

BUSINESS CASE

Smarte investeringer i kernevelfærden

Forslagets titel: Automatisering af administrative processer

Kort resumé: Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen ønsker at udbrede og forankre brugen af automatisering af administrative processer.

Fremstillende forvaltning: Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen

Berørte forvaltninger:

<input 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 checked="" type="checkbox"/> Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen
<input type="checkbox"/> Sundheds- og Omsorgsforvaltningen	

1.1 FORSLAGETS SAMLEDE ØKONOMISKE KONSEKVENSER

1.000 kr. 2018 p/l	Styringso mråde	2018	2019	2020	2021
Varige ændringer					
Automatisering i BIF	Service	-900	-1.500	-1.500	-1.500
Licenser og drift	Service	100	300	300	300
Samlet varig ændring		-800	-1.200	-1.200	-1.200
Implementeringsomkostninger					
Projektledelse, herunder afdækning af processer	Anlæg	900	900		
Udvikling af teknologien	Anlæg	1.200	1.200		
Samlede implementeringsomkostninger		2.100	2.100		
Samlet økonomisk påvirkning		1.300	900	-1.200	-1.200
Tilbagebetalingstid baseret på serviceeffektivisering	4				
Tilbagebetalingstid baseret på totaløkonomi	4				

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

1.2 BAGGRUND OG FORMÅL

Flere kommuner arbejder målrettet med at udvikle den digitale forvaltning understøttet af en automatisering af administrative processer. Muligheden for at borgere og virksomheder fortsat møder en effektiv kommunal sektor, hvor henvendelser behandles hurtigt og gerne ”on the spot”, kan sikres, gøres mere effektiv og samtidig gøres mindre ressourcekrævende ved hjælp af teknologi. Manuelle arbejdsgange må ikke hindre borgernes og virksomhedernes digitale selvbetjening, og der er et stort potentiale for at gøre beskæftigelsesindsatsen mere effektiv, da der her er områder, hvor hele eller dele af sagsbehandlingen løses manuelt.

I Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen er der flere eksempler på simple teknologier, der automatiserer dele af sagsbehandlingsprocesserne. Et eksempel på dette er det igangværende projekt godkendt af Borgerrepræsentationen den 1. september 2016, der bruger teknologien Autohotkey til håndtering af en del af det sagsforberedende arbejde. Den anvendte teknologi har dog tekniske

begrænsninger, hvorfor Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen pt. afprøver mere avanceret teknologi i to pilotforsøg for at indsamle erfaringer indenfor udvikling, forankring og drift. De to pilotforsøg skal:

- Håndtere en delproces af aktindsigter.
- Håndtere elektronisk post, sortering, registrering og aflevering til korrekt sagsbehandler.

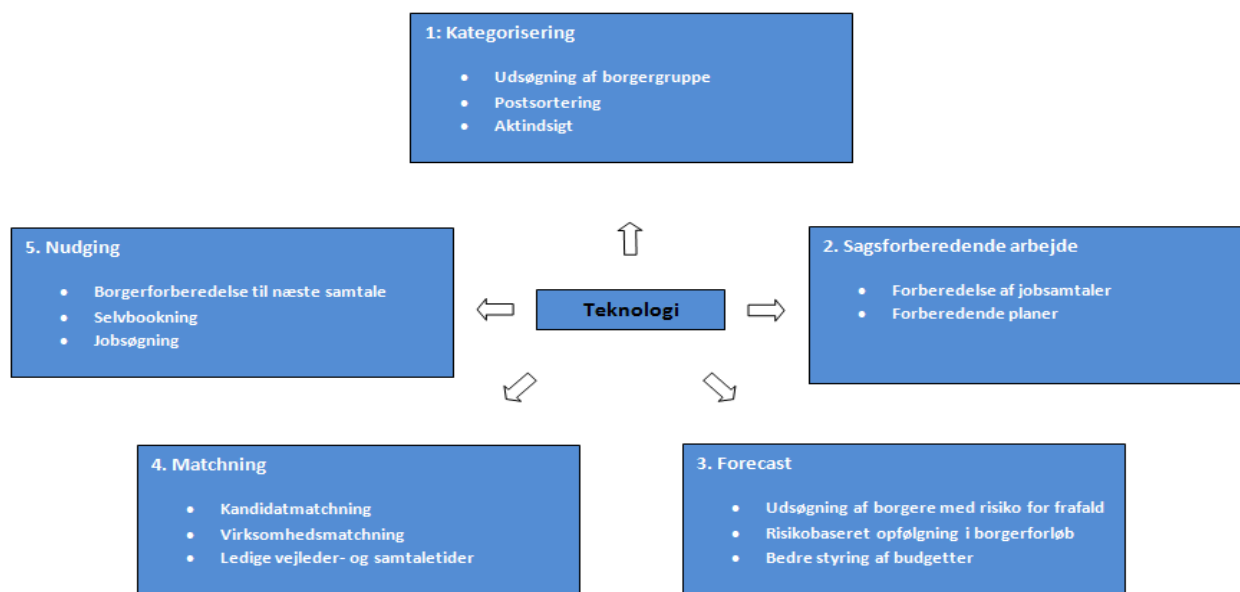
1.3 FORSLAGETS INDHOLD

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen vurderer, på baggrund af bidrag fra tre af otte centre samt erfaringerne fra de igangværende pilotforsøg og andre forvaltninger, at der er et gevinstpotentiale ved at investere i næste generation af avanceret teknologi i en større skala. En investering i at automatisere hele eller dele af udvalgte administrative opgaver bør også indbefatte en afsøgning af muligheder på andre områder end de rent operationelle.

