

# AUTOMATISERING AF SKADEBEHANDLING

**Kort resumé:** Københavns Kommune bruger ressourcer på ekstern skadebehandling af forsikringsager. Med en automatisering af dele af skadebehandlingsområdet vil der kunne frigives ressourcer. Ressourcer som ellers skulle være gået til eksterne skadebehandlere.

**Fremstillende forvaltning:** Økonomiforvaltningen

**Berørte forvaltninger:**

<input checked="" type="checkbox"/> Økonomiforvaltningen	<input checked="" type="checkbox"/> Socialforvaltningen
<input checked="" type="checkbox"/> Kultur- og Fritidsforvaltningen	<input checked="" type="checkbox"/> Teknik- og Miljøforvaltningen
<input checked="" type="checkbox"/> Børne- og Ungdomsforvaltningen	<input checked="" type="checkbox"/> Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen
<input checked="" type="checkbox"/> Sundheds- og Omsorgsforvaltningen	

## 1. Beskrivelse af forslag (fremgangsmåde og effekt)

Skadebehandling i Københavns Kommune varetages af eksterne skadebehandlere. Ved at automatisere dele af sagsbehandlingen på bygning- og løsøre-skader kan omkostningerne reduceres til den eksterne skadebehandling. Automatisering af skadebehandling er en tendens, der generelt ses i forsikringsbranchen.

Forsikring og Risikostyring i KS har bygget KKs skadebehandlingssystem på ServiceNow-plattformen, hvilket gør det muligt at automatisere forskellige processer i forbindelse med skadebehandling. Denne automatisering er en videreudvikling af den eksisterende skadebehandlingsløsning på ServiceNow-plattformen.

De overordnede faser for skadebehandling, som der søges midler til at automatisere, ser sådan ud:

### **Visitation --> Indledende sagsbehandling --> Vurdering --> Erstatningsopgørelse.**

I det nuværende skadebehandlingssystem er der under hvert stadie i sagsbehandlingsprocessen en række manuelle processer, der skal udfyldes i systemet, for at en sag kan færdigbehandles. Der søges midler til at implementere en automatiseringsløsning til håndtering af forsikrings-skader. Automatiseringen vil muliggøre, at skadebehandling kan varetages af interne ressourcer i Forsikring og Risikostyring i stedet for som i dag, af et eksternt firma.

Herunder er beskrevet en forsimplet udgave af sagsbehandlingsprocessen, hvor det er angivet, hvilken type automatisering der er tiltænkt de enkelte faser:

**Visitation:** En sag indberettes via serviceportalen af medarbejdere i KK. Som det fungerer nu, er det et eksternt firma, der håndterer behandlingen af sagen. I første omgang skal sagen visiteres, det vil sige tildeles en skadebehandler. Tildelingen sker på baggrund af data fra den indberettede blanket. Denne tildeling ønskes automatiseret med dette investeringsforslag.

**Indledende sagsbehandling:** Skadebehandleren kontrollerer, om skaden er tilstrækkeligt dokumenteret ud fra skadebeskrivelse og bilag. Er der ikke tilstrækkelig dokumentation, skal skadebehandleren rekvirere dette via postmodulet. Kontrollen af, hvorvidt skaden er tilstrækkeligt dokumenteret ønskes automatiseret med dette investeringsforslag.

**Vurdering:** I denne fase vurderer skadebehandleren, om skaden er dækket. Dette gøres på baggrund af KKs forsikringspolicer. I forbindelse med vurderingen skal underårsager og afgørelseskode udfyldes på baggrund af data fra indberetningsblanketten og vedhæftede bilag. Denne udfyldning af baggrundsdata ønskes automatiseret med dette investeringsforslag.

**Erstatningsopgørelse:** I denne fase oprettes der transaktioner via transaktionsmodulet i ServiceNow til blandt andet udbetaling af erstatning. Skadebehandlingsløsningen er i dag ikke konfigureret til

Kvantum, hvorfor de endelige transaktioner bliver manuelt tastet. For at kunne automatisere transaktioner er det derfor nødvendigt at konfigurere ServiceNow's Kvantum-integration til forsikringsløsningen. Denne proces ønskes automatiseret med dette investeringsforslag

Ved hjælp af ovenstående metoder automatiserer det implementerede forslag handlinger indenfor: Kommunikation, visitering, sammenstilling af data/fakta, sagsstatus, afgørelseskoder, journalisering og transaktioner.

