

## Bilag 5

### Effektiviseringsstrategi 2014. Citizen.2016

Dette katalog beskriver den overordnede ramme og målet med de effektiviseringsforslag, der indgår i Citizen.2016 og som er input til budgetforhandlingerne for 2014. Citizen.2016 bygger videre på det fundament, der blev etableret med vedtagelsen af Citizen.2015 i forbindelse med budget 2013.

Citizen.2016 skal dermed understøtte Københavns Kommunes service- og kanalstrategi og arbejdet med at levere borgerservice med respekt for borgernes tid, penge og behov.

Citizen-projekterne og service- og kanalstrategi har baggrund i to forhold:

- Med den fælles offentlige og den fælles kommunale digitaliseringsstrategi indføres ved lov obligatorisk digital service, som alle danskere berøres af. Citizen-projekterne udmønter udvalgte borgerrettede og tværgående projekter fra de to strategier, hvor der er behov for en fælles indsats.
- Kommunens service- og kanalstrategi som ramme for de fælles offentlige projekter og målsætninger, og kommunens øvrige tværgående projekter på borgerbetjeningsområdet. Kernen i strategien er indførelsen af obligatorisk digital post og obligatorisk digital selvbetjening i den kommunale borgerbetjening. Derudover rummer strategien initiativer, der digitaliserer og effektiviserer sagsbehandlingen og en omfattende hjælp-at-hente-pakke målrettet Københavns borgere og virksomheder

De overordnede pejlemærker og strategiske målsætninger for Citizen.2016 er derfor forsat:



Kataloget indeholder:

1. Citizen.2016 pakkens overordnede indhold
2. Økonomiske konsekvenser. Forslagenes foreløbige besparelspotentiale og investeringsbehov
3. De enkelte forslag

### **1. Indhold i Citizen.2016**

Effektiviseringsforslagene i Citizen.2016 kan opdeles i tre kategorier:

- Forslag som udspringer af bølgeplanens bølge 2 fra den fælles offentlige og den fælles kommunale digitaliseringsstrategi og vedrører obligatorisk digital service og selvbetjening. Der er tale om områder som Regeringen og KL har indgået en aftale om i forbindelse med aftalen for kommunernes økonomi for 2013. Forslagene omhandler brugen af selvbetjeningsløsninger på følgende områder: Folkeregister, Ansøgning om lån til ejendomsskat, Valg af læge, Anmeldelse af rotter og Ansøgning om kropsbårne hjælpemidler.
- Forslag, som er en udbredelse eller udvidelse af projekter, der allerede har kørt i Citizen.2015 regi enten som pilotprojekter eller projekter, der har været afgrænset til en enkelt forvaltning, men som nu udbredes til flere forvaltninger. Det drejer sig om: Unified communication (tidl. Tværgående skærmteknologi), Talegenkendelse, Ny international engelsksproget hjemmeside, Styrket borgerkontakt og Digital post
- Nye forslag, der understøtter arbejdet med at digitalisere borgerbetjeningen og sikrer, at kommunen realiserer potentialerne ved digitaliseringsprojekterne samtidig med at borgerne oplever kommunen som tilgængelig, når de har behov for det, både på nettet, på telefonen og personligt. Det drejer sig om: Effektivisering og kvalitetsløft af kontrolområdet, Udvidelse af central telefoniplatform, Anskaffelse af it-system til understøttelse af telefonibetjeningen i KK, CRM og min side, Netforvaltning Sundhed – LÆ-blanketter samt GIS-Digitale kort. Herudover arbejdes der med samlokaliseringsscases på ejendomsområdet, bl.a. på Islands Brygge.

### **2. De økonomiske konsekvenser. Forslagenes foreløbige besparelspotentiale og investeringsbehov**

Det indmeldte nettopotentiale for 2014 på de projekter, der indgår i Citizen.2016 regi er aktuelt anslået til 7,9 mio. kr., og ved fuld indfasning 20,2 mio. kr. Derudover udgør de samlede anlægsmidler og midlertidige driftsmidler 47,9 mio. kr. og er placeret i 2014 og 2015.

Se endvidere bilag 2 for overblik over de enkeltes forslags besparelspotentialer og investeringsbehov.

<b>Forslag A</b>	<b>Samlet effektiviseringer for folkeregistret som følge af lov om obligatorisk digital service (vedr. kun Københavns Borgerservice)</b>
	Forslaget indebærer udarbejdelsen af digitale selvbetjeningsløsninger med størst mulig integration til bagvedliggende systemer for 3 folkeregisteropgaver: Ansøgning om begravelseshjælp, anmeldelse af udrejse samt ansøgning om navne- og adressebeskyttelse.

**Tabel 1. Forslagets samlede økonomiske konsekvenser**

1.000 kr. 2014 p/l	2013	2014	2015	2016	Bevilling og funktion
<b>Driftseffektivisering</b>					
Bruttodriftsbesparelse	-25	-295	-295	-295	
Driftsomkostninger ved ny løsning (varig driftsudgift)	22	265	265	265	
<b>Implementeringsomkostninger</b>					
Anlægsinvestering	105				
Driftsudgifter til implementering (midlertidig driftsudgift)		50			
Projektledelse					
<b>Samlet nettoændring</b>					
Samlet driftsændring	-3	-30	-30	-30	
Samlet anlægsændring	105				
<b>Personalemæssige konsekvenser (ÅV)</b>		0,65	0,65	0,65	
<b>Break-even (tilbagebetalingstid i hele år)</b>					6

Note: Besparelser/mindreudgifter angives med negativt fortegn

Note: Anlægsinvesteringen i 2013 udmøntes med implementeringspuljen i 2014, men udmøntes umiddelbart efter budgetvedtagelsen. Der udestår at finde anlægsmåltal svarende til de 105 t. kr.

### Baggrunden for forslaget

I henhold til den fællesoffentlige bølgeplan træder loven om obligatorisk digital service i kraft d. 1. december 2013 for følgende 3 områder: Ansøgning om begravelseshjælp, anmeldelse af udrejse, samt ansøgning om navne- og adressebeskyttelse. Dette kræver, at KK har brugervenlige og tilgængelige selvbetjeningsløsninger klar til brug af borgerne. Nærværende forslag samler 3 effektiviseringsforslag under ét, da forslaget berører de samme ressourcer, arbejdsgange og i overvejende grad også de samme systemer. De økonomiske beregninger er samlet under et.

Det forhold, at Folkeregistret ikke længere vil skulle modtage og håndtere papiransøgninger, vil skabe mere smidige sagsgange. Nye selvbetjeningsløsninger, der er integreret med fagsystemerne, vil nedsætte den almindelige sagsbehandlingstid. På områder, hvor der allerede i dag findes en selvbetjeningsløsning, maksimeres effektiviseringspotentialet ved at øge selvbetjeningsgraden og reducere det nuværende kontrolniveau. Begge dele vil medføre en besparelse af ressourcer. Der er i

dag 2 ÅV beskæftiget i Folkeregisteret på de 3 opgaver, og forslaget vil direkte effektivisere deres sagsbehandling.

### **Forslagets indhold**

De tre opgaver er beskrevet særskilt nedenfor.

#### ***Begravelseshjælp:***

Selvbetjeningsløsningen vil overføre ansøgninger digitalt og blive integreret med Kør, så der sker en automatisk udbetaling. Løsningen giver en effektivisering af opgaveløsningen, samt en serviceforbedring til borgere, bedemænd og advokater. Effektiviseringsforslaget giver en besparelse på 0,45 ÅV ved fuld indfasning.

#### ***Udrejse:***

På udrejse er selvbetjeningsløsningen indeholdt i den nuværende flytteløsning og dermed fuldt digitaliseret for borgeren. Med henblik på at effektivisere sagsbehandlingen i Folkeregisteret vil selvbetjeningsløsningen automatisk blive integreret med CPR registeret uden behov for kontrol af medarbejder. Effektiviseringsforslaget giver en besparelse på 0,1 ÅV ved fuld indfasning.

#### ***Navne- og Adressebeskyttelse:***

En ny selvbetjenings blanketløsning vil overføre ansøgninger digitalt og automatisk integrere til CPR registeret. Effektiviseringsforslaget giver en besparelse på 0,1 ÅV ved fuld indfasning.

Alle 3 forslag er tilgængelige for selvbetjening senest d. 1. december 2013 og involverer kun Københavns Borgerservice

**Tabel 2 Driftseffektivisering og nye varige driftsomkostninger**

1.000 kr. 2014 p/l	2013	2014	2015	2016	2017
Driftsbesparelse som følge af Begravelseshjælp	-17	-205	-205	-205	-205
Driftsbesparelse som følge af udrejse	-4	-45	-45	-45	-45
Driftsbesparelse som følge af Adresse og Navnebeskyttelse	-4	-45	-45	-45	-45
Driftsomkostninger til ny løsning (licenser)	22	265	265	265	265
<b>Samlet driftsbesparelse</b>	<b>-3</b>	<b>-30</b>	<b>-30</b>	<b>-30</b>	<b>-30</b>

Note: Besparelser/mindredgifter angives med negativt fortegn

### **Fordeling af effektiviseringspotentiale**

**Tabel 3 Fordeling af driftseffektivisering og nye driftsomkostninger mellem udvalg**

Udvalg	Fordelingsnøgle	2013	2014	2015	2016
1.000 kr. 2014 p/l					
Intern Revision					
Borgerrådgiveren					
Økonomiudvalget - ekskl. koncernheder					
Københavns Brandvæsen					
Københavns Borgerservice		-3	-30	-30	-30

Koncernservice					
Kultur- og Fritidsudvalget - ekskl. koncernenhed					
Københavns Ejendomme					
Børne- og Ungdomsudvalget					
Sundheds- og Omsorgsudvalget					
Socialudvalget					
Teknik- og Miljøudvalget					
Beskæftigelses- og Integrationsudvalget					
<b>I alt</b>		<b>-3</b>	<b>-30</b>	<b>-30</b>	<b>-30</b>

### Implementering af forslaget

De tre selvbetjeningsløsninger, samt deres integration til fagsystemerne, forventes klar i oktober 2013. Estimat af anlægs- og driftsomkostningerne fremgår af tabel 3.

**Tabel 4 Implementeringsomkostninger**

1.000 kr. 2014 p/l	2013	2014	2015	2016	2017
Anlægsinvestering	105				
Driftsudgifter til implementering (midlertidige)		50			
<b>Samlede omkostninger</b>	<b>105</b>	<b>50</b>			

Note: Anlægsinvesteringen i 2013 udmøntes med implementeringspuljen i 2014, men udmøntes umiddelbart efter budgetvedtagelsen. Der udestår at finde anlægsmåltal svarende til de 105 t. kr.

### Forslagets forventede effekt

Den forventede effekt er en øget selvbetjeningsgrad, en hurtigere sagsbehandling og en øget tilfredshed blandt borgere. I forbindelse med at det bliver obligatorisk for borgerne at betjene sig selv, forventes der en stigning i selvbetjeningsgraden og dermed en ressourcebesparelse i forhold til sagsbehandling i Folkeregisteret og Økonomiafdelingen for de 2 ÅV, der udgør det nuværende ressourcetræk på de 3 opgaver.

### Opfølgning på forslaget (outcome)

På alle selvbetjeningsløsninger vil der blive foretaget halvårslige målinger af selvbetjeningsgraden og i reduktionen af sagernes gennemløbstid. Det vil indgå i kravspecifikationen til leverandøren, at der skal kunne foretages målinger af selvbetjeningsgrad. Desuden vil der blive gennemført borgertilfredshedsundersøgelser for at følge borgernes tilfredshed med selvbetjeningsløsningerne.

### Risici

Risikoen vurderes som lav, da løsningerne allerede forefindes og er afprøvet i andre kommuner. Da gevinsten ved forslaget er relativt beskeden, kan væsentlige ændringer i primært driftsudgifterne forlænge tilbagebetalingstiden signifikant.

**Tabel 5 Samlet risikovurdering (sæt ét kryds)**

Høj risiko	
Middel risiko	
Lav risiko	X

<b>Forslag B</b>	<b>(Customer relationship management) CRM-system og Min Sag (vedr. kun Københavns Borgerservice)</b>
	Et bedre overblik over borgernes sager vil give en bedre borgerbetjening samt give borgerne mulighed for at følge deres egne sager på min side.

**Tabel 1. Forslagets samlede økonomiske konsekvenser**

1.000 kr. 2014 p/l	2014	2015	2016	2017	Bevilling og funktion
<b>Driftseffektivisering</b>					
Bruttodriftsbesparelse	-345	-1.395	-1.395	-1.395	
Driftsomkostninger ved ny løsning (varig driftsudgift)*	225	400	500	500	
<b>Implementeringsomkostninger</b>					
Anlægsinvestering	2.950	1.650			
Driftsudgifter til implementering (midlertidig driftsudgift)					
<b>Samlet nettoændring</b>					
Samlet driftsændring	-120	-995	-895	-895	
Samlet anlægsændring	2.950	1.650			
<b>Personalemæssige konsekvenser (ÅV)</b>	-0,75	-3,1	-3,1	-3,1	
<b>Break-even (tilbagebetalingstid i hele år)</b>					6

Note: Besparelser/mindreudgifter angives med negativt fortegn

\*Den faldende profil fra 2015 til 2016 skyldes stigende driftsomkostninger i form af stigende licensudgifter i 2016 og fremefter.

### **Baggrunden for forslaget**

Et CRM-system er et system til håndtering af relationer med borgerne. Det giver medarbejderen et overblik over udvalgte personlige oplysninger trukket fra relevante fagsystemer samt et overblik over borgerens henvendelsehistorik. Forslaget er fremsat ud fra en vurdering af, at en investering i et CRM-system vil muliggøre en mere effektiv håndtering af henvendelser til KK, både telefoniske og fysiske fremmøder. Borgeren vil opleve en mere professionel vejledning, og i et kanalstrategisk perspektiv, gør CRM-systemet det muligt, under hensyntagen til borgerens individuelle behov og formåender, at guide borgeren til de bedste og billigste løsninger. En investering i visning af flere personlige data på borger.dk's Min Side (Min Sag), vil desuden reducere antallet af telefoniske henvendelser til KK.

