

BILAG 2. OPTIMERING OG AUTOMATISERING AF PROCESSER I KEID

Forslagets titel: Optimering og automatisering af processer i KEID

Kort resumé: Der er fortsat mange processer i KEID, som er kendetegnet ved at være tidskrævende, repetitive og med et ret stort transaktionsvolumen, og som derfor med fordel vil kunne optimeres og/eller automatiseres ved brug af fx RPA og forbedret systemunderstøttelse.

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:

1.1 FORSLAGETS SAMLEDE ØKONOMISKE KONSEKVENSER

1.000 kr. 2018 p/l	Styringsområde	2018	2019	2020	2021	2022
Varige ændringer						
Besparelser	Service		-3.225	-3.225	-3.225	-3.225
Nye driftsudgifter	Service		800	800	800	800
Samlet varig ændring			-2.425	-2.425	-2.425	-2.425
Implementeringsomkostninger						
Investering i fx RPA, optimering af integrationer og processer, data governance	Anlæg	5.000	3.000			
Samlede implementeringsomkostninger		5.000	3.000			
Samlet økonomisk påvirkning		5.000	575	-2.425	-2.425	-2.425
Tilbagebetalingstid baseret på serviceeffektivisering	5					
Tilbagebetalingstid baseret på totaløkonomi	5					

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

1.2 BAGGRUND OG FORMÅL

Der er mange manuelle processer i KEID, som er tidskrævende og gentagende, herunder processer, som binder forskellige IT-systemer sammen og sikrer korrekte faglige, økonomi- og prisdata. Flere processer har et relativt højt antal transaktioner og flere går på tværs af enheder og forretningsområder. Der er vurderingen, at flere af disse processer enten kan a) optimeres med bedre systemunderstøttelse, herunder udvikling af integrationer, ny funktionalitet / brugergrænseflade, eller b) automatiseres med robotter (RPA), evt. i kombination med Machine Learning.

Optimering / optimering af udvalgte processer forventes at føre til en økonomisk gevinst i form af sparet tid samt til et kvalitetsløft i arbejdsprocesserne, herunder reduktion af fejl og monotone arbejdsopgaver samt frigivelse af tid til andre opgaver.

1.3 FORSLAGETS INDHOLD

Københavns Ejendomme og Indkøb (KEID) besluttede medio 2017 at igangsætte en strategisk indsats vedr. dokumentation og optimering af processer. I forlængelse af denne indsats vil der kunne opnås effektiviseringer ved øget automatisering og digitalisering samt øget brug af datadrevne beslutninger.

Med projektet dannes et overblik over, hvilke processer i KEID der har størst potentiale for optimering og automatisering. Nedenfor er oplistet områder, hvor det er vurderingen, at processer kan optimeres og/eller automatiseres med f.eks. RPA.

- En del af de afhjælpende vedligeholdelsesopgaver, som kommer ind i KEIDs Facility Management system KASA, udføres efter så standardiserede regler, at en robot vil kunne samle de nødvendige oplysninger til at udsende en rekvisition til en leverandør.
- Etablering af benchmark via RPA, som vil kunne styrke opfølgning og erfaringsopsamling ved leverandørers leverede kvalitet og pris-kvalitetsforhold. En stærkere opfølgning vil kunne danne grundlag for bedre, mere præcise udbud og kontrakter, som vil føre til øget effektivitet i anvendelsen af grundbudgettet.
- Styrket digital aflevering, inkl. etablering af systematisk overvågning af gældende garantier på leveret byggeri og vedligehold, vil kunne reducere udbedrings- og skadesomkostninger, der ellers ville være betalt via grundbudgettet.
- Udvalgte områder i debitor- og kreditorstyringsværdikæden vil kunne effektiviseres gennem forbedret systemunderstøttelse.
- Flere afstemningsopgaver kan automatiseres.
- Automatisering i forbindelse med håndtering af fuldmagter, byggetilladelser og byggesagsgebyrer.
- Controlling af registreringer vedr. vedligeholdelsesbehov, opgavebeskrivelser og gennemførte arbejder. En RPA-proces kan hente de registreringer frem, som er foretaget i en given periode på et givent sæt af opgaver og skabe et væsentligt forbedret grundlag for at sikre kvalitet og umiddelbar anvendelighed af det i KASA registrerede vedligeholdelsesbehov på KEIDs ejendomme.
- Udarbejdelse af drifts- og forbrugsregnskaber til kommunale lejere og erhvervslejere kan automatiseres med forbedret systemunderstøttelse
- Registrering, sagsstyring og afregning af forsikrings-skader på bygninger kan effektiviseres ved optimering og digitalisering af det samlede sagsflow internt og mod ekstern skadesbehandler.

