

INNOVATIONSFORSLAG

OFS 2021-2022

Forslagets titel: **Forbedret samarbejdsflade mellem ledere og de administrative fællesskaber (AF)**

Kort resumé: Forslaget forventes at kunne smidiggøre de decentrale lederes adgang til de Administrative Fællesskaber og gøre det lettere for lederne at få hjælp og rådgivning til deres administrative opgaver ved brug af chatbots, der er koblet til ServiceNow. BUF ønsker at modne og afprøve teknologien, og de funktioner en sådan kobling kan give.

Fremstillende forvaltning: Børne- og Ungdomsforvaltningen

Berørte forvaltninger:

☐	Økonomiforvaltningen	☐	Socialforvaltningen
☐	Kultur- og Fritidsforvaltningen	☐	Teknik- og Miljøforvaltningen
☒	Børne- og Ungdomsforvaltningen	☐	Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen
☐	Sundheds- og Omsorgsforvaltningen		

Tabel 1. Forslagets samlede økonomiske konsekvenser

1.000 kr. 2023 p/l	Styrings- område	2022	2023	2024	2025	2026	2027
Omkostninger forbundet med afprøvning og test							
Opsætning af chatbot	Service	20					
Afklaring af proces og indhold i chatbot samt tilpasning af denne	Service	200					
Undervisning af udvalgte medarbejdere i AF	Service	100					
Integration til ServiceNow	Service	100					
Udvikling af ny ServiceNow sagstype	Service	48					
Opsætning på BUF KK-intra	Service	30					
Opsætning og test i AF	Service	100					
IT-sikkerhed	Service	70					
Projektledelse og testkapacitet i BUF	Service	100					
Samlede omkostninger til afprøvning og test		768					

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

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 registrering af arbejdstid.

Der er forskel på, hvordan lederne føler sig serviceret af AF, og hvordan lederne benytter sig af AF's hjælp. Det er dog tydeligt, bl.a. i den seneste evaluering af AF (december 2021), at lederne er enige om at efterspørge hjælp og support på mange andre opgaver – typisk ad-hoc opgaver, der dukker op fra dag til dag, og hvor de ikke ved, hvor de kan få hjælp. Herudover har lederne bl.a. et ønske om, at det bliver nemmere at omsætte deres ledelsesbeslutninger, uden at det kræver, at lederne skal bruge tid på at udfylde komplekse blanketter eller selvbetjeningsløsninger. De ledere, der føler sig parate til at udfylde de omtalte blanketter, kan desuden være usikre på, hvor de finder blanketterne og i hvilken situation, de skal bruge den ene blanket frem for den anden.

BUF arbejder hele tiden på, at lederne på skoler og institutioner understøttes bedre, så de hurtigt og enkelt kan få hjælp og støtte til at udføre deres administrative opgaver, og derved få mere tid til det faglige og strategiske ledelsesarbejde. Der er derfor behov for at arbejde videre med løsninger, der gør det mere simpelt for den enkelte leder at omsætte beslutninger. Innovationscasen understøtter dette behov ved at afprøve en ny teknologi og applikere den på et nyt område og i kombination med et integreret sagsstyringssystem, der fungerer på tværs af kommunen. Dermed skaber casen også et fundament for et stort skaleringspotentiale både

organisatorisk i KK, men også ift. alle former for sagsbehandling, hvor medarbejdere og borgere forholder sig til sager og interagerer med systemer.

På baggrund af input fra decentrale ledere vil BUF med dette innovationsforslag søge midler til at afprøve en løsning, der kan understøtte lederne med en smidigere kommunikation og lettere adgang til hjælp og understøttelse af deres administrative opgaver. Dette gøres 1) vha. afprøvning af en digital løsning, som kan hjælpe lederen med vejledning til, hvor og hvordan de kan få hjælp i en given situation, samt 2) afprøve, hvorvidt chatbot-teknologi understøtter behovet på en effektiv og enkel måde. Derudover skal de digitale løsninger gøre dialogen mellem AF og lederne mere smidig ved at hjælpe med at koordinere et møde mellem en AF-medarbejder og lederen, så lederen kan afvikle sine indberetninger på den mest hensigtsmæssige måde.