## Forslagets indhold

- Et CRM-system giver borgerservicemedarbejderne et hurtigt og mere komplet overblik over aktuelle sager på den borger, der henvender sig. Herved kan både telefoniske og fysiske henvendelser håndteres hurtigere og flere kald til kontaktcenteret kan straksafklares.
- Et CRM-system vil desuden gøre det muligt for KK at leve op til sine juridiske forpligtelser på en mere ressourcebesparende måde. I et CRM-system kan kald og indholdet i kald logges. Derved kan kontaktcenteret opfylde notatpligten og journaliseringspligten samt dokumentere, at forpligtelsen om en helhedsorienteret vejledning af borgerne er opfyldt.
- Ved også at udstille de relevante sagsdata for borgerne på borger.dk's Min Side, kan antallet af kald til KK vedrørende information om sager reduceres. Forslaget er en effektivisering af opgaveløsningen i KK samtidig med, at borgerne tilbydes en udvidet online service, som giver færre opgaver til borgerservice.
- CRM-systemet indkøbes og implementeres i 2014. Fra ultimo 2014 indfries besparelserne i Kontaktcenteret og de omfattede forvaltninger. De involverede forvaltninger i dette forslag er Økonomiforvaltningen og BIF. På sigt vil det være relevant at inddrage flere forvaltninger og på et mere omfattende niveau i forhold til både Min Sag og via visning af data i CRM-systemet. Økonomien i forslaget er baseret på en CRM-løsning, der svarer til den der anvendes i KS (Microsoft Dynamics). Det vil være en del af projektet at vælge den løsning, der bedst understøtter Kontaktcentret i KBS.

## Forslagets potentiale

Det vurderes, at effekten af forslaget vil kunne reducere den gennemsnitlige tid pr. telefonkald med 5 sekunder, samtidig med, at andelen af straksafklaringer vil stige. Dette medfører lavere udgifter til løn i KBS kontaktcenter, samt i BIF's callcenter. Forslaget medfører samtidig en varig driftsudgift til licenser og drift af CRM-løsningen.

**Tabel 2 Driftseffektivisering og nye varige driftsomkostninger**

1.000 kr. 2014 p/l	2014	2015	2016	2017
Driftsbesparelse som følge af CRM	-345	-1395	-1395	-1395
Driftsomkostninger til ny løsning	225	400	500	500
<b>Samlet driftsbesparelse*</b>	<b>-120</b>	<b>-995</b>	<b>-895</b>	<b>-895</b>

Note: Besparelser/mindreudgifter angives med negativt fortegn

\* Den faldende profil fra 2015 til 2016 skyldes stigende driftsomkostninger i form af stigende licensudgifter i 2016 og fremefter.

## Fordeling af effektiviseringspotentiale

**Tabel 3 Fordeling af driftseffektivisering og nye driftsomkostninger mellem udvalg**

Udvalg	Fordelingsnøgle	2014	2015	2016	2017
1.000 kr. 2014 p/l					
Intern Revision					
Borgerrådgiveren					
Økonomiudvalget - ekskl. koncernenheder					
Københavns Brandvæsen					
Københavns Borgerservice		-120	-995	-895	-895

Koncernservice					
Kultur- og Fritidsudvalget - ekskl. koncernenhed					
Københavns Ejendomme					
Børne- og Ungdomsudvalget					
Sundheds- og Omsorgsudvalget					
Socialudvalget					
Teknik- og Miljøudvalget					
Beskæftigelses- og Integrationsudvalget					
<b>I alt</b>		<b>-120</b>	<b>-995</b>	<b>-895</b>	<b>-895</b>

### Implementering af forslaget

- Indkøb af CRM-system primo 2014, implementering i 2014 og drift ultimo 2014.
- Integration af Min Sag på Min side påbegyndes primo 2014 og afsluttes primo 2015.

### Table 4 Implementeringsomkostninger

Anlægsudgiften dækker over udgifter til integrationer, indkøb af software og licenser samt udgift til projektledelse.

1.000 kr. 2014 p/l	2014	2015	2016	2017
Anlægsinvestering	2.950	1.650		
- heraf projektledelse	400	400		
Driftsudgifter til implementering (midlertidige)				
<b>Samlede omkostninger</b>	<b>2.950</b>	<b>1.650</b>		

### Table 5 Fordeling af anlægsinvestering mellem udvalg

Udvalg	Fordelingsnøgle	2014	2015	2016	2017
Kr. 2014 p/l					
Intern Revision					
Borgerrådgiveren					
Økonomiudvalget - ekskl. koncernenheder					
Københavns Brandvæsen					
Københavns Borgerservice		2.950	1.650		
Koncernservice					
Kultur- og Fritidsudvalget - ekskl. koncernenhed					
Københavns Ejendomme					
Børne- og Ungdomsudvalget					
Sundheds- og Omsorgsudvalget					
Socialudvalget					
Teknik- og Miljøudvalget					
Beskæftigelses- og Integrationsudvalget					
<b>I alt</b>		<b>2.950</b>	<b>1.650</b>		



### Opfølgning på forslaget (outcome)

- KBS er ansvarlig for at følge op på succeskriterierne ved hvert kvartalsskifte. Der følges op ved, at KC's henvendelsesregistrering og telefondata sammenholdes med succeskriterierne.

**Tabel 6 Opfølgning på forslagens outcome**

<b>Metode/Succeskriterier</b>	1. succeskriterium: 45 % af BIF's kald straksafklares i KC	2. succeskriterium: 5 % færre henvendelser i KC om eksisterende sager, som kan findes på Min Side på borger.dk	3. succeskriterium: Samtaletiden i KC reduceres til 70 sek. i gennemsnit.
Hvordan opnås succeskriteriet?	Succeskriteriet opnås ved at medarbejderne vha. anvendelse af CRM-systemet kan straksafklare fem procentpoint flere BIF-kald	Succeskriteriet opnås ved at borgerne får en øget kendskab til, at de kan finde egne data på borger.dk, hvilket kan ske vha. ekstern kommunikation	Medarbejdernes adgang til et CRM-system vil gøre betjeningen hurtigere
Hvordan måles succeskriteriet?	Henvendelsesregistreringen	Henvendelsesregistreringen	Telefondata
Hvem er ansvarlig for opfølgning?	Kontaktcenteret	Kontaktcenteret	Kontaktcenteret
Hvornår gennemføres opfølgning?	En måned efter implementeringen af BIF i KC og herefter hvert halve år	En måned efter at Min Sag er opdateret og herefter hvert halve år.	Løbende opfølgning

### Risici

- Antallet af medarbejdere, som skal anvende CRM-systemet kan ændre sig løbende, ligesom antallet af fagsystemer, som skal integreres til CRM-systemet kan stige.
- Implementering af et CRM-system er en stor omvæltning af arbejdsgangene i Kontaktcenteret, medarbejder oplæring og udvælgelse af superbrugere er derfor en vigtig indsats. Der er også flere tekniske udfordringer ved at fagsystemer skal integrere med CRM-systemet. Inddragelse af teknisk support og Koncernservice skal ske på et tidligt tidspunkt og før udarbejdelsen af kravspecifikationen

**Tabel 7 Samlet risikovurdering (sæt ét kryds)**

Høj risiko	
Middel risiko	X
Lav risiko	

<b>Forslag C</b>	<b>Netforvaltning Sundhed - digital kommunikationsplatform til digitale lægeblanketter mellem sagsbehandlere og alm. praktiserende læger i KK</b>
	Netforvaltning Sundhed gør det muligt for sagsbehandlere at sende og modtage digitale lægeerklæringer (LÆ-blanketter) fra de alm. praktiserende læger.

**Tabel 1. Forslagets samlede økonomiske konsekvenser (Baseret på købsaftale)**

1.000 kr. 2014 p/l	2014	2015	2016	2017	Bevilling og funktion
<b>Driftseffektivisering</b>					
Bruttodriftsbesparelse		-1.150	-1.150	-1.150	
Driftsomkostninger ved ny løsning (varig driftsudgift)		500	500	500	
<b>Implementeringsomkostninger</b>					
Anlægsinvestering	2.900				
Driftsudgifter til implementering (midlertidig driftsudgift)	1.000				
<b>Samlet nettoændring</b>					
Samlet driftsændring		-650	-650	-650	
Samlet anlægsændring	3.900				
<b>Personalemæssige konsekvenser (Årsværk)</b>		-3	-3	-3	
<b>Break-even (tilbagebetalingstid hele år)</b>					6

Note: Besparelser/mindreudgifter angives med negativt fortegn

### Baggrunden for forslaget

Forslaget er baseret på Sundhedsaftalen fra 2011-14 som Københavns Kommune (SUF) har indgået med Region Hovedstaden. Hertil er der et ønske om at nedsætte ventetiden i processen i forbindelse med fremskaffelsen af udfyldte lægeerklæringer fra de alm. praktiserende læger i Københavns Kommune.

I de dele af kommunen, hvor sagsbehandlerne bruger lægeerklæringer (LÆ-blanketter) til at validere borgernes sag, opleves en meget lang ventetid på at modtage lægeerklæringerne og i nogen tilfælde overholdes tidsfristen ikke af lægerne, hvilket forlænger sagsbehandlingstiden for borgeren. Hermed skal der rykkes for at lægerne skal sende lægeerklæringerne retur inden for den normerede tidsfrist (4-6 uger). Hertil sender Netforvaltning Sundhed automatisk rykkere til lægerne, såfremt tidsfristen ikke overholdes, hvormed en manual arbejdsgang under det nuværende sagsbehandling, bortfalder. Med Netforvaltning Sundhed vil lægerne opleve en standardisering i måden hvormed anmodningen om lægeerklæringer modtages, og de vil kunne udfylde de digitale lægeerklæringer, og sende dem retur til sagsbehandlerne via Netforvaltning Sundhedssystemet. Den tidsbesparelse, som systemet vil levere til både sagsbehandler og borger vil give en effektiviseringsgevinst.

## Forslagets indhold

Med implementeringen af den webbaserede platform, Netforvaltning Sundhed, forventes følgende succeskriterier at blive opfyldt:

- Borgerne oplever at deres sagsbehandlingstid vil falde.
- Sagsbehandlerne skal bruge mindre tid på at rykke lægerne.
- Antallet af rykkerforespørgsler fra borgerne vil falde.

Med Netforvaltning Sundhed vil KK overholde Sundhedsaftalen fra 2011-14 ved at digitalisere kommunikationen mellem kommune og de alm. praktiserende læger, og samtidigt vil den manuelle arbejdsproces blive afløst af en hurtigere, digital proces. Dette forventes at give borgerne en hurtigere sagsbehandling.

## Forslagets potentiale

Netforvaltning Sundhed kan købes ved en købsaftale for en periode af leverandøren, således at der vil være en initial købsudgift og en driftsudgift i kontraktens levetid. Fordelen ved denne betalingsmodel er at den initiale købsudgift reducere den årlige driftsudgift, som leverandøren vil forlange for at indgå en købsaftale omkring systemet.

Der forventes at kunne spares op mod 7 minutter pr. blanket (ca. 30.000 blanketter i alt) svarende til 3 årsværk (af 375 t.kr. stykket) fordelt på de 3 forvaltninger, BIF, SOF og SUF. Den endelige betalingsmodel og pris må undersøges inden for den nærmeste tid med leverandøren. Det vides dog at KS er villig til at overtage driftssupporten for 125.000 kr. pr. år. Hertil forventes det at leverandøren af Netforvaltning Sundhed vil kræve 330.000 kr. pr. år i systemvedligeholdelse (Det faktiske tal afhænger af antallet af Læ-blanketter).

**Tabel 2. Driftseffektivisering og nye varige driftsomkostninger**

1.000 kr. 2014 p/l	2014	2015	2016	2017
Driftsbesparelse som følge af digitale arbejdsgange og hurtigere sagsgange		-1.150	-1.150	-1.150
Driftsomkostninger til ny løsning		500	500	500
<b>Samlet bruttodriftsbesparelse</b>		<b>-650</b>	<b>-650</b>	<b>-650</b>

Note: Besparelser/mindreudgifter angives med negativt fortegn

## Fordeling af effektiviseringspotentiale

Fordelingen mellem de tre forvaltninger, BIF, SOF og SUF, er baseret på fordelingen af effektiviseringsgevinsten, ved kortere tidsforbrug i blankethåndteringen, i hver enkelt forvaltning. Fordelingsnøglen skal revurderes efter Netforvaltning Sundhed har været i drift i alle tre forvaltninger i 6 måneders, således at besparelserne tilpasses til at modsvare den reelle mængde blanketter som de enkelte forvaltninger bruger. Revurderingen af fordelingsnøglen baseres på data fra Netforvaltning Sundheds automatiske opgørelse af blanketforbrug fordelt på forvaltningerne.

**Tabel 3. Fordeling af driftseffektivisering og nye driftsomkostninger mellem udvalg**

Udvalg	Fordelingsnøgle	2014	2015	2016	2017
1.000 kr. 2014 p/l					
Intern Revision					
Borgerrådgiveren					
Økonomiudvalget - ekskl. koncernenheder					
Københavns Brandvæsen					
Københavns Borgerservice					
Koncernservice					
Kultur- og Fritidsudvalget - ekskl. koncernenhed					
Københavns Ejendomme					
Børne- og Ungdomsudvalget					
Sundheds- og Omsorgsudvalget	5 %		-30		
Socialudvalget	40 %		-260		
Teknik- og Miljøudvalget					
Beskæftigelses- og Integrationsudvalget	55 %		-360		
<b>I alt</b>	<b>100 %</b>		<b>-650</b>	<b>-650</b>	<b>-650</b>

**Implementering af forslaget**

Netforvaltning Sundhed forventes at kunne blive implementeret i 2014.

BIF er projektere og vil forestå den overordnede projektledelse for implementering i SUF, BIF og SOF.

Hver forvaltning skal selv udpege deres egen projektleder, der skal lave plan for:

- Implementering af systemet og oprettelse af brugere.
- Fagkontorer udarbejder nye arbejdsgange til eks. journalisering i fagsystem.
- Test af systemet inden ibrugtagning.
- Uddannelse af medarbejdere, forventes en dags kursus.
- Driftsopfølgningen.

**Tabel 4. Implementeringsomkostninger**

1.000 kr. 2014 p/l	2014	2015	2016	2017
Anlægsinvestering	2.900			
Driftsudgifter til implementering (midlertidige)	1.000			
<b>Samlede omkostninger</b>	<b>3.900</b>			

Det skal understreges at den faktiske udgift for Netforvaltning Sundhed er et estimat, da der skal forhandles kontrakt med leverandøren EG kommuneinformation A/S. Leverandøren har angivet at de er villige til at gå med til en betalingsløsning med en høj initial anlægsinvestering og en lav årlig driftsomkostning.

