

# BILAG 1. ØGET AUTOMATISERING AF ADMINISTRATIVE PROCESSER I KONCERNSERVICE

**Forslagets titel:** Øget automatisering af administrative processer i Koncernservice

**Kort resumé:** Koncernservice har identificeret yderligere potentialer for øget automatisering af administrative processer indenfor stamdata og finansområdet.

**Der søges om midler fra:** Investeringspuljen

**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:** 2018

## 1.1 FORSLAGETS SAMLEDE ØKONOMISKE KONSEKVENSER

**Tablet 1. Økonomiske konsekvenser**

1.000 kr.	Styrings- område	2018	2019	2020	2021	2022
<b>Varige ændringer</b>						
Effektivisering	Service	0	-2.000	-2.500	-2.750	-3.250
Vedligehold	Service	0	0	500	750	1.250
<b>Samlet varig ændring</b>		<b>0</b>	<b>-2.000</b>	<b>-2.000</b>	<b>-2.000</b>	<b>-2.000</b>
<b>Implementeringsomkostninger</b>						
Proceskortlægning og potentialevalidering	Anlæg	700	350	350	350	0
Udformning af nye proces-, arbejdsgangs- og funktionalitetsbeskrivelser	Anlæg	300	150	150	150	0
Projektledelse	Anlæg	338	675	675	675	675
Udvikling af automatiserings- og integrationsløsninger	Anlæg	1.400	700	700	700	0
<b>Samlede implementeringsomkostninger</b>		<b>2.738</b>	<b>1.875</b>	<b>1.875</b>	<b>1.875</b>	<b>675</b>
<b>Samlet økonomisk påvirkning</b>		<b>2.738</b>	<b>-125</b>	<b>-125</b>	<b>-125</b>	<b>-1.325</b>
Tilbagebetalingstid baseret på serviceeffektivisering	6					
Tilbagebetalingstid baseret på totaløkonomi	6					

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

## 1.2 BAGGRUND OG FORMÅL

Koncernservices målsætning som shared service enhed er at skabe bedre og billigere administration i Københavns Kommune, herunder at effektivisere kommunens samlede ressourceanvendelse til administration for at sikre politiske omprioriteringer til kernevelfærden samt at øge den faglige kvalitet i kommunens administration. Koncernservice håndterer årligt omkring 265.000 løn- og personaleadministrative sager for kommunens 7 forvaltninger og varetager en stor del af kommunens finansområde.

I 2016 påbegyndte Koncernservice automatisering af få udvalgte processer, og i dag er der i Koncernservice indført automatisering på 9 driftsprocesser på løn- og personaleområdet samt 1 omfattende/kompleks proces på refusionsområdet. Det er Koncernservices forventning at idriftsætte yderligere min. 5 automatiseringer i 2018. Automatisering omfatter smidige systemintegrationer og digitale procesautomatiseringer, hvor standardiserede og regelbaserede processer udføres automatisk.

Koncernservice har således gjort sig gode erfaringer med implementering af automatiseringer. Sigtet med en større grad af automatisering er fortsat at øge produktiviteten på rutineprægede og manuelle processer, hvilket vil frigøre medarbejdere fra gentagne manuelle opgaver, så ressourcerne kan anvendes på den mere faglige og komplekse sagsbehandling. Desuden vil automatisering øge datakvaliteten gennem en hurtigere og ensartet sagsbehandling med færre fejl. Endeligt øges revisionssporet generelt i forhold til at kunne følge sagernes kvalitet og rettidighed, håndtere et stigende krav til dokumentation samt opsætning af et tilstrækkeligt kontrolmiljø.

Koncernservice er på nuværende tidspunkt ved at implementere en ny serviceplatform med henblik på at skabe en forbedret brugerportal og styringssystem. Den sammenhængende digitale understøttelse med øget standardiserede processer medvirker endvidere til potentialer for at indføre automatiseringer på en række yderligere administrative områder.