2. Forslagets indhold

Chatbot-teknologi er en forholdsvis ny teknologisk løsning, som endnu ikke er så udbredt i Københavns Kommune. BUF vil med dette forslag afprøve chatbots i en integreret løsning med sagsbehandlersystemet ServiceNow, der er det mest udbredte i KK. Da alle forvaltninger bruger ServiceNow har løsningen potentielt et stort skaleringsperspektiv på tværs af kommunen.

Der søges i dette forslag om midler til at afprøve en chatbot, der understøtter lederne i dialogen med AF. Forslaget om afprøvning af en interaktiv chatbot skal muliggøre en udbredelse af dynamiske blanketter og dermed understøtte en bedre og mere effektiv kommunikation mellem ledere og AF. En chatbot skal i forslaget afprøves i en funktion, hvor den fungerer som en interaktiv assistent, der altid er til rådighed for lederne, så de relativt enkelt henvises eller rådgives i, hvordan de indberetter deres ønsker ift. administrative ændringer. Desuden vil de kunne bestille hjælp fra AF gennem chatbot'en.

Afhængigt af hvor kompleks en chatbot, der kan udvikles, kan der laves integrationer til forskellige fagsystemer, således at chatbottens vejledning ikke alene begrænses til ServiceNow, men også kan hjælpe lederne til at finde og anvende blanketter og dokumenter andre steder. Denne del af forslaget skal derfor også afdække, hvor mange integrationer, der kan laves til andre systemer. Det kan eksempelvis være integration til specifikke fagsystemer og til udvikling af nye sagstyper i ServiceNow.

Innovationscasen skal desuden afprøve chatbot-teknologien ift. digital kommunikation, der kan hjælpe lederen med at anmode om direkte hjælp fra en AF-medarbejder ved at bede om et møde, som kan afholdes fysisk, telefonisk eller over Teams. Derudover skal lederen kunne angive, hvor hurtigt hjælpen skal komme, og hvad hjælpen skal omhandle, så AF kan matche de rette kompetencer ift. lederens behov.

Såfremt lederen blot har generelle spørgsmål til eksempelvis den ny ferielov eller lignende, så skal der via chatbotten på sigt henvises til relevant information på kommunens intranet. For at udvikle denne løsning er det nødvendigt, at der afsættes ressourcer til oplæring af medarbejdere i AF, så platformen løbende kan forbedres og automatiseres ved gentagne henvendelser.

3. Økonomi

Projektkøkonomien baserer sig på tal indhentet fra henholdsvis BUF, som håndterer opgaven; KS ServiceNow, som står for platformløsningen; samt KIT, der har den tekniske viden og platform til at gennemføre automatiseringen. Baggrunden for investeringsbehovet og de økonomiske estimater præsenteres i dette afsnit.

Afprøvning af ny sagstype i ServiceNow.

KS ServiceNow skal bruge 40 timer for at udvikle funktionaliteten til håndtering af en ny sagstype i ServiceNow, hvilket svarer til en omkostning på 48 t.kr.

Afprøvning af en alternativ digital kommunikation mellem leder/beslutningstager og serviceenhed/AF

KIT skal samlet bruge 786 timer for at udvikle og integrere serviceknappen i et afprøvningssetup, hvilket svarer til en omkostning på 600 t.kr. Dertil opsætning og konfiguration ved ekstern leverandør til i alt 20 t. kr.

Hertil kommer den interne projektledelse og testkapacitet i BUF der estimeres til ca. 100 timer, svarende til 100 t. kr.