**Tabel 5. Fordeling af driftsudgifterne til implementering (midlertidige)**

Udvalg	Fordelingsnøgle	2014	2015	2016	2017
1.000 kr. 2014 p/l					
Intern Revision					
Borgerrådgiveren					
Økonomiudvalget - ekskl. koncernenheder					
Københavns Brandvæsen					
Københavns Borgerservice					
Koncernservice					
Kultur- og Fritidsudvalget - ekskl. koncernenhed					
Københavns Ejendomme					
Børne- og Ungdomsudvalget					
Sundheds- og Omsorgsudvalget		150			
Socialudvalget		350			
Teknik- og Miljøudvalget					
Beskæftigelses- og Integrationsudvalget		500			
<b>I alt</b>		<b>1.000</b>			

Driftsudgifterne til implementering (midlertidige) består af etableringsomkostninger, herunder særlig forbedring af snitflader med eksisterende systemer. Hertil kan der være behov for køb af ekstern bistand. Endelig skal der bruges midler til aflønning af projektleder i forbindelse med implementeringen af systemet, og uddannelse af personel.

**Tabel 6. Fordeling af anlægsinvestering mellem udvalg**

Udvalg	Fordelingsnøgle	2014	2015	2016	2017
1.000 kr. 2014 p/l					
Intern Revision					
Borgerrådgiveren					
Økonomiudvalget - ekskl. koncernenheder					
Københavns Brandvæsen					
Københavns Borgerservice					
Koncernservice					
Kultur- og Fritidsudvalget - ekskl. koncernenhed					
Københavns Ejendomme					
Børne- og Ungdomsudvalget					
Sundheds- og Omsorgsudvalget		150			
Socialudvalget		350			
Teknik- og Miljøudvalget					
Beskæftigelses- og Integrationsudvalget		2.400			

<b>I alt</b>		<b>2.900</b>		
--------------	--	--------------	--	--

Fordelingen af anlægsinvesteringen mellem udvalg er baseret på fordelingen af midlerne til implementering, med den undtagelse at BIF, som projekt ejer også skal have 3,2 mio. kr. i midler til indkøb af systemet.

### Forslagets forventede effekt

Det forventes at systemet kan:

- Effektiviserer de manuelle arbejdsgange, herunder afsendelsen af rykkere til lægerne.
- Reducerer antallet af henvendelse fra borgerne, da deres sagsbehandlings bliver hurtigere.

For borgerne forventes en højere grad af tilfredshed, når de får en hurtigere sagsbehandling. For sagsbehandleren forventes ligeledes en højere tilfredshed, når de skal bruge mindre tid på at rykke lægerne eller besvare henvendelser fra borgere om sagsbehandlingstiden.

### Opfølgning på forslaget (outcome)

**Tabel 7. Opfølgning på forslagens outcome**

<b>Metode/Succeskriterier</b>	1. succeskriterium: Tidsbesparelse på 7 minutter pr. LÆ-blanket
Hvordan opnås succeskriteriet?	Alle LÆ-blanketter som forvaltningerne modtager sker digitalt
Hvordan måles succeskriteriet?	Antallet af papir blanketter falder
Hvem er ansvarlig for opfølgning?	SOF/BIF/SUF
Hvornår gennemføres opfølgning?	Løbende

### Risici

Risici forbundet med Netforvaltning Sundhed:

- At for få læger kobles på systemet, hvilket medfører at sagsbehandlerne skal anvende den manuelle post-arbejdsgang frem for den digitale, der forlænger sagsbehandlerens behandlingstid, og skaber flere transaktionshenvendelser fra borgeren.
- At lægerne alligevel ikke overholder tidsfristerne idet det pt. ingen konsekvens har for lægerne ikke at overholde tidsfristerne.
- At der ikke i tilstrækkelig grad kan etableres integrationer til fagsystemerne, således at gevinsterne ikke opnås.

**Tabel 8. Samlet risikovurdering (sæt ét kryds)**

Høj risiko	
Middel risiko	X
Lav risiko	

<b>Forslag D</b>	<b>Unified Communications</b>
	Københavns Kommune har i 2011 og 2012 gennemført forsøg med unified communications i form af videomødeteknologi. Unified communications står for alle former for kommunikation, der kan udveksles via TCO/IP netværk og forenes i en samlet brugeroplevelse. Dette forslag går ud på, at anvende en billigere teknologi end hidtil afprøvet, og undersøge muligheder for i højere grad at udnytte den funktionalitet unified communications tilbyder.

**Tabel 1. Forslagets samlede økonomiske konsekvenser**

1.000 kr. 2014 p/l	2014	2015	2016	2017	Bevilling og funktion
<b>Driftseffektivisering</b>					
Bruttodriftsbesparelse*	-3.800	-3.800	-3.560	-3.560	
Driftsomkostninger ved ny løsning (varig driftsudgift)	400	400	400	400	
<b>Implementeringsomkostninger</b>					
Anlægsinvestering	2.800				
Driftsudgifter til implementering (midlertidig driftsudgift)					
<b>Samlet nettoændring</b>					
Samlet driftsændring**	-3.400	-3.400	-3.160	-3.160	
Samlet anlægsændring	2.800				
<b>Personalemæssige konsekvenser (ÅV)</b>					
<b>Break-even (tilbagebetalingstid i hele år)</b>					1

Note: Besparelser/mindreudgifter angives med negativt fortegn

\*Besparselsen er en teknologi-besparelse og sker da der anvendes ny og billigere teknologi herunder licenser end i sidste års forslag: Tværgående skærmt teknologi. Fra 2015 til 2016 sker der en stigning i licensudgiften, som gør at besparelsen ikke vil være lige så høj og der derfor er en faldende profil fra 2016 og frem.

### Baggrunden for forslaget

Forslaget er baseret på effektiviseringsforslaget fra 2013 vedr. *Tværgående skærmt teknologi* og anvender en billigere teknologi end hidtil afprøvet.

Unified communications understøtter forskellige former for internet-baseret kommunikation bl.a. chat og videomøder. Teknologien er særlig velegnet til at understøtte samarbejde mellem personer, der fysisk befinder sig på forskellige steder.

Det er samtidig en teknologi, der er under kraftig udvikling. Som en moderne arbejdsplads skal Københavns Kommune følge med i, hvordan vi kan optimere vores måde at arbejde og samarbejde på. Som led i dette skal det derfor undersøges, hvordan unified communications i højere grad kan anvendes både internt i kommunen og i kommunikationen med byens borgere.

KBS har i samarbejde med KS valgt Microsoft Lync, som den nye unified communications løsning, i en forsøgsperiode.

### Forslagets indhold

Formålet er at undersøge, om vi ved at anvende en anden og billigere teknologi til videomøder end den hidtil afprøvede, kan opnå besparelser både ift. anlæg og drift. Vi vil samtidig undersøge, om mere af den funktionalitet unified communications tilbyder som fx presence-information (information om en kollega er til stede) og livechat, kan understøtte kommunikation og samarbejde på tværs af kommunen bedre end i dag.

Som en del af forslaget vil vi også undersøge muligheder for at anvende skærbaseret kommunikation på velfærdsområderne, særligt ift. de ældre. Det vil ske i samarbejde med SUF under overskriften ”100 skærme til 100 borgere”.

Derudover omfatter forslaget omfatter en analyse, der skal kortlægge fremtidige muligheder for yderligere at anvende en større del af den funktionalitet unified communications omfatter. Analysen skal dels se på muligheder for at opnå besparelser på eksisterende teknologi fx telefoni, dels se på muligheder for at opnå yderligere gevinster ved at udvide anvendelsen af unified communications. Analysens resultater skal inddrages i forhold til fremadrettede forslag til B2015.

### Forslagets potentiale

Gevinsterne i forslaget opnås ved en reduktion af IT omkostninger ved brug af ny teknologi ift. den der hidtil er afprøvet og som der er afsat midler til i B2013. Vi kan således få udrullet videomødeteknologi til 800 af kommunens brugere for en langt billigere driftsomkostning end hidtil antaget. Den oprindelige samlede drift var sat til 4,6 mio. kr. med den nye teknolog bliver det 1.000 i år 2014 til 2015 pr. bruger om året, og fra 2016 1.300 kr. pr. bruger om året. I alle år er der afsat 1000 kr. årligt pr. bruger til KS. Stigningen i udgiften pr. bruger fra 2016 skyldes, at der i 2016 skal afsættes 300 kr. årligt pr. bruger til KMDs drift af løsningen.

**Tabel 2 Driftseffektivisering og nye varige driftsomkostninger**

1.000 kr. 2014 p/l	2014	2015	2016	2017
Driftsbesparelse som følge af ny, billigere teknologi	-3.800	-3.800	-3.560	-3.560
Driftsomkostninger til ny løsning	400	400	400	400
<b>Samlet bruttodriftsbesparelse</b>	<b>-3.400</b>	<b>-3.400</b>	<b>-3.160</b>	<b>-3.160</b>

Note: Besparelser/mindreudgifter angives med negativt fortegn

### Fordeling af effektiviseringspotentiale

AD-fordelingsnøglen er anvendt i fordelingen af effektiviseringspotentialet. Denne nøgle blev også brugt i det effektiviseringsforslag, der blev vedtaget i B2013.

**Tabel 3 Fordeling af driftseffektivisering og nye driftsomkostninger mellem udvalg**

Udvalg	Fordelingsnøgle	2014	2015	2016	2017
1.000 kr. 2014 p/l					
Intern Revision					
Borgerrådgiveren					
Økonomiudvalget - inkl. KBS og KS	7,9 %	-300	-300	-281	-281



- ekskl. KB*					
Københavns Brandvæsen					
Københavns Borgerservice - effektivisering					
Københavns Borgerservice-driftsomkostninger		400	400	400	400
Koncernservice					
Kultur- og Fritidsudvalget - inkl. Koncernenhed	6,0 %	-228	-228	-214	-214
Københavns Ejendomme					
Børne- og Ungdomsudvalget	18,9 %	-718	-718	-673	-673
Sundheds- og Omsorgsudvalget	28,4 %	-1.079	-1.079	-1.011	-1011
Socialudvalget	22,8 %	-855	-855	-801	-801
Teknik- og Miljøudvalget	7,9 %	-300	-300	-281	-281
Beskæftigelses- og Integrationsudvalget Service*	8,4 %	-204	-204	-191	-191
Beskæftigelses- og Integrationsudvalget EI		-115	-115	-108	-108
<b>I alt</b>	<b>100 %</b>	<b>-3.400</b>	<b>-3.400</b>	<b>-3.160</b>	<b>-3.160</b>

\*KB's andel af driftseffektiviseringen fordeles mellem Rådhuset, KS og KBS jf. AD-fordelingsnøglen.

\*\*En andel (36%) af BIF's drifteffektivisering vedr. EI-midler – disse er fratrukket BIF's andel på 8,4% og fremgår på særskilt række.

De nye varige driftsomkostninger er placeret i KBS, der vil afholde omkostninger til den nye løsning.

I effektiviseringsforslaget fra 2013 vedr. *Tværgående skærmteknologi* var der følgende fordeling af anlægsmidler mellem udvalg (se *Citizen.2015 Tværgående skærmteknologi tabel 5, side 4*):

Udvalg	Fordelingsnøgle	2013
Kr. 2013 p/l		
Intern Revision		
Borgerrådgiveren		
Økonomiudvalget - inkl. koncernenheder		
Københavns Brandvæsen		
Københavns Borgerservice	0,069	279
Koncernservice	0,703	2.843
Kultur- og Fritidsudvalget - inkl. koncernenhed	0,015	60
Børne- og Ungdomsudvalget	0,047	189
Sundheds- og Omsorgsudvalget	0,070	284
Socialudvalget	0,056	225
Teknik- og Miljøudvalget	0,020	79
Beskæftigelses- og Integrationsudvalget	0,021	84
<b>I alt</b>	<b>1</b>	<b>4.043</b>

### Implementering af forslaget

Projektet skal gennemføres i samarbejde mellem KBS og KS og forsøg på velfærdsområderne gennemføres i samarbejde med de ansvarlige forvaltninger. Der etableres derudover en arbejdsgruppe med deltagelse af KBS, SUF, SOF og KS, som skal sikre koordineringen af projekterne.

**Tabel 4 Implementeringsomkostninger**

1.000 kr. 2014 p/l	2014	2015	2016	2017
Anlægsinvestering	2.800			
Driftsudgifter til implementering (midlertidige)				
<b>Samlede omkostninger</b>	<b>2.800</b>			

Implementeringsomkostninger placeres primært i KBS, der koordinerer projektet på tværs af kommunen. Der placeres endvidere nogle midler til projektledelse i SUF til pilotprojektet ”100 skærme til 100 borgere”. Der kræves ingen indsats fra forvaltningernes side for at opnå den indregnede besparelse, idet den fremkommer ved, at driftsomkostninger i det eksisterende projekt bliver billigere.

**Tabel 5 Fordeling af anlægsinvestering mellem udvalg**

Udvalg	Fordelingsnøgle	2014	2015	2016	2017
1.000 Kr. 2014 p/l					
Københavns Borgerservice		2.500			
Sundheds- og Omsorgsudvalget		300			
<b>I alt</b>		<b>2.800</b>			

**Forslagets forventede effekt**

En større udbredelse af videomøder både internt i kommunen og med byens borgere med større effektiviseringspotentiale ved brug af en billigere løsning, end den der hidtil har været afprøvet.

**Opfølgning på forslaget (outcome)**

Forslaget skal skabe grundlag for at udbrede brugen af unified communications og derved grundlag for at opnå yderligere gevinster på kort og længere sigt.

**Tabel 6 Opfølgning på forslagens outcome**

Metode/Succeskriterier	1. succeskriterium: Teknologien fungerer stabilt	2. succeskriterium: Der er indført retningslinjer for mødekultur ved videomøder	3. succeskriterium: Forsøg med videomøder med borgere gennemført i samarbejde med SUF
Hvordan opnås succeskriteriet?	Pilot gennemføres i starten af projektet som udgangspunkt for at justere teknologien	Retningslinjer udarbejdes og forankres som led i projektet	Mulige områder i SUF for at have dialog med borgere udpeges i starten af projektet
Hvordan måles succeskriteriet?	Antal henvendelser til KS + Spørgeskema/korte interviews	Spørgeskema/korte interviews	Antal gennemførte forsøg
Hvem er ansvarlig for opfølgning?	KBS	KBS	KBS
Hvornår gennemføres opfølgning?	Ultimo 2014	Ultimo 2014	Ultimo 2014

## Risici

Det at holde møder som videomøder, er nyt for mange medarbejdere. Derfor skal der indarbejdes en ny mødekultur for denne type af møder. Samtidig skal teknologien være stabil og let at anvende for at sikre tryghed blandt medarbejderne ved denne nye mødeform både internt og ift. byens borgere.