Arbejdsgangene for forvaltningerne forbliver uændret. Proceduren for indmeldelse af skader for medarbejderne i forvaltningerne forbliver dermed den samme når en skade anmeldes, men det forventes, at sagsbehandlingstiden bliver reduceret, når forslaget er implementeret.

Skadebehandlingen af bygning- og løsøreskader vil derfor ikke længere blive håndteret af eksterne konsulenter, men internt i KK af Forsikring og Risikostyring (KS).

Automatiseringsløsningerne implementeres inkrementelt. Det vil sige, at løsningen nedbrydes til enkelte komponenter, som selvstændigt kan komme i produktion. Dermed fokuseres der på enkelte dele af løsningen, som udvikles færdigt og implementeres, inden næste del af løsningen sættes i gang. Fremgangsmåden for automatiseringen vil være at automatisere de enkelte handlinger under de forskellige faser, én ad gangen. Denne metode sænker projektets samlede risiko, da projektet ikke først leverer værdi ved projektets afslutning.

Løsningen implementeres som et samarbejde imellem Forsikring og Risikostyring (KS), Automatisering og Udvikling (KS) og eksterne IT-konsulenter. Denne konstruktion blev også anvendt, da KK's skadebehandlingssystem blev udviklet. Efter dialog med Automatisering og Udvikling (KS) vurderes det, at implementering af forslaget er realistisk.

KS har omfattende erfaring med tilsvarende løsninger, herunder implementeret en Machine Learning-algoritme til visitering på ansættelse og børne-/straffeattester, integrationer til både lønsystem og e-Doc mv. I løbet af de seneste år har KS bl.a. fuldautomatiseret flere løn- og personaleprocesser ved samme tilgang, som det er tiltænkt at anvende på forsikringsområdet. Denne erfaring vil også bringes med ind i projektet mhp. at drage nytte af deres erfaringer med anvendelsen af de forskellige teknologier, samt ServiceNow-plattformens muligheder.

Der stræbes mod en komplet automatisering af skadebehandlingen af bygning og løsøreskader. Det er vigtigt at bemærke, at det kan være svært at opnå en 100% automatisering i alle scenarier, da der kan være situationer, hvor menneskeligt input er nødvendigt for at træffe beslutninger eller løse komplekse problemer. Når forslaget er implementeret, håndteres sagerne og udgifter af interne ressourcer i Forsikring og Risikostyring (KS), der er afsat varige driftsmidler til dette, hvilket fremgår af tabel 1, under "Opdateringer og drift af systemet" og "Foretage regressøgning".

Her angives om forslaget udspringer af et innovationsforslag:

Ja [Angiv titel på innovationsforslag] [Angiv vedtagelsestidspunkt (budget/OFS)]

Nej

## 2. Økonomi

### Forudsætninger for forslagets økonomi

Det koster i dag 2.200 kr. at få skadebehandlet en bygnings- eller løsøreskade. I 2022 blev der anmeldt 1.148 bygning- og løsøreskader, hvilket svarer til 2.525.600 kr. om året i udgifter til eksterne skadebehandlere. Når forslaget er implementeret, vil udgifterne til ekstern skadebehandling af bygnings- eller løsøreskader forsvinde, da Forsikring og Risikostyring (KS) kan håndtere de skader, som kræver manuel behandling.

Effektiviseringen implementeres, ved at forvaltningerne fra 2026 betaler en lavere forsikringspræmie. Risikoen ved indhentningen af effektiviseringen ligger dermed i første omgang hos Forsikring og Risikostyring (KS), men da der med forsikringsordningen er tale om en hvile i sig selv ordning, vil øgede udgifter eller lavere omkostninger fordeles mellem forvaltningerne over tid. I tilfælde af at implementeringen af forslaget ikke følger forudsætningerne, vil de varige driftsomkostninger, der indgår i

investeringsforslaget, ikke blive opkrævet i præmie, og præmien vil forblive på det nuværende niveau. Den fulde effektivisering forventes implementeret i 2026.

