

# INVESTERINGSFORSLAG

## OFS 2021-2022

Forslagets titel: **BC25 Understøttelse af ledelsestilsynsopgaven**

Resumé: Med et ønske om at minimere den tid ledere bruger på ledelsestilsynsopgaven investeres i en robotløsning der kan automatisere, kvalitetssikre og berige data til brug for ledelsestilsyn.

Børne- og Ungdomsforvaltningen

Fremstillende forvaltning:

Berørte forvaltninger:

☐ Økonomiforvaltningen

☐ Kultur- og Fritidsforvaltningen

☒ Børne- og Ungdomsforvaltningen

☐ Sundheds- og Omsorgsforvaltningen

☐ Socialforvaltningen

☐ Teknik- og Miljøforvaltningen

☐ Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen

Tabel 1. Forslagets samlede økonomiske konsekvenser

| 1.000 kr. 2023 p/l                                               | Styrings-<br>område | 2022       | 2023        | 2024        | 2025        | 2026        | 2027        |
|------------------------------------------------------------------|---------------------|------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| <b>Varige ændringer</b>                                          |                     |            |             |             |             |             |             |
| Besparelse på tid                                                | Service             |            | -420        | -520        | -520        | -520        | -520        |
| Drift og vedligehold af robotløsning                             | Service             |            | 100         | 100         | 100         | 100         | 100         |
| <b>Samlet varig ændring</b>                                      |                     |            | <b>-320</b> | <b>-420</b> | <b>-420</b> | <b>-420</b> | <b>-420</b> |
| <b>Implementeringsomkostninger</b>                               |                     |            |             |             |             |             |             |
| Midlertidig finansiering af drift og vedligehold af robotløsning | Service             | 68         |             |             |             |             |             |
| Implementering af ServiceNow løsning                             | Service             | 162        |             |             |             |             |             |
| Implementering af robotløsning                                   | Service             | 520        |             |             |             |             |             |
| BUF implementering                                               | Service             | 104        |             |             |             |             |             |
| <b>Samlede implementeringsomkostninger</b>                       |                     | <b>854</b> |             |             |             |             |             |
| <b>Samlet økonomisk påvirkning</b>                               |                     | <b>854</b> | <b>-320</b> | <b>-420</b> | <b>-420</b> | <b>-420</b> | <b>-420</b> |
| Tilbagebetalingstid baseret på serviceeffektivisering            | 4                   |            |             |             |             |             |             |
| Tilbagebetalingstid baseret på totaløkonomi                      | 4                   |            |             |             |             |             |             |

Noter til alle tabeller:

Forslaget skal udarbejdes i 2023 pl, men udmøntes i overførselssagen i 2022 pl.

Alle besparelser er angivet med negativt (-) fortegn.

## 1. Baggrund og formål

For at skabe en robust og professionel understøttelse af de decentrale ledere i BUF, har man samlet administrativt personale i fem administrative fællesskaber (herefter kaldet AF), der understøtter de decentrale ledere i opgavevaretagelsen af de administrative opgaver inden for bl.a. løn, personale, indkøb, økonomi og arbejdstid.

Lederne i Børne- og Ungdomsforvaltningen (BUF) har ansvar for at varetage det administrative ledelsestilsyn. Ledelsestilsynet består af en lang række tilsyn fordelt på forskellige områder, som autorisation til IT-systemer, korrekt løn og personale, økonomi mm. Disse tilsyn opleves af mange ledere som en tidskrævende opgave med mange forskellige datakilder. Opgaverne skal udføres med forskellig frekvens og de håndteres i vidt omfang i et samarbejde med de administrative fællesskaber (AF).

BUF vil med dette forslag minimere den tid, der bruges på ledelsestilsyn. Der søges derfor om midler til at udvikle og implementere en robotløsning, der understøtter ledelsestilsynsopgaven. Formålet med robotten er at automatisere manuelt arbejde og dermed mindske tidsforbrug i AF og hos de involverede ledere samt

sikre en bedre og sikker styring af de enkelte enheder. Desuden vil robotten skabe en større sikkerhed i, at tilsynsopgaven udføres korrekt og ensartet.

Robotløsningen integreres med den eksisterende ServiceNow-plattform, som har været et fast værktøj i de administrative fællesskaber i BUF siden 2019 i forhold til sagsstyring af opgaver ifm. løn, personale, indkøb, bogføring, økonomi, arbejdstid og autorisationer. Med dette forslag vil platformen fremover også understøtte ledelsestilsynsopgaven.