**Tabel 7 Samlet risikovurdering (sæt ét kryds)**

Høj risiko	
Middel risiko	
Lav risiko	X

<b>Forslag E</b>	<b>Talegenkendelse i sagsbehandlingen</b>
	Anvendelse af talegenkendelsesteknologi sker ved, at sagsbehandleren dikterer teksten i stedet for at skrive den. Et computerprogram transformerer talen til tekst i et højere tempo, end sagsbehandleren selv kan skrive teksten. Med dette effektiviseringsforslag ønskes der et grundlag for at arbejde videre med at opnå gevinster på området.

**Tabel 1. Forslagets samlede økonomiske konsekvenser**

1.000 kr. 2014 p/l	2014	2015	2016	2017	Bevilling og funktion
<b>Driftseffektivisering</b>					
Bruttodriftsbesparelse		-972	-972	-972	
Driftsomkostninger ved ny løsning (varig driftsudgift)		405	405	405	
<b>Implementeringsomkostninger</b>					
Anlægsinvestering	1.960	648			
Driftsudgifter til implementering (midlertidig driftsudgift)	215				
<b>Samlet nettoændring</b>					
Samlet driftsændring		-567	-567	-567	
Samlet anlægsændring	1.960	648			
<b>Personalemæssige konsekvenser (ÅV)</b>					
<b>Break-even (tilbagebetalingstid i hele år)</b>					
					6

Note: Besparelser/mindreudgifter angives med negativt fortegn

### Baggrunden for forslaget

I 2012 blev der igangsat tre pilotprojekter vedr. talegenkendelse i hhv. KBS, SUF og BIF. Pilotprojektet i KBS blev stoppet før tid, dels fordi leverandøren ønskede at stoppe det, dels fordi systemet ikke levede op til forventningerne. Pilotprojektet i SUF foregik i samarbejde med samme leverandør som i KBS. Pilotprojektet i BIF er afsluttet, projektet foregik i samarbejde med en anden leverandør.

Samlet viser pilotprojekterne, at potentialet i at anvende talegenkendelse i høj grad er afhængig af teknologiens modenhed og den valgte målgruppe. Devoteam har evalueret anvendelsen af talegenkendelse i pilotprojekterne for KBS. I evalueringen antydes det, at kommunen ikke har udnyttet teknologiens potentiale. Derfor er der fortsat en forventning om, at anvendelse af talegenkendelse på sigt kan resultere i en tidsbesparelse for sagsbehandlerne.

### Forslagets indhold

Forslaget tager udgangspunkt i det projekt, der gennemføres i 2013. Som led i dette projekt indgås aftale med en ny leverandør om implementering af talegenkendelsesteknologi til et mindre antal

medarbejdere. Projektet vil samarbejde med det talegenkendelsesprojekt, SOF gennemfører i 2013, om valg af teknologi.

Formålet med dette effektiviseringsforslag er at fortsætte pilotforsøget fra 2013 og implementere talegenkendelse hos yderligere 100 medarbejdere og afprøve talegenkendelsesteknologien på mobile enheder.

### Forslagets potentiale

Når systemet har genkendt medarbejderens stemme, estimeres en besparelse på 5-10 effektive minutter pr. udvalgte medarbejder om dagen. Potentialet afhænger af, hvor mange medarbejdere der kan få gevinst af løsningen. Dette forslag tager udgangspunkt i, at 100 medarbejdere skal anvende talegenkendelsesteknologien, og at der spares 7 min. pr. dag pr. medarbejder. Omregnet til årsværk svarer det til ca. 2,1 ÅV svarende til 972 t.kr. årligt.

De varige driftsomkostninger omfatter bl.a. udgifter til licenser, systemvedligehold og systemejer.

**Tablet 2 Driftseffektivisering og nye varige driftsomkostninger**

1.000 kr. 2014 p/l	2014	2015	2016	2017
Driftsbesparelse som følge af sparet tid		-972	-972	-972
Driftsomkostninger til ny løsning		405	405	405
<b>Samlet driftsbesparelse</b>		<b>-567</b>	<b>-567</b>	<b>-567</b>

Note: Besparelser/mindreudgifter angives med negativt fortegn

### Fordeling af effektiviseringspotentiale

Den ene halvdel af effektiviseringspotentialet er placeret hos de to medvirkende forvaltninger, fordelt i procent efter antal deltagende brugere med 80 brugere i SUF og 20 brugere i KBS. Den anden halvdel af effektiviseringspotentialet fordeles ud fra AD-fordelingsnøglen, som fremgår af tabellen. Det er sket ud fra en antagelse om, at alle forvaltninger på sigt kan få gavn af pilotforsøgets resultater og derfor kan betragtes som en indledende investering for alle.

**Tablet 3 Fordeling af driftseffektivisering og nye driftsomkostninger mellem udvalg**

Udvalg	Fordelingsnøgle	2014	2015	2016	2017
1.000 kr. 2014 p/l					
Intern Revision					
Borgerrådgiveren					
Økonomiudvalget - ekskl. Koncernenheder					
Københavns Brandvæsen					
Københavns Borgerservice – effektivisering	7,9%		-147	-147	-147
Københavns Borgerservice – midler til driftsomkostninger			405	405	405
Koncernservice					
Kultur- og Fritidsudvalget - ekskl. koncernenhed	6,0%		-38	-38	-38
Københavns Ejendomme					
Børne- og Ungdomsudvalget	18,9%		-119	-119	-119
Sundheds- og Omsorgsudvalget	28,4%		-565	-565	565
Socialudvalget	22,8%		*		
Teknik- og Miljøudvalget	7,9%		-50	-50	-50

Beskæftigelses- og Integrationsudvalget	8,4%		-53	-53	-53
<b>I alt</b>			<b>-567</b>	<b>-567</b>	<b>-567</b>

\* SOF's andel af effektiviseringspotentialer er fordelt på de øvrige forvaltninger efter AD-fordelingsnøglen, da SOF i 2012 fik vedtaget et effektiviseringsforslag på området.

### Implementering af forslaget

Projektet koordineres centralt fra KBS. Desuden vil der være en decentral projektleder i SUF.

**Tabel 4 Implementeringsomkostninger**

1.000 kr. 2014 p/l	2014	2015	2016	2017
Anlægsinvestering	1.960	648		
Driftsudgifter til implementering (midlertidige)	215			
<b>Samlede omkostninger</b>	<b>2.175</b>	<b>648</b>		

De foreløbige erfaringer viser, at besparelsen først vil blive realiseret, efter systemet har genkendt medarbejderens stemme. Derfor der afsættes 30 timer pr. medarbejder, der skal anvende systemet. Dette svarer til ca. 2,5 ÅV = ca. 1,3 mio. kr. hvoraf 2/3 afsættes i 2014 og 1/3 i 2015, således at sagsbehandlerne kan frikøbe tid til at implementere løsningen. Denne del af anlægsinvesteringen fordeles mellem de to involverede forvaltninger efter antal deltagende brugere pr. forvaltning, det vil sige 80% i SUF og 20% i KBS.

Derudover afsættes 100 t.kr. pr. forvaltning i 2014 og 50 t.kr. pr. forvaltning i 2015 til projektledelse. Desuden vil der være en central projektleder i KBS til at bistå SUF og koordinere erfaringer på tværs. Der er afsat 50 t.kr. til central projektledelse i 2014 og 50 t.kr. i 2015.

De øvrige anlægsinvesteringer går til indkøb og implementering af talegenkendelsesløsningen, herunder udgifter til KMD. Der er taget udgangspunkt i 50 stationære licenser samt 50 mobile. Budget til indkøb af stationære licenser placeres i KS. De øvrige midler til implementering placeres i KBS.

**Tabel 5 Fordeling af anlægsinvestering mellem udvalg**

Udvalg	Fordelingsnøgle*	2014	2015	2016	2017
1.000 kr. 2014 p/l					
Intern Revision					
Borgerrådgiveren					
Økonomiudvalget - inkl. koncernenheder					
Københavns Brandvæsen					
Københavns Borgerservice	20%	151	76		
Københavns Borgerservice – øvrige anlægsinvesteringer inkl. projektledelse		850	100		
Koncernservice		255	170		
Kultur- og Fritidsudvalget - ekskl. koncernenhed					
Københavns Ejendomme					
Børne- og Ungdomsudvalget					
Sundheds- og Omsorgsudvalget	80%	604	302		

Sundheds- og Omsorgsudvalget – projektledelse		100			
Socialudvalget					
Teknik- og Miljøudvalget					
Beskæftigelses- og Integrationsudvalget					
<b>I alt</b>		<b>1.960</b>	<b>648</b>		

\*En del af anlægsinvesteringen er fordelt ud fra antal brugere i KBS og SUF, hvilket er den fordelingsnøgle der fremgår af tabel 5. De øvrige investeringsmidler tilføres KBS, KS og SUF.

De midlertidige driftsudgifter omfatter udgifter til mobile licenser i 2014 på 15 t.kr. samt udgifter til systemejer på 200 t.kr. Budget til midlertidige driftsudgifter på i alt 215 t. kr. placeres i KBS.

**Tabel 6 Fordeling af implementeringsomkostninger mellem udvalg (drift)**

Udvalg	Fordelingsnøgle*	2014	2015	2016	2017
1.000 kr. 2014 p/l					
Økonomiudvalget - inkl. koncernenheder					
Københavns Borgerservice		215			
Kultur- og Fritidsudvalget - ekskl. koncernenhed					
Københavns Ejendomme					
Børne- og Ungdomsudvalget					
Sundheds- og Omsorgsudvalget					
Socialudvalget					
Teknik- og Miljøudvalget					
Beskæftigelses- og Integrationsudvalget					
<b>I alt</b>		<b>215</b>			

### Forslagets forventede effekt

Brug af talegenkendelse forventes at kunne reducere, den tid sagsbehandleren bruger pr. sag.

**Tabel 7 Opfølgning på forslagets outcome**

Metode/Succeskriterier	1. succeskriterium: Talegenkendelse anvendes i de involverede forvaltninger	2. succeskriterium: Det tager maks. 100 timer at tilpasse løsningen til hver sagsbehandler	3. succeskriterium: Der er generel tilfredshed blandt sagsbehandlerne med brugen af løsningen
Hvordan opnås succeskriteriet?	Involvering af flere forvaltninger i projektet	Indarbejdes som krav i kontrakt med leverandør	Brugere inddrages i opsætning af løsning
Hvordan måles succeskriteriet?	Rundspørge	Tidsregistrering	Spørgeskema/korte interviews
+Hvem er ansvarlig for opfølgning?	KBS	KBS	KBS
Hvornår gennemføres opfølgning?	Ultimo 2014	Ultimo 2014	Ultimo 2015

## Risici

I forbindelse med tidligere forsøg med talegenkendelse er der konstateret:

1. Store vanskeligheder med drift og opsætningen af systemet. Disse erfaringer vil blive brugt mhp. at undgå tilsvarende problemer ifm. dette forslag.
2. Anvendelse af teknologien forudsætter en stor opstartsindsats af sagsbehandlerne, dels fordi systemet skal genkende medarbejdernes stemmer, dels fordi talegenkendelse er en væsentlig anderledes arbejdsform end den, de kender i dag.

For at minimere risici skal:

- De medarbejdere, som skal være med i pilotprojektet, skal være nøje udvalgt
- Ledelsen og de udvalgte medarbejdere informeres om og forberedes på opgaven af KBS og SUF
- Det nye talegenkendelsessystem være væsentligt mere brugervenligt
- Der tilføjes afsnit i kontrakten, således at KK relativt hurtigt kan komme ud af aftalen, hvis systemet ikke lever op til forventningerne.

**Tabel ad. 1 Samlet risikovurdering**

Høj risiko	
Middel risiko	X
Lav risiko	

**Tabel ad. 2 Samlet risikovurdering**

Høj risiko	X
Middel risiko	
Lav risiko	



<b>Forslag F</b>	<b>Ny international engelsksproget hjemmeside</b>
	En fokuseret og målgruppeorienteret hjemmeside med information til new comers (bl.a. expats), herboende engelsk-talende borgere (bl.a. expats), herboende ikke dansk- og engelsk-talende borgere ( <a href="http://kenddinkommune.kk.dk/">http://kenddinkommune.kk.dk/</a> målgruppen), internationale samarbejdspartnere og interessenter, internationale virksomheder og turister. Hjemmesidens hovedsprog vil være engelsk og udvalgte områder oversættes til 4-5 øvrige sprog herunder kinesisk.

**Tabel 1. Forslagets samlede økonomiske konsekvenser**

1.000 kr. 2014 p/l	2014	2015	2016	2017	Bevilling og funktion
<b>Driftseffektivisering</b>					
Bruttodriftsbesparelse	-602	-1204	-1204	-1204	
Driftsomkostninger ved ny løsning (varig driftsudgift)	414	828	828	828	
<b>Implementeringsomkostninger</b>					
Anlægsinvestering	1.164				
Driftsudgifter til implementering (midlertidig driftsudgift)					
<b>Samlet nettoændring</b>					
Samlet driftsændring	-188	-376	-376	-376	
Samlet anlægsændring	1.164				
<b>Personalemæssige konsekvenser (ÅV)</b>					
<b>Break-even (tilbagebetalingstid i hele år)</b>					3

Note: Besparelser/mindreudgifter angives med negativt fortegn

### Baggrunden for forslaget

KK har pt. ikke en fyldestgørende hjemmeside med information på engelsk til new comers (bl.a. expats), herboende engelsk-talende borgere (bl.a. expats), herboende ikke dansk-talende borgere (<http://kenddinkommune.kk.dk/> målgruppen), internationale samarbejdspartnere og interessenter, internationale virksomheder og turister. Desuden udgør kineserne en stor og vigtig målgruppe, som KK pt ikke kommunikerer til. Og med etableringen af International House udfordres den manglende information på nettet om KKs samarbejde med bl.a. Københavns Universitet og Udenrigsministeriet.

Den nuværende engelske hjemmeside styres decentralt og det er op til den enkelte forvaltning at prioritere indhold på siden. Den manglende fælles strategi for det engelske site betyder at hjemmesiden giver et meget ujævnt udtryk i indhold, form og sprog. Resultatet er en uprofessionel hjemmeside til flere af kommunens vigtigste internationale målgrupper.

KK råder desuden over hjemmesiden <http://kenddinkommune.kk.dk/> som henvender sig til borgere, som hverken taler dansk eller engelsk, men derimod kun modersmålet. Hjemmesiden tilbyder i dag meget overordnet info om KK på arabisk, farsi, bosnisk/serbisk/kroatisk, tyrkisk, fransk, somali og urdu. BIF ejer i dag hjemmesiden og ønsker at lægge denne sammen med en international hjemmeside og fokusere formålet og målrette indholdet til målgrupperne.