### Investeringsbehovet

Alle følgende tal er estimeret på baggrund af erfaringer med udvikling af KK skadebehandlingssystem i ServiceNow. Endvidere er tallene beregnet på baggrund af kompleksiteten og antal timer brugt på udvikling af KKs skadebehandlingssystem sammenlignet med investeringsforslaget.

Investeringsbehovet er overordnet fordelt mellem tre forskellige aktører:

- Koncernservice Forsikring og Risikostyring (KS)
- Koncernservice Automatisering og Udvikling (KS)
- Eksterne konsulenter

### Koncernservice Forsikring og Risikostyring (KS)

Det vurderes, at der skal bruges interne ressourcer til udvikling af løsningen i forhold til IT-design, arkitektur, projektledelse, test management samt juridisk rådgivning. Frem til 2026 vurderes det, på baggrund af erfaringer med udviklingen af KKs skadebehandlingssystem, at der skal afsættes 1,74 mio. kr. Dette fremgår i tabel 1 som "Koncernservice Forsikring og Risikostyring".

### Koncernservice Automatisering og Udvikling (KS)

Samarbejdet med Automatisering og Udvikling (KS) om systemudviklingen vurderes til 300.000 kr. frem til 2026. Omkostningerne dækker koordinering i forhold til governance på ServiceNow-plattformen samt systemejerskab og rådgivning i forhold til anvendelse af ServiceNow's moduler og integrationer. Dette fremgår i tabel 1 som "Koncernservice Automatisering og Udvikling".

### Eksterne konsulenter

Konsulenterne skal hjælpe med at designe og bygge løsningen, herunder Workflow-automation og træning af ML-algoritmer. Ud over dette skal konsulenterne bistå med rådgivning i forhold til IT-design og arkitektur. Det estimeres, at det vil kræve 3.500 timer for eksterne konsulenter til en timepris på 1.050 kr. at implementere forslaget, hvilket samlet er opgjort til 3,8 mio. kr. Dette fremgår i tabel 1 som "Ekstern konsulentbistand".

### Varige driftsomkostninger

Det forventes, at der vil være årlige varige driftsomkostninger fra 2026 til skadebehandling af bygning- og løseskader. Fordelingen ser således ud:

- 175.000 kr. til opdateringer og drift af systemet
- 355.000 kr. til teknisk kontrol af systemet, herunder udgifter til ServiceNow-teamet i forhold til driftovervågning af ML-modellen, integration til Kvantum samt fejlsøgning.
- 100.000 kr. til at foretage regressøgning
- 165.000 kr. stikprøvekontrol af den samlede skadebehandling
- 205.000 kr. til kontrol og optimering af skadebehandling.

Samlede varige omkostninger per år vil derfor fra 2026 være 1 million kr.

Det samlede investeringsbehov er 5,6 millioner kr.

**Tabel 1. Forslagets samlede økonomiske konsekvenser**

1.000 kr. 2024 p/l	Styrings- område	2024	2025	2026	2027	2028	2029
Varige ændringer (effektiviseringer og drift)							
Effektiviseringer				-2.500	-2.500	-2.500	-2.500
Opdateringer og drift af systemet				175	175	175	175
Teknisk kontrol af systemet				355	355	355	355
Foretage regressøgning				100	100	100	100
Kontrol og optimering af skadebehandling				205	205	205	205

Stikprøvekontrol af den samlede skadebehandling				165	165	165	165
Samlet varig ændring, service				1000	1000	1000	1000
<b>Samlet varig ændring</b>				<b>-1.500</b>	<b>-1.500</b>	<b>-1.500</b>	<b>-1.500</b>
Implementeringsomkostninger (midler fra investeringspuljen)							
Koncernservice Forsikring og Risikostyring		870	870				
Koncernservice Automatisering og Udvikling		150	150				
Ekstern konsulentbistand		1.900	1.650				
Samlede implementeringsomkostninger, service		2.920	2.670				
<b>Samlede implementeringsomkostninger</b>		<b>2.920</b>	<b>2.670</b>				
<b>Samlet økonomisk påvirkning</b>		<b>2.920</b>	<b>2.670</b>	<b>-1.500</b>	<b>-1.500</b>	<b>-1.500</b>	<b>-1.500</b>
Tilbagebetalingstid baseret på serviceeffektivisering	6						
Tilbagebetalingstid baseret på totaløkonomi	6						

Noter til alle tabeller: Forslaget skal udarbejdes i 2024 p/l, men udmøntes i overførselssagen i 2023 p/l.  
Alle *besparelser* er angivet med negativt (-) fortegn.