Tabel 2. Serviceinvesteringer i forslaget

1.000 kr. 2023 p/l	Bevilling, profitcenter	2022	2023	2024	2025	2026	2027
Opsætning af chatbot		20					

Afklaring af proces og indhold i chatbot samt tilpasning af denne		200					
Undervisning af udvalgte medarbejder i AF		100					
Integration til ServiceNow		100					
Udvikling af ny ServiceNow sagstype		48					
Opsætning på BUF KK-intra		30					
Afprøvning i AF		100					
IT-sikkerhed		70					
Projektleddelse og testkapacitet i BUF		100					
Investeringer totalt, service		768					

4. Tentativ businesscase og kriterier til prioritering

Ved at forbedre mulighederne for at lederne i BUF kan få hjælp og rådgivning fra de administrative fællesskaber i forhold til administrative opgaver, forventes det muligt i en kommende effektiviseringscase at finde en effektivisering på mellem 100.000 kroner til 500.000 kroner – og muligvis mere alt efter hvor vellykket afprøvningen bliver.

Der er pt mere end 230.000 sager i sagsportalen, som stort set alle repræsenterer et behov hos en decentral leder ift. at få hjælp/service fra AF ift. administrative opgaver. Hvis kommunikationen om disse henvendelser kan smidiggøres så lederne ikke skal bruge unødigt tid på at bestille hjælp fra AF, og AF kan udnytte automatik og standardisering i svarene på nogle af de (enslydende) henvendelser, de får, så vil der være en gevinst at hente ved at både ledere og AF skal bruge mindre tid.

Chatbot-teknologien er endnu ikke udbredt i KK – hverken internt ift. egne ledere eller borgervendt. Chatbot-teknologien kan i dag besvare simple henvendelser uden at inddrage medarbejdere. Det er derfor muligt, at man på sigt kan udvide chatbotten til at besvare flere typer af henvendelser. Såfremt der er tale om komplekse henvendelser, er det fortsat nødvendigt med administrative medarbejdere til at tage over. For at skabe den bedste brugeroplevelse, er det nødvendigt, at chatten overvåges af en supporter, som kan overtage chatten, hvis lederen ønsker det. Chatbot-teknologien vil med tiden med simple spørgsmål kunne guide lederen ind i de rette løsninger og i alle tilfælde understøtte lederen i at afgive sin bestilling om behov for hjælp, eller behov for service fra AF.

En løsning i BUF-regi, der adresserer ovenstående, vil dermed kunne have stor skalerbarhed til andre forvaltninger, der også har implementeret administrative fællesskaber (f.eks. KFF og SOF).

Tabel 3. Kriterier til prioritering

Tentativ businesscase		Kriterier til prioritering			
Udgift 1.000 kr. 2023 p/l	Forventet vedtagelse	Potentiale for varig effektivisering (styringsområde)	Tværgående effektivisering	Potentiale for storskala	Modne anvendelse af ny teknologi
500	OFS 23/24	250 (service)	X	X	X

5. Implementering af forslaget

Godkendes forslaget vil BUF i samarbejde med KS ServiceNow og Udvikling & Teknologi (Robotics) i KIT påbegynde afprøvningen af forslagens løsninger. ServiceNow-plattformen og den digitale kommunikationsplatform forventes senest at være klar til afprøvning i efteråret 2022 (Q3 2022).

Ledere i BUF og AF's medarbejdere har været med til at identificere behovet og potentialet for systemunderstøttelse af indberetningen til AF. Samlet set er det opgaver, som med denne løsning kommer til at understøtte en bedre brugerrejse for ledere, som får frigjort tid fra administrative opgaver, og for AF-medarbejdere, som effektivt kan supportere lederne i forbindelse med indberetninger.

BUF har udarbejdet forslaget i samarbejde med KS ServiceNow, og Robotics i KIT. Samarbejdet med KIT vil fortsætte i udviklings- og afprøvningsfasen med henblik på løbende vidensdeling og samarbejde.