### Forslagets indhold

- Forbedret og mere service til flere målgrupper

- Flere besøgende på hjemmesiden og færre personlige henvendelser
- Øget tilfredshed hos brugeren pga bedre formidling og målgruppeorienteret indhold
- Centraliseret administration af hjemmesiden herunder koordinering, oversættelse og opdatering af indhold

Herudover:

- Udførelse af alle opgaver placeres centralt i Københavns Borgerservice, som koordinerer indhold og oversættelse med forvaltningerne. KBS står desuden for al opdatering af hjemmesiden. Der er ikke tale om flytning af medarbejdere.
- Ved at etablere en koordinerede funktion for arbejdet med de internationale områder på internettet signalerer KK at vi arbejder professionelt med vores internationale kanal. En opdateret digital kanal skaber et positivt og tillidsvækkende første indtryk af hovedstaden. Det kræver fortsat tæt samarbejde med forvaltningerne. Primær kontaktperson i forvaltningerne er den koordinerende webredaktør.
- Hjemmesiden lanceres i 2014 og overgår til drift i 2015.
- Alle forvaltninger involveres i arbejdet.

## Forslagets potentiale

**Tabel 2 Driftseffektivisering og nye varige driftsomkostninger**

1.000 kr. 2014 p/l	2014	2015	2016	2017
Driftsbesparelse som følge af centralisering af oversættelse af tekster	-421	-842	-842	-842
Driftsbesparelse som følge af opdatering af hjemmeside	-181	-362	-362	-362
Driftsomkostninger til ny løsning	414	828	828	828
<b>Samlet driftsbesparelse</b>	<b>-188</b>	<b>-376</b>	<b>-376</b>	<b>-376</b>

Note: Besparelser/mindreudgifter angives med negativt fortegn

## Fordeling af effektiviseringspotentiale

Alle forvaltninger er enige i behovet for etablering af en ny international hjemmeside som styres centralt i Københavns Borgerservice. Forvaltningerne er enige om at finansiere forslaget via en effektivisering. Det er tale om en nødvendig kvalitetsforbedring, men det er vanskeligt at pege på de direkte effektiviseringer og hvordan de hentes. Derfor er udgiften til drift ligeligt fordelt mellem alle syv udvalg. Denne fordelingsnøgle benyttes også i andre sammenhænge for kk.dk, hvor der er tale om mindre beløb.

**Tabel 3 Fordeling af driftseffektivisering og nye driftsomkostninger mellem udvalg**

Udvalg	Fordelingsnøgle	2014	2015	2016	2017
1.000 kr. 2014 p/l					
Intern Revision					
Borgerrådgiveren					
Økonomiudvalget - ekskl. koncernheder					
Københavns Brandvæsen					
Københavns Borgerservice- effektivisering	1/7	-86	-172	-172	-172
Københavns Borgerservice- driftsomkostning	-	414	828	828	828

Koncernservice					
Kultur- og Fritidsudvalget - ekskl. koncernenhed	1/7	-86	-172	-172	-172
Københavns Ejendomme					
Børne- og Ungdomsudvalget	1/7	-86	-172	-172	-172
Sundheds- og Omsorgsudvalget	1/7	-86	-172	-172	-172
Socialudvalget	1/7	-86	-172	-172	-172
Teknik- og Miljøudvalget	1/7	-86	-172	-172	-172
Beskæftigelses- og Integrationsudvalget	1/7	-86	-172	-172	-172
<b>I alt</b>	<b>7/7</b>	<b>-188</b>	<b>-376</b>	<b>-376</b>	<b>-376</b>

### Implementering af forslaget

- Hjemmesiden udvikles og implementeres i 2014 bl.a. baseret på målgruppe- og behovsanalyse
- Københavns Borgerservice, Center for Digitalisering er ansvarlig for implementeringen
- Hjemmesiden implementeres i samarbejde med de øvrige forvaltninger og KS
- Udarbejdelse af indhold sker i samarbejde med forvaltninger og i begrænset omfang eksterne ressourcer (ifm. oversættelse til andet end engelsk)

**Table 4 Implementeringsomkostninger**

1.000 kr. 2014 p/l	2014	2015	2016	2017
2/3 ÅV til at varetage analyse og oversættelse til engelsk mhp. migrering	385			
Målgruppe- og behovsanalyse (ekstern konsulent)	300			
Ekstern engangsoversættelse til andre sprog end engelsk	329			
Teknisk tilpasning af webmiljø	150			
<b>Samlede omkostninger, anlæg</b>	<b>1.164</b>			

Udgiften til drift og anlæg fordeles ligeligt mellem alle syv udvalg.  
Anlægsinvesteringen på 1.164 kr. i 2014 placeres i Københavns Borgerservice.

**Table 5 Fordeling af anlægsinvestering mellem udvalg**

Udvalg	Fordelingsnøgle	2014	2015	2016	2017
Kr. 2014 p/l					
Intern Revision					
Borgerrådgiveren					
Økonomiudvalget - inkl. koncernenheder					
Københavns Brandvæsen					
Københavns Borgerservice	100 %	1.164			
Koncernservice					
Kultur- og Fritidsudvalget - ekskl. koncernenhed					
Københavns Ejendomme					
Børne- og Ungdomsudvalget					
Sundheds- og Omsorgsudvalget					

Socialudvalget				
Teknik- og Miljøudvalget				
Beskæftigelses- og Integrationsudvalget				
<b>I alt</b>		<b>1.164</b>		

### Forslagets forventede effekt

- Sammenlignet med den eksisterende decentral administration af hjemmesiden, giver dette forslaget en effektiv og koordineret administration, som i samarbejde med forvaltningerne skaber en opdateret og overskuelig hjemmeside. Med én ansvarlig redaktør holdes indhold, form og sprog struktureret og præcist.
- Det forventes at forslaget giver markant øget medarbejdertilfredshed, fordi opgavevaretagelsen flyttes til KBS og forvaltningerne ikke længere skal kæmpe med oversættelser og opdateringer. Markant øget brugertilfredshed, fordi hjemmesiden administreres et sted og høj kvalitet i opgavevaretagelsen dermed er sikret.
- Forslaget om en fælles international hjemmeside forventes at give et bedre overblik over opgavesnittet til tilknyttede områder, da centraliseringen samler indhold og administration.

### Opfølgning på forslaget (outcome)

- KBS har ansvaret for at følge op på succeskriterierne
- Opfølgning sker når hjemmesiden er lanceret og taget i brug (ultimo 2014)
- Opfølgning sker i form af brugerundersøgelser og intern tilfredshedsundersøgelse

**Tabel 6 Opfølgning på forslagets outcome**

Metode/Succeskriterier	1.succeskriterium: Forbedret og mere service til flere målgrupper, herunder expats, internationale samarbejdspartnere, virksomheder, kinesiske samarbejdspartnere og turister m.fl. resulterer i øget tilfredshed hos brugeren	2. succeskriterium: Flere besøgende på hjemmesiden og færre personlige henvendelser	3. succeskriterium: Øget intern tilfredshed
Hvordan opnås succeskriteriet?	Udarbejdelse af indhold i forhold til målgruppernes behov	Siden opfylder brugernes behov og derved benyttes hjemmesiden hellere end personlig henvendelse. Brugernes kendskab til siden sker gennem kommunikation med pressen og samarbejdspartnere.	Centraliseret administration af hjemmesiden herunder koordinering, oversættelse og opdatering af indhold
Hvordan måles succeskriteriet?	Brugertilfredshedsundersøgelse og usabilitytest	Statistikmålinger på hjemmesiden	Intern tilfredshedsundersøgelse blandt bidragsydere
Hvem er ansvarlig for opfølgning?	KBS	KBS	KBS

Hvornår gennemføres opfølgning?	1 måned efter lancering (som sker senest ultimo 2014)	1 måned efter lancering (som sker senest ultimo 2014)	2 måned efter lancering (som sker senest ultimo 2014)
---------------------------------	---	---	---

### Risici

- Udgifter til undersøgelser kan øges, hvis målgrupperne og deres behov er svære at fastsætte. Risikoen imødegås ved at inddrage relevante fagmedarbejdere i planlægningen af undersøgelserne.
- Udgifter til oversættelser til andet end engelsk kan øges hvis mængden viser sig at være væsentlig mere og/eller flere sprog end pt vurderet. Risikoen imødegås ved fra starten at undersøge målgruppernes behov og løbende orientere og få godkendelse af styregruppen.
- Der er risiko forbundet med implementeringen hvis forvaltningerne ikke vil stille ressourcer til rådighed i forbindelse med udarbejdelse af tekst. Risikoen imødegås ved at inddrage forvaltningerne så tidligt som muligt og få opbakning i styregruppen.
- Projektet er afhængig af implementeringen af Drupal som KKs nye fælles cms, hvis dette projekt forsinkes, forsinkes en ny international hjemmeside. Risikoen imødegås ved at koordinere projektet tæt med projektet for ny Drupal-plattform.

**Tabel 7 Samlet risikovurdering (sæt ét kryds)**

Høj risiko	
Middel risiko	
Lav risiko	X

<b>Forslag G</b>	<b>Obligatorisk selvbetjeningsløsning til kropsbårne hjælpemidler</b>
	Business casen beskriver besparelspotentialet ved at implementere en selvbetjeningsløsning på kropsbårne hjælpemidler.

**Tabel 1. Forslagets samlede økonomiske konsekvenser**

1.000 kr. 2014 p/l	2014	2015	2016	2017	Bevilling og funktion
<b>Driftseffektivisering</b>					
Bruttodriftsbesparelse SOF	-100	-225	-225	-225	
Bruttodriftsbesparelse SUF		-50	-55	-60	
<b>Implementeringsomkostninger</b>					
Anlægsinvestering og integrationer	1000				
Projektledelse	500				
<b>Samlet nettoændring</b>					
Samlet driftsændring	-100	-275	-280	-285	
Samlet anlægsændring	1500				
<b>Personalemæssige konsekvenser (ÅV) i SOF</b>		0,5	0,5	0,5	
<b>Personalemæssige konsekvenser (ÅV) i SUF</b>					
<b>Break-even (tilbagebetalingstid i hele år)</b>					6

Note: Besparelser/mindreudgifter angives med negativt fortegn

### Baggrunden for forslaget

Obligatorisk selvbetjeningsløsning til ansøgning om kropsbårne hjælpemidler efter servicelovens § 112 er en del af KLs 2. bølgeplan, som skal implementeres i løbet af 2013 og 2014. Nærværende forslag er fremsat, fordi selvbetjeningsløsningen er obligatorisk - og ikke fordi vi tror på en effektiviseringsgevinst, såfremt løsningen kun implementeres for dette projekt. For at opnå en tilbagebetalingstid på 6 år og derved mulighed for andel i investeringsmidlerne har vi efter råd fra KBS/ØKF valgt selv at afholde driftsomkostninger ved løsningen.

KL har beregnet, at en obligatorisk selvbetjeningsløsning på kropsbårne hjælpemidler med integration til fagsystemer/økonomisystem og elektronisk kommunikation mellem sagsbehandler og læger (systemet fra Netforvaltning sundhed) vil kunne bringe en besparelse på 50 mio. kr. på landsplan.

KL's besparelse er fejlregnet da en række forudsætninger ikke holder:

1. Besparelse på 50 mio. kr. på landsplan tager udgangspunkt i *alle* hjælpemiddelsager og ikke kun kropsbårne hjælpemidler. Hvilken andel kropsbårne hjælpemidler har af de 50 mio. kr. er ikke beskrevet, men må forventes at være begrænset.
2. Høreapparater er ikke længere en del af kommunernes opgaver, men er overgået til UDK.

3. beregningsgrundlaget skal tage hensyn til at bevillingspraksis i kommunerne kan være relativt forskellig og være årsag til at antallet af sager, og dermed effektiviseringspotentialet, er relativt større i andre kommuner. Der er typisk forskellig praksis for i hvilke sager, der udstedes løbende bevillinger "en gang for alle" frem for at borgeren løbende skal henvende sig for at få sagen revurderet og bevillingen fornyet. I Københavns Kommune udstedes der relativt mange løbende bevillinger. Dermed holdes antallet af sager og ansøgninger på et forholdsvist lavt niveau.
4. en andel af ansøgningerne fra borgerne registreres allerede nu direkte i sagsbehandlingssystemer, og der er derfor ikke nogen besparelser på den del af sagsmængden.

### **Forslagets indhold**

Målet med forslaget er via en selvbetjeningsløsning at digitalisere dele af de manuelle sagsbehandlingsprocesser på kropsbårne hjælpemidler med mulighed for en hurtigere sagsbehandlingstid for papirblanketansøgninger.

### **Mål og succeskriterier**

- At korte gennemsnitssagsbehandlingstiden ned med 5-10 minutter pr. papiransøgning.

### **Ønskede effekter:**

- At så mange papiransøgninger som muligt (KLs mål er 70 %) fremover sendes som digital selvbetjeningsløsning med udgangen af 2016.
- At korte gennemsnitssagsbehandlingstiden ned med 5-10 minutter pr. papiransøgning, som ikke allerede håndteres direkte i fagsystemerne.

### **Projektbeskrivelse:**

SOF og SUF finder i fællesskab en leverandør til en selvbetjeningsløsning, der vil kunne give mulighed for effektiviseringer og gevinster for både borgere og KK. Det optimale vil være, at kommunen samlet vælger en egnet leverandør, som kan dække selvbetjeningsområdet så bredt som muligt, således at kommunen ikke investerer i flere selvstændige løsninger med dertil hørende ekstraudgifter, og så borgerne så vidt muligt mødes med ens udseende og fungerende løsninger.

### **Forslagets potentiale**

En løsning forventes at kunne korte gennemsnitssagsbehandlingstiden ned med 5-10 minutter pr. ansøgning, som ikke allerede håndteres direkte i fagsystemerne. Det estimeres at der er ca. 14.000 blanketter som ikke håndteres direkte i fagsystemerne. Samlet svarer det til ½ årsværk i SOF.

Jo flere forvaltninger og løsninger, der lægges ind i et fælles bredt funderet system, des billigere bliver løsningen samlet set for kommunen – drifts og licensomkostningerne hos leverandørerne er umiddelbart ret faste uanset antallet af løsninger i drift. Der er derfor et stort incitament for kommunen til at lægge så mange løsninger ind i systemet som muligt; både for at muliggøre effektiviseringer og for at have et så ensartet udseende mod borgerne som muligt.

### **Betalingsmodel for yderligere løsninger lagt i systemet:**

For at kommunen kan udnytte systemet bedst muligt og for at skabe grundlaget for at skabe de største gevinster ved et fælles system, inviterer SOF/SUF til, at så mange løsninger fra så mange forvaltninger som muligt håndteres af den løsning, vi indkøber. For hver løsning, der lægges ind i

systemet falder de enkelte løsnings driftsomkostninger da omkostningen ved systemet i høj grad er uafhængigt af antallet af løsninger i drift. SOF vil som systemejer stå for at udfakturere udgiften til de områder, der har en løsning i systemet.