Denne løsning understøtter dialogen mellem leder og administrative medarbejdere. Det bliver nemmere at udføre og styre ledelsestilsynsopgaven, idet en række gentagne og tidskrævende opgaver i forbindelse med dataanalyse, samt præsentation mindskes og automatiseres. I BUF vil ca. 44 klyngeledere og 66 skoleledere med dette forslag alle opleve en bedre og mere effektiv understøttelse af ledelsestilsynsopgaven.

## 2. Forslagets indhold

Der investeres i udvikling og implementering af en robotløsning, der integreres med ServiceNow-plattformen, og som automatiserer kvalitetssikring, berigelse og præsentation af data fra relevante systemer. Med løsningen vil AF-medarbejderen kunne aktivere den nødvendige håndtering og analyse af data, hvorefter robotten foretager en kvalitetssikring og berigelse af den relevante data.

Med denne investering kan der effektiviseres tid og opnås en besparelse på 500.000. Effektiviseringen hentes gennem en tidsbesparelse hos ledelserne på byens skoler og klynger på 0-6 års området.

Relevante medarbejdere har været med til at identificere behovet og potentialet for automatisk indsamling af data samt styringsperspektiver i sagsportalen. I implementeringen af forslaget bliver den ledergruppe, der er berørt af forslaget, inddraget.

### *Konkrete AF-opgaver, som automatiseres*

Som en del af investeringscasen etableres for det første en løsning på ledelsestilsyn ifm. indkøb og bogføring. Her er det bl.a. relevant at kontrollere, hvilke medarbejdere, der har adgang til købekort og taxakort. For det andet etableres en løsning ift. IT og autorisationer, hvor fokus er på, hvilke medarbejdere, der har adgang til lønsystemet OpusRI. Begge opgaver er centrale dele af ledelsestilsynsopgaven, idet det er væsentlige områder, hvor medarbejdere har adgang til pengebærende systemer, med risiko for fejl, svig eller bevidst omgåelse af gældende regler.

Ved at samle styringen af tilsynsopgaven i ServiceNow, understøttes AF-medarbejderne så de lettere kan igangsætte og facilitere ledelsestilsynet. Med løsningen erstattes lokale styringsværktøjer, og det bliver lettere for AF-medarbejderen at dokumentere tilsynet og skabe et entydigt fundament for at kunne følge op på, hvorvidt ledelsestilsynet er udført. Derved bidrager løsningen i ServiceNow-plattformen til øget compliance ved i højere grad at give mulighed for at følge op på manglende udførte ledelsestilsyn og dermed skabe grundlag for en fokuseret opfølgning med relevante ledere.

Den anvendte robot vil være baseret på robotteknologi, som allerede er sat i drift med succes andre steder i Københavns Kommune. Den robotteknologi, som udnyttes her, medfører desuden understøttelse af forskellige datakilder og berigelse af data i en grad, som udfordrer robotteknologien. Det kan være med til at demonstrere skalerbarheden til andre områder. Det er således forventningen, at man i en senere investeringscase, vil kunne udvikle teknologien til at omfatte områder som løn og personale, arbejdstid, økonomi samt it og autorisationer.

Der kan ligeledes tænkes i en udbredelse til andre forvaltninger med Administrative Fællesskaber der i forvejen bruger ServiceNow platformen (som fx SOF og KFF).

## 3. Økonomi

I denne investeringscase fokuseres der på ledelsestilsyn på OPUS-adgang to gange årligt og betalingskort kvartalsvist. Dette giver en effektivisering på lederniveau på 100 enheder, der ville have anvendt 2 timer hver anden måned = 1.200 lederarbejdstimer. Med det forberedte assisterede tilsyn anvendes alene et kvarter hver anden måned = 150 arbejdstimer. Dermed muliggøres en effektivisering på 1.050 lederarbejdstimer svarende til 0,54 årsværk, svarende til 520.000 kr. ved fuld implementering.

Den ovenstående tidsbesparelse udgør den beregnede effektivisering i forslaget, og der spares derfor samlet set midler på enhedernes budgetudmeldinger svarende hertil. I og med at der implementeres den nye funktionalitet, som er beskrevet i forslaget, vil institutioner og skoler dog samlet set opleve, at der som resultat af

dette forslag bliver frigivet ledelsestid til andre opgaver såsom faglig ledelse mv., idet der bortfalder opgaver for lederne.

Gevinsten er desuden en forbedret compliance på ledelsestilsyn, større sikkerhed ift. tiltag der imødegår faldgruber i tilsynet og mindre risiko for svig og berigelse.