## 2.1 Fordeling på udvalg

Fordeling på udvalg sker jævnt før Københavns Kommunes interne forsikringsordnings model til beregning af forsikringspræmier på bygning- og løsøreskader, der opgøres med augustindstillingen.

Fordeling fra august indstilling 2023 (bygning- og løsøre præmier)	
	% Bygning og løsøre
<b>BIF</b>	2,19%
<b>BUF</b>	53,75%
<b>KFF</b>	16,27%
<b>SOF</b>	11,59%
<b>SUF</b>	8,19%
<b>TMF</b>	3,51%
<b>ØKF</b>	4,49%
<b>Borgerrådgiveren</b>	0,00%
<b>Intern Revision</b>	0,01%
	100,00%

### 3. Implementering og opfølgning

Opfølgningsmål	Hvordan måles opfølgningsmålet?	Hvem er ansvarlig for opfølgning?	Hvornår gennemføres opfølgningen?
Implementering og anvendelse af investeringsmidler			
Valg af fremtidssikret ML-model. Dette gøres i samarbejde med eksterne konsulenter.	Er ML-model valgt, så næste fase kan påbegyndes?	Forsikring og Risikostyring	Q1 2024
Konvertering af bygnings- og løsøreforsikringspolice til algoritme.	Er der opstillet regler som muliggør at forsætte til næste fase?	Forsikring og Risikostyring	Q1 2024
Valg af rækkefølgen af handlinger og arbejdsgange i ServiceNow, der skal automatiseres.	Er der udarbejdet en liste over konkrete og afgrænsede funktioner, som kan sættes i produktion, uafhængigt af hinanden?	Forsikring og Risikostyring	Q2 2024
Kvalitetssikring af data til træning af ML-model.	Er regler opstillet, som muliggør at indsamle data til træning af ML model, så modellen kan træffe korrekte beslutninger ud fra indberettet skade.	Forsikring og Risikostyring	Q3 2024
Produktion af enkelte funktioner sættes i gang og udvikles efter "DevOps" principperne. Dette gøres i samarbejde med eksterne konsulenter.	Fungerer funktionen, så den kan implementeres?	Forsikring og Risikostyring	Q3 2024 og efterfølgende løbende, når nye funktioner er implementeret
Realisering af effektiviseringer			
Håndterer Forsikring og Risikostyring (KS) bygning- og løsøreskader uden assistance fra ekstern skadebehandler?	Ved udgangen af 2026 håndteres bygning- og løsøreskader ikke længere af ekstern skadebehandler.	Forsikring og Risikostyring	Q4 2026 derefter én gang om året

### 4. Risikovurdering

Det vurderes, at forslagets samlede risiko er lav.

En risiko ved forslaget er, hvis ServiceNow-plattformens servermiljø ikke kan anvendes på grund af Schrems II dommen. Dette er usandsynligt, men ville kunne betyde en forsinkelse af projektet. En afbødende handling i forhold til dette er at anvende on-premise-server i stedet for ServiceNow's servere.

En anden risiko ved forslaget er, om platformen er moden nok til at kunne håndtere denne type automatisering, da der ofte sker ændringer i systemet. Dette tænkes ind i udviklingen og den efterfølgende drift af systemet, så der fra start er tænkt mitigerende handlinger ind i projektplanen samt en plan B og C i forhold til valg af teknologier og integrationer, samt processer og arbejdsgange for at holde systemet opdateret. Dette er også en del af, hvad de varige driftsomkostninger skal bruges på: Løbende at kontrollere, tilpasse og optimere systemet.

