



ØUI - Bedre erhvervsservice gennem øget brug af digitale løsninger til virksomhederne

11.08.2015

Baggrund

Virksomhederne skal opleve, at det er nemt at drive virksomhed i Københavns Kommune. Flere og bedre digitale løsninger vil gøre det muligt for virksomhederne at komme i kontakt med kommunen døgnet rundt og uafhængigt af åbningstider. Desuden vil erhvervslivet med øget digitalisering opleve en mere smidig og effektiv erhvervsservice, der bidrager med gennemsigtighed i forhold til status i sagsforløb og bedre opfyldelse af sagsbehandlingstider. Digitalisering af byggesagsarkivet er udarbejdet som et særskilt ønske, og vil ligeledes have stor effekt på erhvervets mulighed for at tilgå Københavns Kommune digitalt.

Indhold

Københavns Kommune (Teknik- og Miljøforvaltningen, Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen og Kultur- og Fritidsforvaltningen) har udarbejdet en handleplan til styrkelse af den erhvervsrettede myndighedsbehandling, og de services, der vil give særlig *kvalitet og værdi* til virksomhederne, prioriteres. Dette inkluderer prioritering af de indsatser, hvor vi kan opnå hurtigere og mere gennemskuelige sagsgange, en bedre oversigt over status på sagsforløb og bedre styring af sagsbehandlingstider.

1 Forvaltningsspecifikke projekter

1A) En effektiv digital understøttelse af rekrutteringsservice (BIF)

For at kunne yde en mere effektiv rekrutteringsservice og bedre matche borgere til virksomhedernes ledige stillinger søges der om midler til et pilotprojekt, der kan afdække, hvordan BIF kan skabe et bedre digitalt flow mellem virksomhedernes rekrutteringsbehov og BIF's formidling af arbejdskraft. Pilotprojektet vil give viden om, hvordan BIF mere effektivt kan udsøge CV'er til ledige stillinger digitalt, hvordan der opnås en bedre integration mellem IT-fagsystemer, samt hvordan systemernes brugervenlighed styrkes for medarbejdere og virksomheder.

Der søges herudover om midler til et forprojekt, der skal undersøge, hvordan Københavns Kommunes eget digitale blanket-system, der anvendes i samarbejde med virksomhederne til støttet beskæftigelse, bedst kan samkøres med et nyt nationalt system, der indføres i januar 2017. En smidig samkøring af systemerne vil betyde, at virksomhederne fortsat vil opleve en god service ift. rekrutteringer til støttede jobs.

1B) Myndighedsbehandling vedrørende brug af byens rum (TMF)

Den nuværende ansøgningsportal udvides så den omfatter alle tilladelser vedrørende byliv og tilladelser vedrørende "råden" over vej. Løsningen vil understøtte, at virksomhederne kun skal søge tilladelser et sted, og derfor gøre det nemmere og mere gennemsigtigt hvad der skal til for at få en tilladelse.

Eksekveringsparat?

	JA / NEJ
Udvalgsbehandlet (BIU, TMU)	NEJ
Kan igangsættes uden yderligere udvalgsbehandling	JA

Bydel
Alle bydele.

1C) Miljøsager på Byg & Miljø (TMF)

Miljøsager skal de kommende år på den landsdækkende ansøgningportal – Byg & Miljø (BOM), og forvaltningens back-end systemer skal derfor forberedes til at kunne modtage disse ansøgninger. Løsningen vil understøtte, at virksomheden kun skal søge tilladelser og levere teknisk materiale ét sted og samtidig vil virksomhederne kunne følge sagens forløb.

1D) Online møde-bookning (TMF)

Desuden implementeres en tilpasset og afprøvet digital selvbetjeningsløsning, som er integrerbar med Outlook, og som gør det muligt for virksomheder og borgere at booke møder med byggesagsbehandlere online og når det passer dem.

2 Fælles projekter på tværs af forvaltningerne

2A) Hurtig implementering af CRM-system (Fælles)

CRM-systemet samler alle sagsgange og kontakter mellem virksomheder og Københavns Kommune i ét system. Udfordringen med den videre udrulning af CRM-systemet på tværs af forvaltningerne er, at der – på grund af høje anskaffelses- og driftsomkostninger – ikke er indkøbt et tilstrækkeligt antal brugerlicenser.