### 1.3 FORSLAGETS INDHOLD

Forslaget omhandler automatisering indenfor RPA-teknologi (robotics process automation) og integrationer mellem systemer indenfor løn- og personaleadministrationen samt finansområdet i Københavns Kommune. Automatiseringerne omfattet af investeringsforslaget vil være indenfor stamdata og finansområdet.

Kommunens centrale platform for stamdata - KKorg - indeholder bl.a. det autoritative organisations- og ledelseshierarki for Københavns Kommune. Systemet er bygget op omkring kommunens tidligere økonomisystem, KØR, hvorfor de gamle indberetningsflader og integrationer ikke længere fungerer optimalt, og der er således behov for at ske tilpasninger i forhold til de nye systemer. Endvidere indeholder kommunens økonomi- og lønsystemer organisatoriske såvel som økonomiske stamdata som fx ansættelsesforhold, adresse- og kontraktoplysninger, virksomhedsdata mv. Området er præget af en høj grad manuelle tastninger, hvor medarbejdere skal genindtaste samme oplysninger op til flere gange i de forskellige systemer. Dette medvirker ikke alene til langsomme og ineffektive processer, men er også en kilde til fejl i sagsbehandlingen. Det er derfor Koncernservices vurdering, at der er et potentiale for automatisering af stamdataområdet.

For så vidt angår kommunens finansområde er det Koncernservices vurdering, at der er automatiserbare processer indenfor blandt andet afstemninger, systemmæssige valideringskørsler, stikprøver og øvrige kontroller samt overvågning i kreditormodulet, som i dag varetages manuelt. Automatisering af disse processer vil minimere risici for fejl og besvigelser mv.

Samlet har Koncernservice identificeret i alt 10 delprocesser indenfor de ovenstående områder med et automatiseringspotentiale.

### 1.4 ØKONOMI

Det er forudsat, at de identificerede processer, jf. ovenfor, kan erstattes af enten procesautomatisering eller udformning af systemintegrationer. Det er med effektiviseringsforslaget forudsat, at der i 2018 og med virkning i 2019 kan implementeres fire automatiseringer, der skal sikre et bruttoeffektiviseringspotentiale på 2 mio. kr. Med henblik på at finansiere udgifter til afledte driftsomkostninger inden for rammerne af effektiviseringsforslaget er det derudover forudsat, at der investeres i og udformes to yderligere automatiserings- og integrationsløsninger om året frem mod 2022,

hvor der ventes balance mellem et bruttoeffektiviseringspotentiale på 3,3 mio. kr. og nye drifts- og vedligeholdelseskostninger på 1,3 mio. kr. årligt, jf. tabel 2 for varige ændringer, service.

Det er Koncernservices erfaring, at fuldautomatiserede processer vil kræve et tilbageløb til manuel behandling på ca. 15 procent. Koncernservice har implementeret et antal procesautomatiseringer, og det er vurderingen, at det marginale effektiviseringspotentiale ved nye procesautomatiseringer er faldende, hvilket indgår i vurderingen.

**Tabel 2. Varige ændringer, service**

	1.000 kr.				
	2018	2019	2020	2021	2022
Effektivisering på manuelle arbejdsgange via automatisering	0	-2.000	-2.500	-2.750	-3.250
Vedligehold af automatiseringer/integrationer	0	0	500	750	1.250
<b>Varige ændringer totalt, service</b>	<b>0</b>	<b>-2.000</b>	<b>-2.000</b>	<b>-2.000</b>	<b>-2.000</b>

Der vil være anlægsinvesteringer forbundet med forslaget, jf. nedenstående tabel 3.