Mht. implementeringsomkostninger dækker hver forvaltning omkostninger til snitflader m.v. til egne fagsystemer.

**Tabel 2 Driftseffektivisering og nye varige driftsomkostninger**

1.000 kr. 2014 p/l	2014	2015	2016	2017
Driftsbesparelse som følge af SOF	-100	-225	-225	-225
Driftsbesparelse som følge af SUF		-50	-55	-60
Driftsomkostninger til ny løsning				
<b>Samlet bruttodriftsbesparelse</b>	<b>-100</b>	<b>-275</b>	<b>-280</b>	<b>-285</b>

Note: Besparelser/mindredgifter angives med negativt fortegn

Driftsomkostningerne vil blive afholdt af SOF og SUF efter en ligelig fordelingsnøgle. Såfremt andre områder og forvaltninger kobles på samme løsning, vil fordeling af driftsomkostninger blive drøftet nærmere.

### Implementering af forslaget

SOF/SUF indkøber en løsning – og fokuserer på en løsning, der kan håndtere så meget som muligt af Social og Sundhedsområdet samt om mulig yderligere selvbetjeningsområder i andre forvaltninger. SOF påtager sig projekterollen, hvorfor det foreslås, at anlægs og driftsmidler tildeles SOF, men at SUF indgår på lige fod i udviklings- og integrationsarbejdet.

**Tabel 3 Implementeringsomkostninger**

1.000 kr. 2014 p/l	2014	2015	2016	2017
Anlægsinvestering	1.000			
Driftsudgifter til implementering (midlertidige)	500			
<b>Samlede omkostninger</b>	<b>1.500</b>			

### Opfølgning på forslaget (outcome)

Opfølgning sker ved at vurdere, i hvilken grad den samlede mængde papiransøgninger falder.

**Tabel 4 Opfølgning på forslagens outcome**

<b>Metode/Succeskriterier</b>	1. succeskriterium: Faldende antal papiransøgninger
Hvordan opnås succeskriteriet?	Indførelse af digital selvbetjening
Hvordan måles succeskriteriet?	Opgørelse af antal ansøgte blanketter
Hvem er ansvarlig for opfølgning?	SOF/SUF
Hvornår gennemføres opfølgning?	løbende

### Risici

Projektet har en negativ effektiviseringsgevinst, såfremt et indkøbt system alene indføres for at digitalisere ansøgninger til kropsbårne hjælpemidler og såfremt integrationen til SOF's og SUF's fagsystemer viser sig mere kompleks end forventet.



Jo bredere funderet selvbetjeningsløsning – med deraf følgende flere forvaltninger og områder, der lægges i løsningen, des større gevinst ved forslaget og for efterfølgende selvbetjeningsløsningsforslag.

**Tabel 5 Samlet risikovurdering (sæt ét kryds)**

Høj risiko	
Middel risiko	X
Lav risiko	

<b>Forslag H</b>	<b>Fra Fysisk til Digital post</b>
	På baggrund af arbejdet med projektet ”fra fysisk til digital post” er der opstået ny viden på området, og det er derfor muligt at genberegne business casen med nye potentialer. Det samme gør sig gældende i forhold til <i>Hjælp at hente-pakken</i> , hvor der ligeledes er opstået konkrete forslag til udvikling og styrkelse af medarbejdernes digitale forståelse.

**Tabel 1. Forslagets samlede økonomiske konsekvenser**

1.000 kr. 2014 p/l	2014	2015	2016	2017	Bevilling og funktion
<b>Driftseffektivisering</b>					
Bruttodriftsbesparelse	-3.698	-5.625	-6.771	-6.771	
Driftsomkostninger ved ny løsning (varig driftsudgift)	1.500	1.500	1.500	1.500	
<b>Implementeringsomkostninger</b>					
Anlægsinvestering	6.500	300			
Driftsudgifter til implementering (midlertidig driftsudgift)					
<b>Samlet nettoændring</b>					
Samlet driftsændring	-2.298	-4.125	-5.271	-5.271	
Samlet anlægsændring	6.500	300			
<b>Personalemæssige konsekvenser (ÅV)</b>	-3	-4	-4	-4	
<b>Break-even (tilbagebetalingstid i hele år)</b>					2

Note: Besparelser/mindreudgifter angives med negativt fortegn

### Baggrunden for forslaget

Den nye postanalyse har vist, at KK sender flere fysiske enkelt- og masseforsendelser end antaget i business casen, der ligger til grund for B2013 beslutningen om at igangsætte det tværgående projekt ”Fra fysisk til digital post”. Fordi hovedparten af disse forsendelser er systemgenererede, er de ikke så omkostningstunge set forhold til arbejdstidsressourcer som manuelle forsendelser. Besparelsen kan samlet set opskrives med 4 mio. i 2014, 5 mio. i 2015 og 6 mio. i 2016 og frem.

### Forslagets indhold

Udover en større mængde post end først antaget har implementeringsgruppens foreløbige arbejde, vist, at der er behov for at afsætte projektleder ressourcer til implementeringen decentralt. Ligesom opgaven med at gøre kommunen klar til at sende digital post til virksomheder er mere omfattende end først antaget. Derfor lægges der omkostninger ind til dette i den revurderede business case.

Derudover tegner der sig et billede af hvilke behov for tekniske løsninger, der er nødvendige for bedst muligt at kunne realisere potentialet. Det drejer sig blandt andet om en Input/ Output manager

samt en løsning til håndtering af store filer. Indkøb og implementering af disse løsninger skal således være med til at indfri det øgede potentiale.

#### *Digital forståelse – digital ledelse*

I forlængelse af Digital posts *hjælp at hente – pakke* i budget2013 har KBS gennem dialog med en række forvaltninger erfaret, at efterspørgslen efter og behovet for digitale læringsaktiviteter ikke alene kan dækkes af de midler, der er afsat i forbindelse med budget2013. For at dække behovet og forbedre den digitale modenhed hos medarbejdere i Københavns Kommune, lægges der op til en øget indsats overfor medarbejdernes digitale udvikling. Dette sker i form af adgang til en række lærings- og kompetenceaktiviteter på statens Campus-plattform, der effektivt har målrettet læring og kurser til en række medarbejdergrupper svarende til dem i Københavns Kommune.

Gennem et digitalt læringsmiljø bliver medarbejderne bekendt med et digitalt læringsmedie, som kan understøtte og styrke den digitale forståelse og viden hos medarbejderne. Fremadrettet kan det bidrage til en større forståelse for og indsigt i de digitale løsninger, som kommunen benytter sammen med og overfor borgerne.

#### **Forslagets potentiale**

Det øgede potentiale for digital post er primært på porto og print, da det ikke er så stor en andel af forsendelserne, der bliver sendt manuelt. På de manuelle forsendelser er der også en arbejdstidsbesparelse ved ikke at skulle printe, kuvertere og håndtere post decentralt.

**Tabel 2 Driftseffektivisering og nye varige driftsomkostninger**

1.000 kr. 2014 p/l	2014	2015	2016	2017
Driftsbesparelse som følge af Arbejdstidsbesparelse	-1.565	-1.625	-1.771	-1.771
Driftsbesparelse som følge af besparelse på porto og print	-2.133	-4.000	-5.000	-5.000
Driftsomkostninger til ny løsning	500	500	500	500
Campus licenser (5000-6000)	1.000	1.000	1.000	1.000
<b>Samlet driftsbesparelse</b>	<b>-2.298</b>	<b>-4.125</b>	<b>-5.271</b>	<b>-5.271</b>

Note: Besparelser/mindreudgifter angives med negativt fortegn

#### **Fordeling af effektiviseringspotentiale**

Besparelserne er fordelt i hht. andel af fysiske postforsendelser, det vil sige både enkelt forsendelse og masseforsendelser, i den nye postanalyse. Fordi masseforsendelserne indgår i fordelingen, er fordelingsnøglen justeret i forhold til den, der anvendes i effektiviseringsforslaget fra budget 2013. Denne nye fordelingsnøgle er anvendt i fordelingen af ekstra besparelsen set i forhold til budget 2013 forslaget.

Fordelingsnøglen vurderes igen i forbindelse med budget 2015, hvor det forventes, at koncernenhederne vil blive yderligere inddraget. Det vil ske på baggrund af en ny opgørelse af forsendelserne, der gennemføres i starten af 2014.

**Tabel 3 Fordeling af driftseffektivisering og nye driftsomkostninger mellem udvalg**

Udvalg	Fordelingsnøgle	2014	2015	2016	2017
1.000 kr. 2014 p/l					
Intern Revision					
Borgerrådgiveren					
Økonomiudvalget - ekskl. koncernenheder	0 %	0	0	0	0
Københavns Brandvæsen	1 %	-41	-60	-72	-72
Københavns Borgerservice, effektivisering	19 %	-770	-1.141	-1.373	-1.373
Københavns Borgerservice, driftsomkostning		1.500*	1.500	1.500	1.500
Koncernservice	1 %	-41	-60	-73	-73
Kultur- og Fritidsudvalget - ekskl. koncernenhed	6 %	-243	-360	-434	-434
Københavns Ejendomme	0 %	0	0	0	0
Børne- og Ungdomsudvalget	14 %	-568	-841	-1.012	-1.012
Sundheds- og Omsorgsudvalget	11 %	-446	-661	-795	-795
Socialudvalget	8 %	-324	-480	-578	-578
Teknik- og Miljøudvalget	15 %	-608	-901	-1.084	-1.084
Beskæftigelses- og Integrationsudvalget	25 %	-757**	-1.121	-1.350	-1.350
<b>I alt</b>	<b>100 %</b>	<b>-2.298</b>	<b>-4.125</b>	<b>-5.271</b>	<b>-5.271</b>

\* Københavns Borgerservice får tilført 1.500 t.kr. til årlig drift af Digital Post-løsningerne og Campus-licenser.

\*\*BIF's andel af effektiviseringen fordeler sig på hhv. servicerammen og på Efterspørgselsstyret indsats (i forholdet 73/27). De anførte beløb er serviceandelen, således at tabellen udelukkende rummer serviceudgifter. Effektiviseringen på EI fremgår af tabel 3.b nedenfor.

**Tabel 3.b. Fordeling af effektivisering på styringsområdet Efterspørgselsstyret Indsats**

Udvalg	Fordelingsnøgle	2014	2015	2016	2017
1.000 kr. 2014 p/l					
Beskæftigelses- og Integrationsudvalget	100 %	-262	-388	-467	-467
<b>I alt</b>	<b>100 %</b>	<b>-262</b>	<b>-388</b>	<b>-467</b>	<b>-467</b>

### Implementering af forslaget

Der er en risiko for, at nogle af systemerne ikke bliver klar til at kunne levere masseforsendelser til digital post i det tempo, effektiviseringsforslaget forudsætter. Derfor inddrages det i digital post projektet, at kommunen samlet set skal lægge pres på de leverandører, hvis systemer stadig ikke kan levere masseforsendelser til digital post.

Der afsættes midler til

- Software (I/O manager, store filer + integrationer): 1.000 t.kr.
- Løsninger til håndtering af digital post til virksomheder: 1.000 t.kr.
- Varige driftsmidler, herunder systemejerskab: 500 t.kr.

- Projektledelsesmidler 500 t.kr. pr forvaltning + 600 t.kr. til virksomhedsdelen i KBS: KBS varetager desuden projektledelse for resten af ØKF, hvorfor der også afsættes 200 t.kr i projektledelsesmidler til dette.
- Etableringsomkostninger 1.000 t.kr. i forbindelse med udbredelsen af Campus herunder uddannelse i brugen af Campus (kursusadministration) samt udvikling af yderligere e-læringsmoduler til forvaltningerne.

**Tabel 4 Implementeringsomkostninger**

1.000 kr. 2014 p/l	2014	2015	2016	2017
Anlægsinvestering (Digital Post)	5.800			
Anlægsinvestering til Campus (Digital forståelse - digital ledelse)	700	300		
<b>Samlede omkostninger</b>	<b>6.500</b>	<b>300</b>		

Anlægsinvesteringerne for Digital Post og Campus placeres i KBS i implementeringsenheden for projektet, og projektledelsesmidler fordeles i forvaltningerne. Da KBS er den enhed i Økonomiforvaltningen, der har flest forsendelser påtager KBS sig at varetage projektledelsen for hele forvaltningen.

**Tabel 5 Fordeling af anlægsinvestering mellem udvalg**

Udvalg	Fordelingsnøgle	2014	2015	2016	2017
1.000 kr. 2014 p/l					
Intern Revision					
Borgerrådgiveren					
Økonomiudvalget - ekskl. koncernenheder					
Københavns Brandvæsen					
Københavns Borgerservice		3.500	300		
Koncernservice					
Kultur- og Fritidsudvalget - ekskl. koncernenhed		500			
Københavns Ejendomme					
Børne- og Ungdomsudvalget		500			
Sundheds- og Omsorgsudvalget		500			
Socialudvalget		500			
Teknik- og Miljøudvalget		500			
Beskæftigelses- og Integrationsudvalget		500			
<b>I alt</b>		<b>6.500</b>	<b>300</b>		

**Tabel 6 Samlet risikovurdering (sæt ét kryds)**

Høj risiko	
Middel risiko	
Lav risiko	X

<b>Forslag I</b>	<b>Styrket Borgerkontakt</b>
	Projektets formål er at udbrede Styrket Borgerkontakt til hele Københavns Kommune således, at der igangsættes pilotprojekter med Styrket Borgerkontakt i de resterende tre forvaltninger i Københavns Kommune, SUF, BUF og KFF. Styrket Borgerkontakt implementeres ved at uddanne udvalgte medarbejdere i både back- og front office i metoden.

**Tabel 1. Forslagets samlede økonomiske konsekvenser ved 12 kurser i tre forvaltninger**

1.000 kr. 2014 p/l	2014	2015	2016	2017	Bevilling og funktion
<b>Driftseffektivisering</b>					
Bruttodriftsbesparelse som følge af Styrket Borgerkontakt (0,10 årsværk pr. gennemført kursusforløb)	-135	-405	-540	-540	
Driftsomkostninger ved ny løsning (varig driftsudgift)					
<b>Anlægsinvestering</b>					
Driftsudgifter til implementering (midlertidig driftsudgift)	1.056	1.056			
<b>Samlet nettoændring</b>					
Samlet driftsændring	-135	-405	-540	-540	
Samlet anlægsændring					
Samlet ændring	-135	-405	-540	-540	
<b>Personalemæssige konsekvenser (ÅV)</b>	-0,3	-0,9	-1,2	-1,2	
<b>Break-even (tilbagebetalingstid i hele år)</b>					4

Note 1: Besparelser/mindreudgifter angives med negativt fortegn

Note 2: Der regnes med halvt gennemslag det år medarbejderen er på kursus og halvt gennemslag det efterfølgende år.