Det foreslås, at kommunen fremskynder den videre udrulning af CRM-systemet. Der søges derfor om midler til en økonomisk ramme, der kan dække udgifter til et løbende indkøb af licenser til de erhvervsrettede enheder i KK, der har behov for det. Samtidig foreslås det, at midler til at dække driften af CRM-systemet og udgifterne til vedligeholdelse af brugerlicenser gives i en permanent driftsbevilling med henblik på at fjerne fremtidige økonomiske barrierer for brug af systemet.

2B) Forprojekt – IT rammestruktur (Fælles)

På tværs af kommunen gennemføres en analyse, som skal sikre et overblik over den nuværende systemportefølje, integrationer mellem systemer og øvrige indbyrdes afhængigheder. Analysen skal danne baggrund for en fremtidig arkitektur og sikre at vi indkøber, bygger og tilretter systemer på en sådan måde at vi bliver mindre sårbare overfor systemskift – både organisatorisk og økonomisk.

Overordnede målsætninger og effekter

Indsatserne vil bidrage til Erhvervs- og Vækstpolitikens resultatmål om:

- at virksomhederne ved udgangen af 2017 vil kunne gøre brug af digitale løsninger i 80 pct. af deres henvendelser til Københavns Kommune.
- En årlig forbedring på 5 pct. i andelen af virksomheder, der er tilfredse/meget tilfredse med Københavns Kommunens indsats og service.

Tabel 1: Oversigt over aktiviteter og afledt effekt

(Del)aktivitet	Afledt effekt
<ul style="list-style-type: none"> 1A) En effektiv digital understøttelse af rekrutteringsservice (BIF) 	<ul style="list-style-type: none"> En fleksibel og sammenhængende rekrutteringsservice der understøtter virksomhedernes tilfredshed med indsats og service samt job-service Kobling af systemer giver øget tilfredshed hos virksomhederne
<ul style="list-style-type: none"> (1B) Myndighedsbehandling vedr. brug af byens rum (TMF) 	<ul style="list-style-type: none"> Enklere og mere forudsigelige ansøgningsprocedurer samt bedre service for erhvervslivet. Mere fleksible serviceløsninger for virksomhederne
<ul style="list-style-type: none"> (1C) Miljøsager på Byg og Miljø (TMF) 	<ul style="list-style-type: none"> Enklere og mere forudsigelige ansøgningsprocedurer samt bedre service for erhvervslivet.
<ul style="list-style-type: none"> (1D) Online mødebookinger (TMF) 	<ul style="list-style-type: none"> Mere fleksible serviceløsninger for virksomhederne
<ul style="list-style-type: none"> (2A) Hurtig implementering af CRM – systemet (Fælles) 	<ul style="list-style-type: none"> Udrulningen understøtter E&V-politikens resultatmål om hurtigere tilbagemelding vedr. sagsbehandlingstider samt målsætning om 5. pct. øget tilfredshed i kommunens servicering af virksomhederne.
<ul style="list-style-type: none"> (2B) Forprojekt – IT rammestruktur (Fælles) 	<ul style="list-style-type: none"> Mere driftssikre og mindre sårbare IT systemer
<p>Beskæftigelseseffekt</p> <p>(1A) En effektiv digital understøttelse af rekrutteringsservice (1,4 mio. kr.)</p> <p>(1B) Myndighedsbehandling vedr. brug af byens rum (2,8 mio. kr.)</p> <p>(1C) Miljøsager på Byg og Miljø (1,95 mio. kr.)</p> <p>(1D) Online mødebookinger (2,2 mio. kr.)</p> <p>(2A) Hurtig implementering af CRM – systemet (0,6 mio. kr.)</p> <p>(2B) Forprojekt – IT rammestruktur (0,5 mio. kr.)</p>	<p>1,7 årsværk</p> <p>3,0 årsværk</p> <p>2,3 årsværk</p> <p>2,6 årsværk</p> <p>0,7 årsværk</p> <p>0,6 årsværk</p>

Økonomi

Tabel 2. Overordnet økonomi

(1.000 kr. – 2015 p/1)	Anlæg 2016	Afledte årlige serviceudgifter fra 2016
- (1A) En effektiv digital understøttelse af rekrutteringsservice	1.400	
- (1B) Myndighedsbehandling vedr. brug af byens rum	2.800	
- (1C) Miljøsager på Byg og Miljø	1.950	
- (1D) Online mødebookinger	2.200	
- (2A) Hurtig implementering af CRM - systemet	600	1.150
- (2B) Forprojekt IT rammestruktur	500	

Indsatserne har estimerede anlægsudgifter på i alt 9,5 mio. kr. i 2016. Der skal som en konsekvens af anlægsprojektet tilføres afledte driftsudgifter på 1,2 mio. kr. i 2016 med en stigende profil, se under de tekniske oplysninger for en uddybning. Projektet forventes ibrugtaget i december 2016.