**Tabel 3. Anlægsinvesteringer i forslaget**

	1.000 kr.					Innovationspulje (sæt X)
	2018	2019	2020	2021	2022	
Proceskortlægning og potentialevalidering	700	350	350	350	0	
Udformning af nye proces-, arbejdsgangs- og funktionalitetsbeskrivelser	300	150	150	150	0	
Projektledelse	340	675	675	675	675	
Udvikling af automatiserings- og integrationsløsninger	1.400	700	700	700	0	
<b>Investeringer totalt, anlæg</b>	<b>2.740</b>	<b>1.875</b>	<b>1.875</b>	<b>1.875</b>	<b>675</b>	

#### *Proceskortlægning og potentialevalidering*

Koncernservices erfaring med udvikling af de eksisterende automatiseringsløsninger er, at det er essentielt at sikre tilstrækkeligt dokumentation, kortlægning og viden om eksisterende processer for at der kan udformes velfungerende automatiserede processer. Med forslaget afsættes derfor midler til dels gennemgang af eksisterende proces- og opgavekortlægninger, og dels supplerende proces- og opgavekortlægninger med henblik på at sikre tilstrækkelig information om det nuværende proces flow. Med afsæt i proceskortlægningen foretages en supplerende potentialevalidering med henblik på at sikre, at der udarbejdes automatiseringer for de processer med det største effektiviseringspotentiale samt et hensigtsmæssigt teknologivalg.

Det er forudsat, at der pr. proces vil være en udgift i størrelsesordenen 175 t.kr. til proceskortlægning og potentialevalidering.

#### *Udformning af nye proces-, arbejdsgangs- og funktionalitetsbeskrivelser*

Med afsæt i proceskortlægningen skal der for de automatiseringsegne processer udformes nye proces-, arbejdsgangs- og funktionalitetsbeskrivelser. Det skal bl.a. sikre, at processerne tilrettelægges så manuel sagsbehandling og automatiseret sagsbehandling samles hensigtsmæssigt for så vidt muligt at sikre et uafbrudt procesflow.

Der skal derudover udformes funktionalitetsbeskrivelser, der skal udgøre dokumentationsgrundlag for den faktiske udvikling af automatiseringerne samt bruges ved validering af output fra disse løsninger. Det er

forudsat, at der med afsæt i proceskortlægningen kan udformes proces-, arbejdsgangs- og funktionalitetsbeskrivelser for i størrelsesordenen 75 t.kr. pr. proces.

#### *Projektledelse*

Det er med henblik på at sikre organisatorisk forankring og fremdrift i realisering af gevinster en forudsætning i forslaget, at der sker rekruttering af en dedikeret projektleder til at drive de forskellige automatiseringsløsninger. Det forventes, at de som led i arbejdet vil kunne afdækkes mindre afledte ad hoc automatiseringsløsninger og nye automatiseringspotentialer.

#### *Udvikling af automatiserings- og integrationsløsninger*

Med afsæt i Koncernservices nuværende erfaring med udvikling af procesautomatiseringer samt med afsæt i tilbud fra ekstern part er det vurderingen, at den gennemsnitlige udviklingsomkostning for automatiseringer vil være i størrelsesordenen 350 t.kr. pr. proces.

For så vidt angår implementeringsomkostninger forbundet med nye automatiseringer er det endvidere Koncernservices erfaring, at op mod 75 procent af disse udgifter kan henføres til projektledelse og forberedende arbejde som eksempelvis sikring af tilstrækkelige proceskortlægninger og -beskrivelser mv., mens de resterende ca. 25 procent af implementeringsomkostningerne vil vedrøre den faktiske udvikling af automatiseringsløsningerne.

### **1.5 FORDELING PÅ UDVALG**

Forslaget vedrører kun Økonomiudvalgets område.

### **1.6 IMPLEMENTERING AF FORSLAGET**

Koncernservice har allerede erfaring med automatisering, og de hidtidige erfaringer, metodik og værktøjer vil således blive indarbejdet i de forskellige indsatser. Udvikling af automatiseringerne omfatter kortlægning af processerne, design af processerne i forhold til den anvendte teknologi, programmering, test og prøvedrift, hvorefter automatiseringen vil kunne idriftsættes. Herefter vil der løbende være kontrol med driftsafviklingen. For at sikre stabile og velfungerende automatiseringsprocesser vil Koncernservice sikre etablering af en governancestruktur samt et driftssetup.