6. Inddragelse af samarbejdspartnere

BUF har i samarbejde med KIT interviewet decentrale ledere ift. at få beskrevet de udfordringer, der er i relationen og kommunikationen med de administrative fællesskaber samt indsamle input til de mulige løsninger, der kan løfte udfordringer væk fra lederne.

7. Effekt af innovationsforslaget

Forslaget indeholder et potentiale i at mindske de administrative opgaver, der pålægges lederne omkring indberetninger til AF. Løsningen understøtter en forbedret support til lederne og en struktur på henvendelser omhandlende hjælp generelt. Det vil understøtte en forenklet kommunikation mellem lederne og AF og sikre, at flere indberetninger kan håndteres på en gang, samtidig med at AF-medarbejderen vil være forberedt forud for samtalen.

Processen bygger ovenpå allerede realiserede effekter af implementeringen af AF og forventes at betyde, at AF i endnu højere grad kan indfri målet om at aflaste den enkelte leder for administrative opgaver. Løsningen kan i højere grad hjælpe lederne til at finde relevant viden og til at foretage indberetninger enkelt muligt. Det forventes, at forslaget vil knytte lederne og AF-medarbejderne tættere sammen, og sikre en hurtigere, overdragelse af de administrative opgaver til de administrative fællesskaber end i dag. AF kan samtidig sikre en højere kvalitet i opgaveløsningen, da forslaget bygger på en proces, hvor indberetningsopgaven løses i fællesskab, med fælles ansvar for, at alle nødvendige forudsætninger for den administrative opgavevaretagelse er til stede.

8. Opfølgning

De administrative fællesskaber i BUF har ansvar for opfølgning på gevinstrealisering. Der laves opfølgning ifm. afprøvning, seks måneder efter opstart af afprøvning og herefter årlige opfølgninger.

Opfølgningsmål	Hvordan måles opfølgningsmålet?	Hvem er ansvarlig for opfølgning?	Hvornår gennemføres opfølgningen?
Chatbot klar til afprøvning	Ved at observere, hvornår robotten er klar til at blive afprøvet	BUF	Forventet afprøvning i Q3 2022
Opsætning og integration til serviceNow afsluttet	Ved at observere indkomne sager i ServiceNow	BUF	Forventet afprøvning i Q3 2022
10 medarbejdere undervist i vedligehold og tilpasning af Chatbot i backend	Gennem interview af teamledere i alle 5 AF, udvælges egnede kandidater	BUF	Forventet afprøvning i Q3 2022
Chatbot opsat og gjort tilgængelig for lederne på AFs hjemmeside på KKintra	Test af opsætning og links på KKintra vha. repræsentativ brugerinddragelse	BUF	Forventet afprøvning i Q3 2022
Test af chatbot i AF afsluttet	Lederundersøgelse: tilfredshed med opgaveløsning ift dialog med chatbot	BUF	Forventet afprøvning i Q3 2022

9. Risikovurdering

Det vurderes, at implementeringen af forslaget har en mellem risiko. Chatbot-teknologien er endnu ikke udbredt i KK. Innovationscasen er således baseret på en umoden teknologi ift. KK og integrationen med BUF ServiceNow er ikke tidligere afprøvet. Afprøvningen vil imødekomme en efterspørgsel hos lederne, der ønsker let og smidig adgang til hjælp og understøttelse af deres administrative opgaver.

Henvendelser til AF vil fortsat kunne udføres via telefon eller blanketter, hvis chatbotten skulle have driftsproblemer, og det vurderes ikke, at chatbotten kan have negativ indflydelse på sagsbehandlernes arbejde. Herudover er der i afprøvningen fokus på den organisatoriske implementering, der skal sikre en stabil og god indførelse i medarbejdernes hverdag.

10. Hvem er hørt?

	1.000 kr. 2023 p/l	Dato for godkendelse
Center for Økonomi, Økonomiforvaltningen	Ja	10-02-2022

	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 koordineret med KIT og godkendt den 30. juni 2021.
HR-kredsen	Ikke relevant	
Velfærdsanalytisk vurdering	Ikke relevant	