indtaste samme CPR-nr. i op til 5 forskellige systemer – uden at der skal bekostes en kostbar og tidskrævende systemintegration mellem fagsystemerne. Softwaren kan også programmeres til automatisk at indsætte titel eller navn i journalnotater eller automatisk overføre informationer i blanketter, som ellers skulle indtastes manuelt.

I Ydelsesservice i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har man i 2015 implementeret brugen af *hot keys*. Erfaringer fra Ydelsesservice er, at *hot keys* sparer tid og opleves som en stor hjælp i hverdagen.

Et feltstudie baseret på observationer af arbejdsprocesser i jobcentrene og dialog med medarbejdere viser, at der er potentiale i at anvende *hot keys* i jobcentrene med henblik på at automatisere manuelle processer.

3. Forslagets indhold

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har afprøvet test i jobcentrene med udvikling af nogle få hot keys. Dette med henblik på at få erfaring med udvikling og brug af *hot keys* i jobcentrene.

Konkret er der udviklet følgende *hot keys*:

Forberedende planer: Forberedende plan til rehabiliteringsteamet skal indeholde en række basisoplysninger, herunder en liste over alle aktiviteter, som borger har deltaget i inkl. timetal, lovparagraf, periode mv. Disse oplysninger står i forskellige felter i fagsystemet. Indtastningen sker derfor ved, at der slås op i fagsystemet forskellige steder og manuelt indtastes i den forberedende plan. Tidsforbruget er mellem ½-2 time pr. forberedende plan. For at spare tid og frustration over manuel indtastning er der ved at blive udviklet en *hot key*, som automatisk præ-udfylder den forberedende plan med følgende basisoplysninger, som der er lovkrav om:

- Borgers navn, cpr.nr. og e-mail
- Forsørgelseshistorik (ydelsesoplysningerne)
- Tilbudsaktiviteter, dvs. titel, tilbudstype, timetal samt dato for aktiviteten.
- Samtidig gemmes de tilhørende progressionsrapporter automatisk i en samlet pdf.fil.

Simple genvejstaster: Der skrives ofte samme tekst flere gange om dagen, eks. titel og navn i journaler, indkaldelsesbreve mv. Ligesom der ofte kopieres skabeloner ind i fagsystemet (fx obligatoriske overskrifter i indsatsplan mv.). Der er derfor udviklet simple genvejstaster for obligatoriske standardtekster med henblik på at reducere tidsforbrug. Det vedrører:

- Genvejstast til navn og titel
- Indsættelse af korrekt adresse i indkaldelsesbrevene
- Indsættelse af obligatorisk skabelon i planmodulet

Erfaringerne fra pilot-forsøget er, at ovenstående *hot keys* dels kan fungere sammen med jobcentrets systemer og dels spare afdelingens 15 medarbejdere for ca. 1-1,5 timer pr. mdr. Fra dette skal fratrækkes udviklingstimer, som indbefatter medarbejderrepræsentanternes involvering i udvikling og test af *hot keys*, samt introduktion til brugen af de færdige *hot keys* i hele afdelingen, ca. 10 timer samlet set.

Foruden tidsbesparelse på sigt er erfaringen fra pilot-forsøget, at medarbejdere er meget positive overfor *hot keys*, da det afhjælper manuelle processer og reducerer antallet af klik i systemet, og dermed frigør tid til faglighed.

Der er udarbejdet en liste over potentielle processer, hvor udvikling af nye *hot keys* kunne være en fordel. Det vedhører blandt andet præudfyldning af en lang række blanketter og kobling mellem fagsystemer og blanketsystemer, udregning af transportgodtgørelse mv. Denne liste ligger til grund for business casen.

4. Økonomi

Effektivisering:

På baggrund af testen estimeres det, at udrulning af *hot keys* til flere områder og processer på sigt vil kunne spare jobcentermedarbejder ca. ½ time om ugen, hvilket svarer til ca. 7 årsværk (3,5 mio.). Det vurderes, at effektiviseringerne kan realiseres gradvist.

Tabel 2. Varige ændringer, service

	1000 kr. (2016 p/l.)					
	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Hot keys	0	-1.500	-2.500	-3.500	-3.500	-3.500
Varige ændringer totalt, service	0	-1.500	-2.500	-3.500	-3.500	-3.500

Investeringsbehov:

Der søges om 2 mio. kr. til eksterne konsulenter til udvikling og programmering af *hot keys*, samt kompetenceudvikling i forhold til at forvaltningens medarbejdere. De 3,0 mio. kr. skønnes at kunne dække udvikling og implementering af ca. 80 *hot keys* alt afhængigt af kompleksitet.

Der finansieres udgifter for 3,0 mio. kr. i anlægsmidler fra investeringspuljen i 2016. Midlerne vil blive periodiseret mellem årene i forbindelse med 2. anlægsoversigt 2016 (juni 2016).

Der søges ikke om anden finansiering af projektet.

Tabel 3. Anlægsinvesteringer i forslaget

	1000 kr. (2016 p/l.)						I alt	Innovations-pulje (sæt X)
	2016	2017	2018	2019	2020	2021		
Køb af konsulentbistand	2.600						2.600	
Intern kompetenceudvikling og implementering	400						400	
Investeringer totalt	3.000						3.000	

5. Fordeling på udvalg

Business casen vedrører kun Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen, og dermed Beskæftigelses- og Integrationsudvalgets budget.

6. Implementering af forslaget

Udvikling af *hot keys* vil blive forankret i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens it-kontor. Der vil blive etableret en driftsorganisation i forhold til faglig og juridisk kvalitetssikring af *hot keys*.

Udviklingen og implementeringen vil foregå i 3 faser:

Fase 1: Etablering af driftsorganisering (juni 2016)

Fase 2: Kvalitetssikring af ideer, udarbejdelse af kravspecifikation samt udvikling og implementering af ca. 15 *hot keys*. Deudover uddannelsesaktiviteter og kompetenceudvikling (juni-december 2016)

Fase 3: Ideudvikling og implementering af ca. 65 nye *hot keys* i tæt samarbejde med jobcentrene (2017 og 2018)

7. Inddragelse af samarbejdspartnere

Medarbejdere i jobcentrene vil blive inddraget i forhold til at identificere processer, der med fordel kan automatiseres.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har været dialog med It udviklingscenter i Koncern Service, som understøtter business casen. Dialogen med Koncern service vil fortsætte i udviklings- om implementeringsfasen med henblik på løbende vidensdeling og samarbejde.

8. Forslagets effekt

Forslaget indeholder både potentiale for at effektivisere processer samt øget kvalitet i sagsbehandling (fx korrekt udregning af transportgodtgørelse). Derudover forventes udviklingen af *hot keys* at øge medarbejdertilfredsheden, da det manuelle, gentagne arbejde ikke er attraktivt.

9. Opfølgning

	Hvordan måles succeskriteriet	Hvem er ansvarlig for opfølgning	Hvornår gennemføres opfølgningen
Tidsbesparelse	Tid sparet ved brug af hot keys – før og efter-måling	Forvaltningens it-kontor	Primo 2017, og primo 2018
Øget medarbejder-tilfredshed blandt berørte medarbejdere	Kvalitativ afdækning af medarbejdernes vurdering af hot keys	Forvaltningens it-kontor	Primo 2017, og primo 2018

10. Risikovurdering

Der er ingen væsentlige risici.