At realisere dette gevinstpotentiale kræver, at Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen investerer i at udvikle teknologien, men også en villighed til at afprøve teknologien på flere forskellige områder samt et struktureret arbejde med gevinstrealiseringen og forankringen.

Forankringen vil basere sig på et agilt samarbejde med alle relevante centre i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen. KoncernIT vil fungere som udviklingspartner i et samarbejde med eksterne konsulenter.

Udviklingen sker efter en kortlægning af de processer i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen, der er mest optimale at automatisere, men målet er også at få forankret brugen af avanceret digital teknologi, samt få lavet en forretningsunderstøttende organisering om dette. Det er forventningen at et antal af de identificerede processer, ligeledes vil kunne bruges til kommende forslag. Nedenstående oversigt viser eksempler på områder, der med fordel kan understøttes af teknologi.



1.4 ØKONOMI

På baggrund af den eksisterende viden om teknologien estimeres det, at brugen og forankringen af denne i alle relevante centre i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen kan automatisere processer svarende til samlet 2,5 årsværk (1,5 mio.).

Der søges om samlet 4,2 mio. kr. over en toårig periode til udvikling, implementering og drift. De 4,2 mio. kr. vurderes at kunne dække udvikling, implementering og drift af op til 8 procesområder, afhængigt af kompleksitet. Efter den toårige periode vurderes driften på baggrund af den eksisterende viden, ikke at overstige 0,3 mio. kr. Der finansieres udgifter for 4,2 mio. kr. i anlægsmidler fra investeringspuljen i 2017. Midlerne vil blive periodiseret mellem årene i forbindelse med 4. anlægsoversigt 2017 (december 2017).

Der søges ikke om anden finansiering af projektet.

Tabel 2. Varige ændringer, service

	1.000 kr. 2018 p/l			
	2018	2019	2020	2021
Automatisering i BIF	-900	-1.500	-1.500	-1.500
Licenser og drift	100	300	300	300
Varige ændringer totalt, service	-800	-1.200	-1.200	-1.200

Tabel 3. Anlægsinvesteringer i forslaget

	1.000 kr. 2018 p/l				
	2018	2019	2020	2021	I alt
Projektledelse, herunder afdækning af processer	900	900			1.800
Udvikling af teknologien	1.200	1.200			2.400
Investeringer totalt, anlæg	2.100	2.100	0	0	4.200

1.5 FORDELING PÅ UDVALG

Business Casen vedrører kun Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen, og dermed kun Beskæftigelses- og Integrationsudvalgets budget.

1.6 IMPLEMENTERING AF FORSLAGET

Udvikling af teknologien vil blive forankret i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens 4. kontor, Kontoret for udvikling og support.

Udviklingen og implementeringen vil foregå i 3 faser:

Fase 1: Etablering af driftsorganisering og udarbejdelse af governancemodell, herunder model for involvering af alle relevante centre (2. halvår 2017)

Fase 2: Afsøgning og kvalificering af ideer – workshops etc. samt udvikling og implementering af de procesløsninger. (1. halvår 2018)

Fase 3: Fortsat idéudvikling og implementering af teknologien i tæt samarbejde med relevante centre samt forankring af teknologien (2. halvår 2018 – 2. halvår 2019)

1.7 INDDRAGELSE AF SAMARBEJDSPARTNERE

Medarbejdere i de omfattede centre vil blive inddraget som samarbejdspartner i forhold til at identificere og kvalificere processer. Det allerede opstartede samarbejde med KoncernIT vil også fortsætte i alle faser.

1.8 FORSLAGETS EFFEKT

Forslaget indeholder potentiale for at øge det politiske handlerum, effektivisere processer samt øge kvaliteten i sagsbehandling. Derudover forventes brugen af den avancerede digitale teknologi at øge medarbejdertilfredsheden.

1.9 OPFØLGNING

	Hvordan måles succeskriteriet	Hvem er ansvarlig for opfølgning	Hvornår gennemføres opfølgningen
Succeskriterium 1	Sagsbehandlingskvalitet	De relevante centre, fagkontorer	Løbende halvårligt i perioden
Succeskriterium 2	Øget medarbejdertilfredshed	De relevante centre, Fagkontorer	Løbende halvårligt i perioden
Succeskriterium 3	Mindsket ressourceforbrug	Forvaltningens økonomikontor	Løbende halvårligt i perioden

1.10 RISIKOVURDERING

Der er ingen væsentlige risici.