Risikovurdering

Beregningen af udgifter til anskaffelse og driften af CRM licenser er baseret på 2015 priser. Udgifterne kan blive lavere, hvis kommunen forhandler med leverandørerne om et nedslag i prisen. Udgifterne kan blive højere, hvis leverandørerne øger priserne.

Anlægsprojekterne under nye digitale selvbetjeningsløsninger vurderes at være forholdsvist ukomplicerede anlægsprojekter. Men da der på nuværende tidspunkt er en del uafklarede forhold, der kan påvirke projekternes tidsplan og økonomi, afsættes der jf. anlægsanalysen og initiativer som følge heraf 10 pct. af anlægssummen til uforudsete udgifter.

Bilag. Tekniske oplysninger

Økonomiske konsekvenser

En effektiv digital understøttelse af rekrutteringsservice

Projektet har estimerede anlægsudgifter på i alt 1,4 mio. kr. i perioden 2016.

Tabel 3. Anlægsudgifter

<i>(1.000 kr. – 2016 p/l)</i>	2015	2016	2017	2018	2019	I alt	*
<i>Anlæg</i>							
- En effektiv digital understøttelse af rekrutteringsservice		1.400				1.400	*
Anlægsudgifter i alt		1.400				1.400	*

Anlægsprojektet forventes fysisk igangsat i januar 2016 og ibrugtaget i december 2016.

Tabel 4. Tidsangivelse

Tidsangivelse	Måned og år
Anlægsbevilling forventes givet	Oktober 2015
Anlægsprojektet forventes igangsat	Januar 2016
Forventet ibrugtagningstidspunkt	December 2016

Myndighedsbehandling vedrørende brug af byens rum

Projektet har estimerede anlægsudgifter på i alt 2,8 mio. kr. i perioden 2016.

Tabel 5. Anlægsudgifter

<i>(1.000 kr. – 2016 p/l)</i>	2015	2016	2017	2018	2019	I alt	*
<i>Anlæg</i>							
- Myndighedsbehandling vedrørende brug af byens rum		2.800				2.800	*
Anlægsudgifter i alt		2.800				2.800	

Anlægsprojektet forventes fysisk igangsat i januar 2016 og ibrugtaget i december 2016.

Tabel 6. Tidsangivelse

Tidsangivelse	Måned og år
Anlægsbevilling forventes givet	Oktober 2015
Anlægsprojektet forventes igangsat	Januar 2016
Forventet ibrugtagningstidspunkt	December 2016

Miljøsager på byg og miljø

Projektet har estimerede anlægsudgifter på i alt 1,95 mio. kr. i perioden 2016.

Tabel 7. Anlægsudgifter

<i>(1.000 kr. – 2016 p/l)</i>	2015	2016	2017	2018	2019	I alt	*
<i>Anlæg</i>							
- Projektering		1.950				1.950	1.950*
- Udførelse							
Anlægsudgifter i alt		1.950				1.950	1.950*

Anlægsprojektet forventes fysisk igangsat i januar 2016 og ibrugtaget i december 2016.

Tabel 8. Tidsangivelse

Tidsangivelse	Måned og år
Anlægsbevilling forventes givet	Oktober 2015
Anlægsprojektet forventes igangsat	Januar 2016
Forventet ibrugtagningstidspunkt	December 2017

Online Mødebooking

Projektet har estimerede anlægsudgifter på i alt 2,2 mio. kr. i 2016. Der skal som en konsekvens af anlægsprojektet tilføres afledte driftsudgifter på 0,25 mio. kr. fra 2017 og frem til licenser mm.

Tabel 9. Anlægsudgifter

<i>(1.000 kr. – 2016 p/l)</i>	2015	2016	2017	2018	2019	I alt	*
<i>Anlæg</i>							
- Projektering		2.200				2.200	2.200*
- Udførelse							
Anlægsudgifter i alt		2.200				2.200	2.200*
<i>Afledte serviceudgifter</i>							
- Online mødebooking			250	250	250	750	
Afledte serviceudgifter i alt			250	250	250	750	

Anlægsprojektet forventes fysisk igangsat i januar 2016 og ibrugtaget i december 2016.