### Investering

Projektøkonomien baserer sig på tal indhentet fra henholdsvis BUF, som håndterer opgaven, KS Service-Now, som står for platformløsningen samt KIT, der har den tekniske viden og platform til at gennemføre automatiseringen. Der er i alt behov for en investering på 854 t. kr. for implementering af den samlede løsning bestående af implementering af ny funktionalitet i ServiceNow og implementering af robotløsning.

#### Implementering af ServiceNow-løsning

KS ServiceNow skal bruge 130 timer på at udvikle funktionaliteten til platformen, hvilket svarer til en omkostning på 162 t. kr. Det består af to dele:

1. Oprettelse af ny sagstype til håndtering af ledelsestilsyn
2. Opsætning i ServiceNow, der sikrer automatisk oprettelse af sager, notifikationer til AF-medarbejdere og ledere, samt overblik over udførte tilsyn

Driftsomkostninger er dækket af nuværende driftsaftale.

#### Implementering af robotløsning

KIT estimerer, at udvikling og tilkobling af robotløsningen vil svare til en omkostning på 520 t.kr. Implementeringen af robotløsningen består af to dele:

1. Kvalitetssikring, berigelse og præsentation af relevant data
2. Aflevering af data i fx ServiceNow til AF-medarbejderne og lederne.

#### Årlig drift (drift og vedligehold) af robotløsning

Efter implementeringen af robotterne er den årlige omkostning for basisservice estimeret til 26 t.kr pr. robotløsning (2 robotløsninger). I år 1 udgør omkostningerne 26 t.kr. eftersom løsningen først forventes implementeret i 2. kvartal 2022. I år 2 og frem udgør omkostningerne 52 t.kr. Der er behov for at lade robotterne køre i 2023 for at kunne vurdere deres funktionsniveau mhp. på at vurdere om der kan kobles andre former for tilsyn på robotterne. Ydermere estimeres 5 timer pr. måned til løbende opdatering og vedligeholdelse af løsningerne til en omkostning på 16 t.kr. i år 1 og 48 t.kr. i år 2 og frem. Den samlede omkostning i år 1 forventes at være 68 t.kr. I år 2 udgør omkostningerne 100 t.kr.

Der afsættes 104 t.kr. i 2022 til projektledelse i BUF til drift af projektet.

**Tabel 2. Varige ændringer, service**

| 1.000 kr. 2023 p/l                   | Bevilling, profitcenter | 2022 | 2023        | 2024        | 2025        | 2026        | 2027        |
|--------------------------------------|-------------------------|------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Besparelse på tid                    |                         |      | -420        | -520        | -520        | -520        | -520        |
| Drift og vedligehold af robotløsning |                         |      | 100         | 100         | 100         | 100         | 100         |
| Varige ændringer totalt, service     |                         |      | <b>-320</b> | <b>-420</b> | <b>-420</b> | <b>-420</b> | <b>-420</b> |

**Tabel 3. Serviceinvesteringer i forslaget**

| 1.000 kr. 2023 p/l                                               | Bevilling, profitcenter | 2022       | 2023 | 2024 | 2025 | 2026 | 2027 |
|------------------------------------------------------------------|-------------------------|------------|------|------|------|------|------|
| Midlertidig finansiering af drift og vedligehold af robotløsning |                         | 68         |      |      |      |      |      |
| Implementering af ServiceNow løsning                             |                         | 162        |      |      |      |      |      |
| Implementering af robotløsning                                   |                         | 520        |      |      |      |      |      |
| BUF implementering                                               |                         | 104        |      |      |      |      |      |
| Investeringer totalt, service                                    |                         | <b>854</b> |      |      |      |      |      |

## 4. Effektivisering på administration

Der er ingen effektivisering på administration forbundet med forslaget.

## 5. Implementering af forslaget

Godkendes forslaget, vil BUF sammen med KS ServiceNow og Udvikling & Teknologi (Robotics) i KIT påbegynde udviklingen af forslagens løsninger. ServiceNow-plattformen og robotterne forventes senest at være iværksat efteråret 2022 (Q3 2022).

Relevante ledere i BUF og medarbejdere fra AF har været med til at identificere behovet og potentialet for styringen af ledelsestilsynet samt automatiseringen af kvalitetssikring, berigelse og præsentation af relevant data ved hjælp af robotteknologi.

## 6. Inddragelse af samarbejdspartnere

BUF har afstemt forslaget med kontoret Robotics i KIT, samt KS ift. ServiceNow. Samarbejdet med KIT vil fortsætte i udviklings- og implementeringsfasen med henblik på løbende vidensdeling og samarbejde.