### **Baggrunden for forslaget**

Metoden ”Styrket Borgerkontakt” indebærer hurtig og direkte (telefonisk eller personlig) kontakt med borgeren, brug af grundlæggende mæglingsteknikker, fokus på at lytte og være undersøgende sammen med borgeren, opsummere og være løsningsorienteret. Metoden anvendes dels i ”hverdags klager” hvor en borger mailer, ringer eller ved personligt fremmøde beklager sig til kommunen dels ”forud for klagen situationer” (typisk når en medarbejder skal sende en for borgeren negativ afgørelse) og dels ved den egentlige klagesagshåndtering ved formalitetsklager. I de første to situationer anvendes metoden til at forebygge egentlige klager og øge borgertilfredsheden. Metoden supplerer alene, men erstatter ikke eksisterende klageprocedurer.

ABT fonden har støttet afprøvningen af Styrket Borgerkontakt i bl.a. Favrskov og Furesø Kommune.

I forhold til reduktion i antallet af klager viser erfaringerne at:

- Borgeren i mellem 48 % og 88 % af sagerne vælger ikke at fastholde klagen
- Reduktionen i tidsforbruget i de to kommuner har været mellem 7 % og 49 %.
- Besparelsen i det økonomiske ressourceforbrug har været mellem 46 kr. og 3.346 kr. pr. klage
- Det årlige arbejdskraftbesparende potentiale har i gennemsnit været på 42 % årsværk svarende til tilsammen 5,26 årsværk i de fire afdelinger i de to kommuner.
- Borgertilfredsheden er steget mellem 16-52 %, og metoden har ligeledes haft positiv effekt på medarbejdertilfredsheden.

Udgangspunktet for projektet var alene en anvendelse af metoden på egentlige klagesager, men projektet blev udvidet til også at omfatte situationer ”forud for en klage” f.eks. ved formidling af en vanskelig afgørelse, hvor hollandske erfaringer viser, at der også er betydelige besparelsespotentialer.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen (BIF) og Københavns Borgerservice (KBS) gennemførte i 2012 et pilotforsøg med anvendelse af Styrket Borgerkontakt. Resultaterne fra pilotprojektet har været meget positive. I både BIF og KBS er klagerne blevet frafaldet i ca. 75 % af de sager, hvor Styrket Borgerkontakt har været brugt.

Styrket Borgerkontakt bliver som en del af den allerede vedtagne Citizen 2015 pakke implementeret i fire forvaltninger (BIF, TMF, SUF og KBS (OKF)).

### **Forslagets indhold**

Projektet har to overordnede formål: For det første skal det i hverdagsituationer *forebygges, at borgernes utilfredshed resulterer i skriftlige klager*. For det andet skal det - i de tilfælde hvor der er indgivet en skriftlig klage - sikre *en mere effektiv og dialogorienteret behandling af klagen*. Det skal ske ved at:

- Medarbejderne har kendskab til og er trygge ved metoden i Styrket Borgerkontakt
- Medarbejderne benytter metoden til at forebygge klager (hverdagsklager og forud for klagen)
- Medarbejderne benytter metoden i deres behandling af formalitetsklager

Derudover arbejder projektet med en række delmål, nemlig:

- *Større borgertilfredshed*: Borgerne oplever et mere positivt møde med forvaltningerne
- *Styrket kvalitet i sagsbehandlingen*: Medarbejderne har tilegnet sig ny viden samt nye kompetencer, de kan bruge i deres arbejde
- *Bedre arbejdsmiljø*: Medarbejderne oplever en højere arbejdstilfredshed, en øget mulighed for at bruge deres ressourcer samt en styrket kontakt med borgerne

I projektet inddrages BUF, SUF og KFF. Som eksempler på mulige pilotprojekter i de tre forvaltninger kan nævnes Borgerservice KVIK i KFF, det udkørende personale (syge- og hjemmeplejer) i SUF eller ledelsen i områdekantorerne i BUF.

Projektforløbet er fordelt på to uddannelsesspor, svarende til spor 1 uddannelse af medarbejder og spor 2 uddannelse af nøglepersoner i perioden 2014-2015, med afholdelse af 4 kurser pr. år.

### Forslagets potentiale

I det igangværende projekt er besparelsen i BIF og KBS sat til 0,2 årsværk pr. kursus og til 0,15 årsværk pr. kursus i TMF og SOF. Forskellen skyldes, at det vurderedes, at pilotprojektet i BIF og KBS og det deraf følgende øgede fokus på forankring og spredning har skabt mulighed for øget effekt i BIF og KBS.

Det er vanskeligt at pege entydigt på den direkte besparelse, men forvaltningerne er enige om nødvendigheden af at gennemføre forslaget og finansiere det via en effektivisering. Besparelserne er konservativt sat i forhold til de resultater som brug af metoden i Favrskov Kommune, i Furesø Kommune og i pilotprojektet i BIF og KBS har vist.

**Tabel 2 Driftseffektivisering og nye varige driftsomkostninger**

1.000 kr. 2014 p/l	2014	2015	2016	2017
Driftsbesparelse som følge af (0,10 årsværk pr. gennemført kursusforløb)	-135	-405	-540	-540
<b>Samlet driftsbesparelse</b>	<b>-135</b>	<b>-405</b>	<b>-540</b>	<b>-540</b>

Note: Besparelser/mindreudgifter angives med negativt fortegn

### Fordeling af effektiviseringspotentiale

**Tabel 3 Fordeling af driftseffektivisering og nye driftsomkostninger mellem udvalg**

1.000 kr. 2014 p/l	Fordelingsnøgle, antal kurser	2014	2015	2016	2017
BUF	4/12	-45	-135	-180	-180
SUF	4/12	-45	-135	-180	-180
KFF	4/12	-45	-135	-180	-180
<b>I alt</b>	<b>12</b>	<b>-135</b>	<b>-405</b>	<b>-540</b>	<b>-540</b>

### Implementering af forslaget

Arbejdsmiljø København vil stå for undervisningen i spor 1 i 2014 og 2015 og kunne være en mulig leverandør i forhold til de tre forvaltninger, SUF, BUF og KFF. Der vil ikke være tale om nyudvikling af kurser, men anvendelse af et tidligere prøvet koncept, hvilket forventes at indebære en mulig reduktion af prisen navnlig for gennemførelsen af selve kursusdelen. Der vil dog fortsat skulle ske en tilpasning af konceptet i forbindelse med opstart og i respektive forvaltninger, ligesom besparelsen på den opfølgende indsats vurderes at være begrænset. På denne baggrund forventes halvdelen af driftsudgifterne at skulle anvendes til kursusforløb og den resterende halvdel at skulle anvendes til sikring af forankring af forløbet i forvaltningerne.

Implementeringen sikres via uddannelse af medarbejder og nøglepersoner i spor 1, spor 2. Herudover vil de tre forvaltninger tilknyttes de organisatoriske tiltag, som udvikles som en del af Citizen 2015 projektet. Dette forventes at være forbundet med driftsudgifter til videreudvikling og tilpasning af sporene til forvaltningerne.



**Tabel 4 Implementeringsomkostninger**

1.000 kr. 2014 p/l	2014	2015	2016	2017
Anlægsinvestering				
Driftsudgifter til implementering (midlertidige)	1.056	1.056		
<b>Samlede omkostninger</b>	<b>1.056</b>	<b>1.056</b>		

**Tabel 5 Fordeling af anlægsinvestering mellem udvalg**

Udvalg	Fordelingsnøgle	2014	2015	2016	2017
1.000 kr. 2014 p/l					
Intern Revision					
Borgerrådgiveren					
Økonomiudvalget - inkl. koncernheder					
Københavns Brandvæsen					
Københavns Borgerservice	100 %	1.056	1.056		
Koncernservice					
Kultur- og Fritidsudvalget - ekskl. koncernhed					
Københavns Ejendomme					
Børne- og Ungdomsudvalget					
Sundheds- og Omsorgsudvalget					
Socialudvalget					
Teknik- og Miljøudvalget					
Beskæftigelses- og Integrationsudvalget					
<b>I alt</b>		<b>1.056</b>	<b>1.056</b>		

De midlertidige driftsudgifter samles ligesom i det tidligere projekt i KBS, som også håndterer aftalen med AMK.

### **Forslagets forventede effekt**

Formålet med projektet er både at styrke kommunikationen og kontakten med borgerne, og forebygge klager, øge borgertilfredsheden og forbedre arbejdsmiljøet. Det er ikke muligt at udregne et konkret besparelspotentiale på arbejdsmiljøforbedringerne, men effekten forventes på baggrund af såvel hollandske erfaringer, erfaringer fra ABT projektet og erfaringerne fra pilotprojektet i KBS og BIF at være markant.

<b>Forslag J</b>	<b>Anskaffelse af IT-system til understøttelse af telefonibetjening i Københavns Kommune</b>
	For at udnytte synergi og fælles ressourcer ved telefoniske henvendelser til kommunen, foreslås det at anskaffe én fælles telefoni-systemløsning, og etablere et centralt kompetencecenter for driftsunderstøttelse og teknik.

**Tabel 1. Forslagets samlede økonomiske konsekvenser**

1.000 kr. 2014 p/l	2014	2015	2016	2017	Bevilling og funktion
<b>Driftseffektivisering</b>					
Bruttodriftsbesparelse	- 2.007	-5.327	-5.327	-5.327	
Driftsomkostninger ved ny løsning (varig driftsudgift)	808	3.080	3.080	3.080	
<b>Implementeringsomkostninger</b>					
Anlægsinvestering	8.950				
Driftsudgifter til implementering (midlertidig driftsudgift)					
<b>Samlet nettoændring</b>					
Samlet driftsændring	-1.199	-2.247	-2.247	-2.247	
Samlet anlægsændring	8.950				
<b>Personalemæssige konsekvenser (ÅV)</b>					
<b>Break-even (tilbagebetalingstid i hele år)</b>					4

Note: Besparelser/mindreudgifter angives med negativt fortegn

### Baggrunden for forslaget

Kommunen har i dag flere forskellige telefoni-systemløsninger, uden en koordineret strategi på området. Det giver i praksis 3 problemer:

1. Kommunen bruger ressourcer på flere forskellige leverandørkontrakter og supportaftaler
2. Ingen fælles udnyttelse af intern driftssupport, anvendelse af menustrukturer, callflows, bemandingsplanlægning, statistik og rapportering, datahåndtering, optimal opsætning af IVR (tast-selv-menuer), eller en samlet visning af borgernes telefonhenvendelser.
3. Manglende udnyttelse af synergi i borgerbetjeningen i spidsperioder og ydertidspunkter.

Ad 1: Udgifter til håndtering af leverandørkontrakter og supportaftaler afholdes i Koncernservice (Contract Management), og i hver af de enheder, der har anskaffet en telefoni-systemløsning.

Ad 2: De to mest brugte telefoni-systemløsninger i kommunen er Pulse/Connect fra Intelcom og ITC Swordfish fra CC:Factory. Når løsningerne administreres i enheder uden erfaring og kompetence med telefoni-systemsystemer, udnyttes disse ikke optimalt. Kommunen går glip af mere effektiv bemanding og mere målrettet borgerservice.

Ad 3: I dag styrer hver enhed sin bemandingsplanlægning. Mulighederne for overløb til andre call-centre i en anden enhed med tilsvarende fagkompetencer udnyttes ikke.

## Forslagets indhold

Formålet med projektet er, 1) at gennemføre et udbud for en fælles telefoni-systemløsning og 2) centralisere og etablere en professionel driftsorganisering.

En fælles telefoni-systemløsning giver mulighed for at gennemføre ensartet opfølgning på telefonbetjeningen. Systemer med tilhørende organisering foreslås samlet hos Kontakt-centret i KBS, som i dag varetager det største call-center samt har ansvaret for telefoniplatformen. Et fælles udbud og anskaffelse af telefoni-systemløsning samler ansvaret for systemejerskab, contract management og intern driftssupport. Driftssupport består af teknisk opsætning funktionel optimering og udnyttelse af løsningens muligheder, udtræk og bearbejdning af statistik til den enkelte enhed, medarbejder og ledelsesinformation. Ved en fælles løsning kan der etableres intelligent overløb mellem afdelingers call-centre i spidsbelastningsperioder og i ydertidspunkter. Kommunale enheder med lille bemanning til telefoniske henvendelser kan etablere mini-callcentre, og opnå stordriftsfordele samt professionel telefonservice.

## Forslagets potentiale

Effektiviseringen findes ved at reducere arbejdstid samt besparelser på licens-betaling & serverdrift. Kommunen har i dag en årlig licensbetaling på ca. 2,3 mio. kr. Det kan reduceres til ca. 1,5 mio. Hertil kommer besparelser på færre udbud/anskaffelser. Der er taget udgangspunkt i de samlede priser for en løsning inkl. etablering, hosting og licenser, for at kunne sidestille en eget løsning med en hosted/cloudbaseret løsning.

**Tabel 2 Driftseffektivisering og nye varige driftsomkostninger**

1.000 kr. 2014 p/l	2014	2015	2016	2017
Driftsbesparelse som følge af Løn til driftssupport rundt om i kommunen	-750	-2.500	-2.500	-2.500
Driftsbesparelse som følge af licensbetalinger til leverandører	-571	-2.284	-2.284	-2.284
Driftsbesparelse som følge af systemvedligehold	-86	-343	-343	-343
Driftsbesparelse som følge af systemejerskab	-50	-200	-200	-200
Driftsbesparelse som følge af færre udbud	-550	0	0	0
Driftsomkostninger til ny løsning	808	3.080	3.080	3.080
<b>Samlet bruttodriftsbesparelse</b>	<b>- 1.199</b>	<b>-2.247</b>	<b>-2.247</b>	<b>-2.247</b>

Note: Besparelser/mindreudgifter angives med negativt fortegn

## Fordeling af effektiviseringspotentiale

Økonomiforvaltningen bærer den største del (40%), da man her har de to største callcentre i kommunen. Fordelingsnøglen har den fordel, at den giver "buy-in" for forvaltninger, der ønsker at etablere et callcenter, eller giver alle forvaltninger en ensartet platform til at udnytte funktionaliteten til at styre henvendelser effektivt og tilrettelægge telefonbetjeningen optimalt. Effektiviseringen foreslås fordelt til hver forvaltning som nedenfor beskrevet.