Tabel 10. Tidsangivelse

Tidsangivelse	Måned og år
Anlægsbevilling forventes givet	Oktober 2015
Anlægsprojektet forventes igangsat	Januar 2016
Forventet ibrugtagningstidspunkt	December 2017

Hurtig implementering af CRM system

Projektet har estimerede anlægsudgifter på i alt 0,6 mio. kr. i 2016. Der skal som en konsekvens af anlægsprojektet tilføres afledte driftsudgifter på 1,15 mio. kr. i 2016 med en stigende profil til betaling af licenser og vedligehold af systemerne.

Tabel 11. Anlægsudgifter

<i>(1.000 kr. – 2016 p/l)</i>	2015	2016	2017	2018	2019	I alt	*
Anlæg:							
- Anskaffelse 400 styks udvidede CRM brugerlicenser		600				600	*
Anlægsudgifter i alt	0	600	0	0	0	600	*
Serviceudgifter:							
- Vedligehold og drift af Fælles Kundesystem CRM		550	550	750	750	2.600	
- Vedligeholdelse af 450 styks udvidede CRM brugerlicenser		200	200	200	200	800	
- Vedligeholdelse af 4.000 styks CRM basis brugerlicenser		400	400	400	400	1.600	
- Systemejerskab af CRM hos Koncern Service			600	600	600	1.800	
Serviceudgifter i alt	0	1.150	1.750	1.950	1.950	6.800	

Bemærk posten ”Vedligehold og drift af Fælles Kundesystem CRM” stiger med 200.000 kr. fra 2018, som følge af nuværende bevilling på 200.000 kr. udløber i 2017.

Anlægsprojektet forventes fysisk igangsat i januar 2016 og ibrugtaget i december 2016.

Tabel 12. Tidsangivelse

Tidsangivelse	Måned og år
Anlægsbevilling forventes givet	Oktober 2015
Anlægsprojektet forventes igangsat	Januar 2016
Forventet ibrugtagningstidspunkt	December 2017

Forprojekt IT rammestruktur

Projektet har estimerede anlægsudgifter på i alt 0,5 mio. kr. i perioden 2016.

Tabel 13. Anlægsudgifter

<i>(1.000 kr. – 2016 p/l)</i>	2015	2016	2017	2018	2019	I alt	*
Anlæg							
- Projektering		500				500	500*
- Udførelse							
Anlægsudgifter i alt		500				500	500*

Anlægsprojektet forventes fysisk igangsat i januar 2016 og ibrugtaget i december 2016.

Tabel 14. Tidsangivelse

Tidsangivelse	Måned og år
Anlægsbevilling forventes givet	Oktober 2015
Anlægsprojektet forventes igangsat	Januar 2016
Forventet ibrugtagningstidspunkt	December 2017

Flere forvaltninger/udvalg

Tabel 15. Fordeling mellem udvalg på styringsområde

Udvalg <i>(1.000 kr. – 2016 p/l)</i>	Styrings- område	2016	2017	2018	2019	I alt
- Beskæftigelse- og Integrationsudvalget	Anlæg	2.000	0	0	0	2.000
- Beskæftigelse- og Integrationsudvalget	Service	1.150	1.750	1.950	1.950	6.800
- Teknik- Miljøudvalget	Anlæg	7.450	0	0	0	7.450
- Teknik- Miljøudvalget	Service	0	250	250	250	750
I alt		10.600	2.000	2.200	2.200	17.000

Tidligere afsatte midler

Tabel 16. Tidligere afsatte midler.

<i>(1.000 kr., løbende p/l)</i>	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Budgetaftale 2014			500	2.700	1.700	200	
Budgetaftale 2015				1.020	1.360		
Afsatte midler i alt			500	3.720	3.060	200	

I budgetaftale 2014 blev der afsat 0,5 mio. kr. i drift i 2014 og 0,2 mio. kr. årligt i 2015-2017 og 2,5 mio. kr. i anlæg i 2015 og 1,5 mio. kr. i 2016 til etablering af et fælles kundesystem (CRM) og i budgetaftale 2015 blev der afsat 1,0 mio. kr. i anlæg i 2015 og 1,4 mio. kr. i 2016 til samme formål.

Der er ikke tidligere afsat midler til digitale løsninger herunder online mødebooking på teknik- og miljøområdet.