## 7. Forslagets effekt

Forslaget indeholder et potentiale i at mindske de administrative opgaver, der påligger lederne omkring ledelsestilsynet, og at rammerne for styring og facilitering af tilsynet for AF-medarbejderen styrkes. Løsningen understøtter en forbedret eksekvering af ledelsestilsynet for både lederen og AF-medarbejderen, hvor mulighederne i ServiceNow-plattformen ift. styring, formidling og dokumentation udnyttes.

Foruden en forventning om øget overblik og compliance, forventes det, at systematikken i platformsløsningen og automatiseringen af kvalitetssikring, berigelse og præsentation af relevant data vil øge medarbejdertilfredsheden på enhederne og i AF, da man slipper for lokale styringsværktøjer og mindsker det manuelle, gentagne arbejde ved indsamling af data.

Vurderingen er, at forslaget vil kunne udbredes til andre forvaltninger, som varetager lignende opgaver. Dette vurderes løbende, eventuelt gennem en præsentation til øvrige, når der er indsamlet nok erfaringer, og gennem samarbejdet med Koncernservice.

## 8. Opfølgning

De administrative fællesskaber i BUF har ansvar for opfølgning på gevinstrealisering. Der vil ved implementeringen af robotterne foretages en vurdering, som bliver grundlaget for de næste opfølgninger. Der vil laves opfølgning ved implementering, seks måneder efter implementering og herefter årlige opfølgninger.

| Opfølgningsmål                                          | Hvordan måles opfølgningsmålet?                                                          | Hvem er ansvarlig for opfølgning? | Hvornår gennemføres opfølgningen?                                                           |
|---------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| Robotten færdigudviklet og taget i brug                 | Ved at observere, hvornår robotten er gået i drift                                       | BUF                               | Forventet implementering er Q3 2022, men udviklingen følges indtil robotten er taget i brug |
| Tidsbesparelse/effektivisering opnået                   | Tidsbesparelser på de enkelte robotter i forhold til den erstattede manuelle arbejdsgang | BUF                               | Ved implementering af den enkelte robot og efter seks måneder                               |
| Ensartethed og kontinuitet ved udførelsen af arbejdet   | Sammenligning af sager                                                                   | BUF                               | Ved implementering af den enkelte robot og efter seks måneder                               |
| Øget medarbejdertilfredshed blandt berørte medarbejdere | Kvalitativ afdækning af medarbejdernes vurdering af de automatiserede processer          | BUF                               | Ved implementering af den enkelte robot og efter seks måneder                               |

Her angives om forslaget udspringer af et innovationsforslag:

☐ Ja

☒ Nej

## 9. Risikovurdering

Det vurderes, at implementeringen af forslaget har en lav risiko, idet forslaget er baseret på kendt teknologi. KIT har implementeret lignende løsninger i andre forvaltninger og BUF og KIT har været i tæt dialog under udviklingen af denne businesscase.

De administrative medarbejdere er vant til at arbejde i ServiceNow og anvende systemet som styringsværktøj fx i dialogen med lederne om deres økonomi. På den måde vil løsningen her understøtte processer, der allerede er afprøvet gennem flere år.

Procedurerne ifm. ledelsestilsyn vil fortsat kunne udføres manuelt, hvis robotten skulle have driftsproblemer, og det vurderes ikke, at robotten kan have negativ indflydelse på sagsbehandlingens arbejde.

Herudover er der fokus på den organisatoriske implementering, der skal sikre en stabil og god indførelse i medarbejdernes hverdag.

## 10. Hvem er hørt?

|                                          | Ja/Nej | Dato for godkendelse |
|------------------------------------------|--------|----------------------|
| Center for Økonomi, Økonomiforvaltningen | Ja     | 25. februar 2022     |

|                             | Ja/Nej/Ikke relevant | Dato for godkendelse og evt. høringssvar                    |
|-----------------------------|----------------------|-------------------------------------------------------------|
| Ejendomsfaglig vurdering    | Ikke relevant        |                                                             |
| IT-kredsen                  | Ja                   | 17. december 2021                                           |
| Koncern-IT                  | Ja                   | Forslaget er afstemt med KIT og godkendt den 30. juni 2021. |
| MED-udvalg                  | Ikke relevant        |                                                             |
| HR-kredsen                  | Ikke relevant        |                                                             |
| Velfærdsanalytisk vurdering | Ikke relevant        |                                                             |