## ADMINISTRATIVT BILAG TIL TVÆRGÅENDE INVESTERINGSFORSLAG

### 5. Effektivisering på administration

Økonomiudvalget har tidligere vist interesse for reduktion af kommunens administrative udgifter, senest med målsætningen om en reduktion på 10 pct. frem mod 2022. Effektivisering på administration skal derfor angives.

Tabel 2. Varige ændringer, administration

Nettoeffekt på administrative udgifter	1.000 kr. 2024 p/l					
	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Effekt på lønudgifter på hovedkonto 6 og øvrige adm. udgifter på hovedfunktion 6.45				-1.500	-1.500	-1.500
Effekt på øvrige administrative udgifter						
<b>Varige ændringer totalt, administration</b>				<b>-1.500</b>	<b>-1.500</b>	<b>-1.500</b>

Note: Reducerede administrative udgifter angives med negativt (-) fortegn og øgede administrative udgifter angives med positivt (+) fortegn.

### 6. Hvem er hørt?

	Ja/Nej	Dato for godkendelse
Center for Økonomi, Økonomiforvaltningen	Ja	12-04-2023

#### Relevante samarbejdspartnere i kommunen, der er inddraget

KS Automatisering og Udvikling er hørt, da de står for udvikling og drift af ServiceNow HR-platformen. Løsningen udvikles i samarbejde med KS Automatisering og Udvikling.

	Ja/Nej	Dato for godkendelse og evt. høringssvar
IT-kredsen	Nej	Forventes 21. april
Koncern-IT	Nej	Digitalisering i KEID er blevet hørt i processen og vurderede ikke at der var behov for en formel høring, da der er tale om en videreudvikling og ikke en nyanskaffelse.

### 7. Tekniske tabeller til korrektioner i Kvantum

Hvis forslaget indeholder *varig drift*, anvend da excelarket **Teknisk beregningsark** til at beregne måltelseffekt og bevillingsmæssig effekt (tabel A, B og C).

Arket ligger på **Økonomiportalen** på intrasiden for investeringspuljen. Der fremgår en vejledning i arkets første fane.

Måltelseffekten er den effekt, udvalgene kan vælge at indregne til opfyldelse af effektiviseringsmålet. Måltelseffekten er opgjort, som udvalgets samlede effekt fra forslaget fraregnet udvalgets bidrag til at dække forslagens varige driftsomkostninger.

**Tabel A. Måltelseffekt - hvis forslaget indarbejdes (nettoeffektivisering)**

Udvalg	1.000 kr. 2024 p/l						
	Bevilling, profit-center mv.*	2024	2025	2026	2027	2028	2029
Økonomiudvalget		-	-	-67	-67	-67	-67
Koncernservice							
Koncern IT							
Københavns Ejendomme							
Byggeri København							
Kultur- og Fritidsudvalget		-	-	-244	-244	-244	-244
Børne- og Ungdomsudvalget		-	-	-806	-806	-806	-806
Sundheds- og Omsorgsudvalget		-	-	-123	-123	-123	-123
Socialudvalget		-	-	-174	-174	-174	-174
Teknik- og Miljøudvalget		-	-	-53	-53	-53	-53
Beskæftigelses- og Integrationsudvalget		-	-	-33	-33	-33	-33
<b>Total</b>		-	-	-1.500	-1.500	-1.500	-1.500

\* I forbindelse med godkendelse i Effektiviseringskredsen er det forvaltningernes eget ansvar at udfylde de relevante oplysninger til teknisk udmøntning (i Kvantum) af forslaget.

Den bevillingsmæssige effekt til varig drift er udvalgets bidrag til at dække de varige driftsomkostninger. Dvs. ændringen i udvalgets budgetramme, hvis måltelseffekten *ikke* indregnes i opfyldelsen af effektiviseringsmålet. Dette skyldes, at varige driftsomkostninger i et forslag skal finansieres af alle deltagende forvaltninger, uanset om forslagens effekt indarbejdes i måltallet.