### **1.7 INDDRAGELSE AF SAMARBEJDSPARTNERE**

I tråd med Koncernservices nuværende automatiseringer vil Koncern IT fortsat være en central samarbejdspartner i forhold til både udvikling, drift og vedligehold.

### **1.8 FORSLAGETS EFFEKT**

Med udgangspunkt i Koncernservices hidtidige erfaringer med automatiseringer har forslaget til hensigt at fremme fokus på andre faglige og mere komplekse opgaver, øget kvalitet i de administrative services, optimerede processer og reducerede arbejds gange samt bedre driftsstyring i forhold til udjævning af peaks og mulighed for skalering.

Endeligt vil øget automatisering på standardiserede processer potentielt muliggøre yderligere effektiviseringer på sigt ved brug af machine learning og kognitiv computing, som vil kunne automatisere de mere komplekse opgaveområder.

## 1.9 OPFØLGNING

Indsatsen projektliggøres i Koncernservice med henblik på opfølgning og gevinstrealisering.

	Hvordan måles succeskriteriet?	Hvem er ansvarlig for opfølgning?	Hvornår gennemføres opfølgningen?
Antal automatiserede processer	Implementering af nye automatiseringer i Koncernservice følger den fastsatte tidsplan.	Koncernservice	Løbende mhp. afrapportering til direktionen i Koncernservice.
Gevinstrealisering	Opgørelse af antal timer sparet på de opgjorte processer.	Koncernservice	I forbindelse med budgetopfølgning.

## 1.10 RISIKOVURDERING

For at sikre hensigtsmæssige automatiseringer er det Koncernservices erfaring, at der bør gennemføres et veltilrettelagt forarbejde for så vidt angår kortlægning af de pågældende processer samt udvikling af procesdesigns i forhold til den anvendte teknologi. Herudover er det vigtigt, at automatiseringerne løbende vedligeholdes og tilpasses den systemmæssige udvikling samt, at der er etableret et hensigtsmæssigt driftssetup, der kan håndtere opgavevaretagelsen ved eventuelle driftsudfordringer.

## 1.11 HVEM ER HØRT?

	Ja/Nej	Dato for godkendelse
Center for Økonomi, Økonomiforvaltningen	Ja	20. februar

	Ja/Nej/Ikke relevant	Hvis ja, skriv kort konklusionen. Skal være afsluttet inden udvalgsgodkendelse.
Ejendomsfaglig vurdering	Ikke relevant	
Koncern IT	Ja	Forslaget omhandler den eksisterende platform for automatisering og samarbejde med Koncern IT.
HR-kredsen	Ikke relevant	
Velfærdsanalytisk vurdering	Ikke relevant	

## 1.12 TEKNISK BILAG

Tabel 4. Fordeling af varige ændringer mellem udvalg, service

Udvalg		1.000 kr.				
		2018	2019	2020	2021	2022
Koncernservice	Besparelse	0	-2.000	-2.500	-2.750	-3.250
	Omkostninger	0	0	500	750	1.250
<b>Total</b>	<b>Besparelse</b>	<b>0</b>	<b>-2.000</b>	<b>-2.500</b>	<b>-2.750</b>	<b>-3.250</b>
	<b>Omkostninger</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>500</b>	<b>750</b>	<b>1.250</b>

Tabel 5. Fordeling af anlægsinvesteringer mellem udvalg

Udvalg	1.000 kr.				
	2018	2019	2020	2021	2022
Koncernservice	2.738	1.875	1.875	1.875	675
<b>Total</b>	<b>2.738</b>	<b>1.875</b>	<b>1.875</b>	<b>1.875</b>	<b>675</b>