1.4 ØKONOMI

Forslagets investeringsbehov på 8 mio. kr. fremkommer ud fra erfaringer i bl.a. KS vedr. udgifterne til analyse, opsætning og implementering af RPA. Med forslaget er det målet at optimere og/eller automatisere op til 8 processer. For hver proces skal der gennemføres et antal analyser af AS-IS processer, data og systemunderstøttelse og de udvalgte processer skal enten designes som RPA eller understøttes med bedre systemintegration og/eller ny funktionalitet. Forudsætningen for, at dette mål kan nås, er at der hyres ekstern hjælp, inkl. eksperter fra KIT. Der estimeres med en gennemsnitlig udgift per identificeret og udvalgt proces på 1 mio. kr.

Det er målet, at der med 8 optimerede processer kan spares mellem 0,5 og 1 årsværk per proces – jf. sammenlignelige erfaringer med RPA i KS. Med en gennemsnitlig udgift inkl. overhead på 537,5 tkr., kan der realiseres en besparelse på i alt 3.225 tkr.

Ud fra erfaringer i KS estimeres den løbende driftsudgift per RPA-baserede proces til 100 tkr. / år. Driftsudgifterne relaterer sig til licenser, løbende overvågning og fejlretning / justering.

Tabel 2. Varige ændringer, service

	1.000 kr. 2018 p/l				
	2018	2019	2020	2021	2022
Besparelser		-3.225	-3.225	-3.225	-3.225
Nye driftsudgifter		800	800	800	800
Varige ændringer totalt, service		-2.425	-2.425	-2.425	-2.425

Tabel 3. Anlægsinvesteringer i forslaget

	1.000 kr. 2018 p/l					Innovationspulje (sæt X)
	2018	2019	2020	2021	2022	
Investering i fx RPA, optimering af integrationer og processer, data governance	5.000	3.000	0	0	0	
Investeringer totalt, anlæg	5.000	3.000	0	0	0	

1.5 FORDELING PÅ UDVALG

Effektiviseringen berører alene ØKF.

1.6 IMPLEMENTERING AF FORSLAGET

Tidsplan:

Marts-april 2018: Projektinitialisering, inkl. intern projektorganisering, fastlæggelse af scope, succeskriterier og leverancer. Identifikation af potentielle eksterne samarbejdspartnere.

Maj-aug 2018: Projektfase, hvor processer udpeges som emner for optimering / automatisering.

Sep 2018 – april 2019: Udvikling / design og implementering af optimerede / automatiserede processer.

1.7 INDDRAGELSE AF SAMARBEJDSPARTNERE

Der tages tæt kontakt til KIT i første projektfaser. KIT vil være den primære samarbejdspartner.

1.8 FORSLAGETS EFFEKT

Forslaget vil frigøre ressourcer i KEID, som vil kunne flyttes til mere værdiskabende aktiviteter og/eller sikre indfasning af budgetreduktion uden konsekvenser for KEIDs opgaveløsning og service. Desuden vil flere af de optimerede processer føre til højere data kvalitet, som vil bidrage til KEIDs overordnede målsætning om at blive en digital og data drevet organisation.

1.9 OPFØLGNING

Projektet vil blive organiseret med en intern styregruppe + projektgruppe (med forventet deltagelse af faglige ressourcer fra KIT.) Succeskriterierne tænkes først endeligt fastlagt i projektinitialiseringsfasen.

	Hvordan måles succeskriteriet?	Hvem er ansvarlig for opfølgning?	Hvornår gennemføres opfølgningen?
Mindst 8 processer / delprocesser optimeret eller automatiseret. (Foreløbig)	Faglig vurdering.	KEIDs interne styregruppe.	Løbende opfølgning på styregruppemøder + afsluttende behandling af afrapportering og evaluering medio 2019.

1.10 RISIKOVURDERING

Risikoen vurderes som middel. De teknologiske risici vil blive håndteret bl.a. ved inddragelse af hidtidige erfaringer fra især Koncern IT og Koncernservice.

1.11 HVEM ER HØRT?

	Ja/Nej	Dato for godkendelse
Center for Økonomi, Økonomiforvaltningen	Ja	21. februar 2018

	Ja/Nej/Ikke relevant	Hvis ja, skriv kort konklusionen. Skal være afsluttet inden udvalgsgodkendelse.
Ejendomsfaglig vurdering	Nej	
Koncern IT	Ja	Koncern IT og KEID er i en løbende dialog om løsninger IT-løsninger såsom RPA og forbedret systemunderstøttelse.
HR-kredsen	Nej	
Velfærdsanalytisk vurdering	Nej	