**Tabel B. Bevillingsmæssig effekt - varig drift\***

Udvalg	1.000 kr. 2024 p/l						
	Bevilling, profit-center mv.**	2024	2025	2026	2027	2028	2029
Økonomiudvalget		-	-	-45	-45	-45	-45
Koncernservice		-	-	1.000	1.000	1.000	1.000
Koncern IT							
Københavns Ejendomme							
Byggeri København							
Kultur- og Fritidsudvalget		-	-	-163	-163	-163	-163

Børne- og Ungdomsudvalget		-	-	-537	-537	-537	-537
Sundheds- og Om-sorgsudvalget		-	-	-82	-82	-82	-82
Socialudvalget		-	-	-116	-116	-116	-116
Teknik- og Miljøudvalget		-	-	-35	-35	-35	-35
Beskæftigelses- og Integrationsudvalget		-	-	-22	-22	-22	-22
Total		-	-	0	0	0	0

\* Hvis der er varig drift i forslaget, indarbejdes det i udvalgets budgetrammer, uanset om effektiviseringerne anvendes til at indfri måltal.

\*\* I forbindelse med godkendelse i Effektiviseringskredsen er det forvaltningernes eget ansvar at udfylde de relevante oplysninger til teknisk udmøntning (i Kvantum) af forslaget.

Den bevillingsmæssige effekt, hvis forslaget indarbejdes i udvalgenes måltalsopfyldelse, er den samlede ændring i udvalgets budgetramme, når forslaget indarbejdes. Det vil sige summen af udvalgets bidrag til at dække de varige driftsomkostninger og måltalseffekten.

**Tabel C. Bevillingsmæssig effekt - hvis forslaget indarbejdes (bruttoeffektivisering)**

Udvalg	1.000 kr. 2024 p/1						
	Bevilling, profit-center mv.*	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Økonomiudvalget		-	-	-	-112	-112	-112
Koncernservice		-	-	-	1.000	1.000	1.000
Koncern IT				-			
Københavns Ejendomme				-			
Byggeri København				-			
Kultur- og Fritidsudvalget		-	-	-	-407	-407	-407
Børne- og Ungdomsudvalget		-	-	-	-1343	-1343	-1343
Sundheds- og Om-sorgsudvalget		-	-	-	-205	-205	-205
Socialudvalget		-	-	-	-290	-290	-290
Teknik- og Miljøudvalget		-	-	-	-88	-88	-88
Beskæftigelses- og Integrationsudvalget		-	-	-	-55	-55	-55
Total		-	-	0	-1.500	1.500	1.500

\* I forbindelse med godkendelse i Effektiviseringskredsen er det forvaltningernes eget ansvar at udfylde de relevante oplysninger til teknisk udmøntning (i Kvantum) af forslaget.

Udfyld tabel D og E såfremt, at investeringsmidler fordeler sig på flere end ét udvalg.

**Tabel D. Fordeling af anlægsinvesteringer mellem udvalg**

Udvalg	1.000 kr. 2024 p/1						
	Bevilling, profit-center mv.*	2024	2025	2026	2027	2028	2029
Økonomiudvalget							



Koncernservice							
Koncern IT							
Københavns Ejendomme							
Byggeri København							
Kultur- og Fritidsudvalget							
Børne- og Ungdomsudvalget							
Sundheds- og Omsorgsudvalget							
Socialudvalget							
Teknik- og Miljøudvalget							
Beskæftigelses- og Integrationsudvalget							
Total							

\* I forbindelse med godkendelse i Effektiviseringskredsen er det forvaltningernes eget ansvar at udfylde de relevante oplysninger til teknisk udmøntning (i Kvantum) af forslaget.

**Tabel E. Fordeling af serviceinvesteringer mellem udvalg**

Udvalg	1.000 kr. 2024 p/1						
	Bevilling, profit-center mv.*	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Økonomiudvalget							
Koncernservice							
Koncern IT							
Københavns Ejendomme							
Byggeri København							
Kultur- og Fritidsudvalget							
Børne- og Ungdomsudvalget							
Sundheds- og Omsorgsudvalget							
Socialudvalget							
Teknik- og Miljøudvalget							
Beskæftigelses- og Integrationsudvalget							
Total							

\* I forbindelse med godkendelse i Effektiviseringskredsen er det forvaltningernes eget ansvar at udfylde de relevante oplysninger til teknisk udmøntning (i Kvantum) af forslaget.