**Tabel 3 Fordeling af driftseffektivisering og nye driftsomkostninger mellem udvalg**

Udvalg	Fordelingsnøgle	2014	2015	2016	2017
1.000 kr. 2014 p/l					
Intern Revision					
Borgerrådgiveren					
Økonomiudvalget					

- ekskl. Koncernenheder					
Københavns Brandvæsen					
Københavns Borgerservice- driftseffektivisering		-1.120	-3.663	-3.663	-3.663
Københavns Borgerservice - driftsomkostning	26%	808	3.080	3.080	3.080
Koncernservice	14%	-167	-314	-314	-314
Kultur- og Fritidsudvalget - ekskl. Koncernenhed	5%	-60	-112,5	-112,5	-112,5
Københavns Ejendomme	5%	-60	-112,5	-112,5	-112,5
Børne- og Ungdomsudvalget	10%	-120	-225	-225	-225
Sundheds- og Omsorgsudvalget	10%	-120	-225	-225	-225
Socialudvalget	10%	-120	-225	-225	-225
Teknik- og Miljøudvalget	10%	-120	-225	-225	-225
Beskæftigelses- og Integrationsudvalget	10%	-120	-225	-225	-225
<b>I alt</b>	<b>100%</b>	<b>- 1.199</b>	<b>-2.247</b>	<b>-2.247</b>	<b>-2.247</b>

### Implementering af forslaget

Københavns Borgerservice er ansvarlig for implementeringen og efterfølgende driftssupport.

Forslaget kan implementeres inden for 1 år, fra beslutningen træffes:

- Afdækning af eksisterende kontrakter Q4 2013
- Opsigelse af kontrakter Q1 2014 + Behovsanalyse Q1 2014
- Udbud Q2 2014 + Kontraktindgåelse Q2 2014
- Implementering Q3 2014
- Besparelsen kommer fra Q4 2014 og er fuldt indfaset i 2015.

**Tabel 4 Implementeringsomkostninger**

1.000 kr. 2014 p/l	2014	2015	2016	2017
Procesdesign	200			
medarbejderuddannelse	50			
Driftsimplementering af investeringer	450			
Eksterne ressourcer	500			
Koncernservice	100			
Software licenser (306 agenter á 25tkr.stk)	7650			
<b>Samlede omkostninger</b>	<b>8.950</b>			

**Tabel 5 Fordeling af anlægsinvestering mellem udvalg**

Udvalg	Fordelingsnøgle	2014	2015	2016	2017
1.000 kr. 2014 p/l					
Intern Revision					
Borgerrådgiveren					
Økonomiudvalget - ekskl. Koncernenheder					
Københavns Brandvæsen					
Københavns Borgerservice	100 %	8.950			
Koncernservice					
Kultur- og Fritidsudvalget					

- ekskl. Koncernenhed					
Københavns Ejendomme					
Børne- og Ungdomsudvalget					
Sundheds- og Omsorgsudvalget					
Socialudvalget					
Teknik- og Miljøudvalget					
Beskæftigelses- og Integrationsudvalget					
<b>I alt</b>		<b>100%</b>	<b>8.950</b>		

### Forslagets forventede effekt

De primære succeskriterier er: Færre ressourcer til contract management og driftssupport, Bedre udnyttelse af systemmuligheder og Mere ensartet servicering af borgerne. Herudover forventes en række positive effekter af en fælles anskaffelse og driftssupport: Færre ressourcer til etablering af nye call-centre, Mulighed for databaseret opfølgning på telefonisk borgerbetjening i flere enheder, Bedre rapportering af kvalitet af telefonbetjeningen og mulighed for at give den enkelte medarbejder faktabaseret tilbagemelding.

### Opfølgning på forslaget (outcome)

Ansvaret for opfølgning på succeskriterier og evaluering placeres hos Københavns Borgerservice.

**Table 7 Opfølgning på forslagens outcome**

Metode/ Succeskriterier	1. succeskriterium: Færre ressourcer til contract management og driftssupport	2. succeskriterium: Bedre udnyttelse af systemmuligheder	3. succeskriterium: Ensartet servicering af borgerne
Hvordan opnås succeskriteriet?	Overdrage ansvaret til henholdsvis KBS og KS	KBS informerer og rådgiver om de løsninger systemet giver det enkelte call-center	Hver leder og medarbejder i det enkelte call-center følger op på egne konkrete og aftalte mål
Hvordan måles succeskriteriet?	Optælling af ÅV	Spørgeskema (relevans og anvendelse) til ledere med call-centre	Udtræk fra statistiksystem i ny call-centerløsning
Hvem er ansvarlig for opfølgning?	KBS	KBS	KBS
Hvornår gennemføres opfølgning?	Et halvt år efter implementering	Årligt	Årligt

### Risici

Estimatet er foretaget ved nøgletalsberegninger for gennemsnitlige callcenter pladser. Enhedsprisen er uafhængig af om Københavns Kommune vælger at indkøbe system og licenser samt drifte løsningen i eget servermiljø eller vælge en ren cloudbaseret løsning, hvor udgiften er et månedligt abonnement. Vælges der en internt driftet løsning, skal det sikres, at LAN og servermiljø opfylder leverandørens systemkrav. Integration med kommunens IP-telefonplatform kræver tæt samarbejde leverandørerne og med teknikere fra KBS.

**Table 8 Samlet risikovurdering (sæt ét kryds)**

Høj risiko	
Middel risiko	X
Lav risiko	

<b>Forslag K</b>	<b>GIS – Digitale kort</b>
	Der er et potentiale for besparelser ved at øge udveksling og deling af data fra forvaltningerne og gøre dem tilgængelige på kort. Besparelsen skal realiseres på tværs af alle forvaltninger.

**Table 1. Forslagets samlede økonomiske konsekvenser**

1.000 kr. 2014 p/l	2014	2015	2016	2017	Bevilling og funktion
<b>Driftseffektivisering</b>					
Bruttodriftsbesparelse		-1.500	-3.000	-3.000	Fordeling på div. udvalg
Driftsomkostninger ved ny løsning (varig driftsudgift)	250	250	250	250	Ordinær drift 6.45.51.1.002
<b>Implementeringsomkostninger</b>					
Anlægsinvestering	1.050	1.050			Ordinær anlæg 6.45.51.3
Driftsudgifter til implementering (midlertidig driftsudgift)					
<b>Samlet nettoændring</b>					
Samlet driftsændring	250	-1.250	-2.750	-2.750	
Samlet anlægsændring	1.050	1.050			
<b>Personalemæssige konsekvenser (ÅV)</b>					
	1	-2	-6	-6	
<b>Break-even (tilbagebetalingstid i hele år)</b>					3

Note: Besparelser/mindreudgifter angives med negativt fortegn

### Baggrunden for forslaget

Der er behov for at kommunens data samles og udnyttes bedre. Der er ofte tvivl om ejerskab, opdatering og valør, og det er svært at finde data, der håndteres i skuffesystemer og regneark. Det koster fejl og dobbeltarbejde, og påfører f.eks. webredaktørerne arbejde med at indtaste data på ny.

Dette problem er TMF ved at minimere, gennem etableringen af Københavns Geodata Bank (KGB), som indeholder en lang række data, på tværs af forvaltningerne.

KGB er tæt forbundet med en kortmotor, så data kan vises på hhv. Københavnerkortet (Borgerrettet) og KKkort (internt kort). Derudover kan der laves indlejrede kort, hvor et kortudsnit kan vises dynamisk på en Webside, så data og kort kan kobles med mere tilbundsående information.

Når data opdateres i KGB, slår opdateringen automatisk igennem på både interne og eksterne kort. Dermed bliver fagdata til borgerrettet information, i én arbejdsgang. Kort til illustrator vil kunne dannes direkte fra kortet.

Løsningen bliver drevet af Teknik- og Miljøforvaltningen, der vedligeholder database og kortmotor, mens alle forvaltninger leverer data.

KGB rummer mere end 450 datasæt. TMF har leveret de fleste, og fra de øvrige forvaltninger vises bl.a. på KKKort.: Børneinstitutioner, Kommuneplanen, anlægsoversigten for budget 2013, integrationsprojekter, sundhedsprofil, kultur- og fritidsinstitutioner, Københavns Kommunes egne ejendomme og arealer til arrangementer i byrummet.

Initiativet er en del af ”Projekt datastrategi”, hvor TMF på vegne af Digitaliseringsforum udarbejder en strategi for, hvordan kommunen bedst samordner sine data. Strategien forventes færdig inden sommerferien

### **Forslagets indhold**

Kommunens informationer skal digitaliseres og konsolideres, så de kan genbruges og altid er opdateret, og data skal stilles til rådighed internt og overfor borgerne i et ensartet workflow.

Initiativet sigter bl.a. mod at:

- gøre relevante data fra alle forvaltninger tilgængelige
- automatisere høringer
- medarbejderne skal kunne gemme data direkte i databasen, evt. tegne på kort
- data skal kunne vises direkte på internet i handicaptilgængeligt format,
- give adgang til at bruge og rette data på mobile platforme

### **ORGANISERING**

Projektet forankres i TMF som hovedaktør og styregruppe/projektgruppe. Der ansættes en projektleder som forankres i TMF.

Arbejdet med at opsamle data i de enkelte forvaltninger forankres i effektiviseringsstyregruppen med link til datastrategien. Her skal alle forvaltninger repræsenteres.

### **Forslagets potentiale**

Hele infrastrukturen er etableret og gratis at anvende (afholdes af TMF).

**Tabel 2 Driftseffektivisering og nye varige driftsomkostninger**

1.000 kr. 2014 p/l	2014	2015	2016	2017
Driftsbesparelse		-1.500	-3.000	-3.000
Driftsomkostninger til ny løsning	250	250	250	250
<b>Samlet driftsbesparelse</b>	<b>250</b>	<b>-1.250</b>	<b>-2.750</b>	<b>-2.750</b>

Note: Besparelser/mindreudgifter angives med negativt fortegn

### **Fordeling af effektiviseringspotentiale**

Der forventes en årlig besparelse på tværs af hele kommunen på ca. 6 AC årsværk, eller 3 mio. kr., der deles ligeligt på tværs af alle 7 forvaltninger. For Teknik & Miljøudvalget indgår en øget driftsomkostning til IT-licenser på 250 t.kr.

**Tabel 3 Fordeling af driftseffektivisering og nye driftsomkostninger mellem udvalg**

Udvalg	Fordelingsnøgle	2014	2015	2016	2017
1.000 kr. 2014 p/l					
Intern Revision					
Borgerrådgiveren					
Økonomiudvalget - ekskl. koncernenheder	1/7		-214	-429	-429
Københavns Brandvæsen					
Københavns Borgerservice					
Koncernservice					
Kultur- og Fritidsudvalget - ekskl. koncernenhed	1/7		-214	-429	-429
Københavns Ejendomme					
Børne- og Ungdomsudvalget	1/7		-214	-429	-429
Sundheds- og Omsorgsudvalget	1/7		-214	-429	-429
Socialudvalget	1/7		-214	-429	-429
Beskæftigelses- og Integrationsudvalget	1/7		-214	-429	-429
Teknik- og Miljøudvalget	1/7		-214	-429	-429
Teknik- og Miljøudvalget		250	250	250	250
<b>I alt</b>	<b>7/7</b>	<b>250</b>	<b>-1.250</b>	<b>-2.750</b>	<b>-2.750</b>

**Tabel 4 Implementeringsomkostninger**

1.000 kr. 2014 p/l	2014	2015	2016	2017
Anlægsinvestering	1.050	1.050		
<b>Samlede omkostninger</b>	<b>1.050</b>	<b>1.050</b>		

Anlægsinvesteringen dækker køb af software for i alt 1,1 mio. kr. og 1 projektleder i 2 år á 500.000 kr. pr. år.

**Tabel 5 Fordeling af anlægsinvestering mellem udvalg**

Udvalg	Fordelingsnøgle	2014	2015	2016	2017
1.000 kr. 2014 p/l					
Intern Revision					
Borgerrådgiveren					
Økonomiudvalget - ekskl. koncernenheder					
Københavns Brandvæsen					
Københavns Borgerservice					
Koncernservice					
Kultur- og Fritidsudvalget - ekskl. koncernenhed					
Københavns Ejendomme					
Børne- og Ungdomsudvalget					
Sundheds- og Omsorgsudvalget					
Socialudvalget					
Teknik- og Miljøudvalget	100 %	1.050	1.050		
Beskæftigelses- og Integrationsudvalget					



<b>I alt</b>		<b>1.050</b>	<b>1.050</b>		
--------------	--	--------------	--------------	--	--

### Forslagets forventede effekt

- Arbejdsgange effektiviseres, herunder dannelse af information, lettere opdatering af data, lettere opdatering af web og intranet samt opdaterede publikationer og PDF dokumenter.
- Serviceforbedring, når borgerne kan betjene sig selv på kort og web og derigennem blive bedre informeret. Dette kan minimere og effektivisere henvendelserne til kommunen.
- Serviceforbedring gennem øget tilgængelighed for handicappede.
- Øget borgertilfredshed og forståelse for kommunens arbejde.
- Effektive processer omkring høringer, især træfsikkerhed og hastighed, når de relevante modtagere skal fremfindes.
- Bedre workflow, hvor data opdateres ved kilden frem for at skulle opsamles af ansvarlige og lægges i bunke og afvente indtastning.
- Altid opdateret information, når webredaktørerne, i stedet for at vedligeholde lister manuelt, kan få opdaterede lister automatisk. Dermed spares meget dobbeltarbejde og administration.
- Effektiv mobil adgang, f.eks. i forbindelse med miljøtilsyn, tilsyn af byggeri mv.

### Opfølgning på forslaget (outcome)

**Tabel 6 Opfølgning på forslagens outcome**

<b>Metode/Succeskriterier</b>	1. succeskriterium:	2. succeskriterium:	3. succeskriterium:
Hvordan opnås succeskriteriet?	Data til rådighed	Handicaptilgængelighed	Høringsmodul
Hvordan måles succeskriteriet?	Kvantitativt	Kvalitativt	Objektivt
Hvem er ansvarlig for opfølgning?	Eff. Styregruppen	TMF / eff. styregruppen	TMF / eff. Styregruppen
Hvornår gennemføres opfølgning?	Løbende over 2 år	1 år	1 år

### Risici

En væsentlig udfordring er at identificere besparelsen i praksis, når en række arbejdsopgaver bliver ”lidt nemmere”. Vi har sat businesscasen konservativt for at imødegå diskussioner om, hvor mange eller få opgaver den enkelte forvaltning har af de enkelte typer. Dette vil kræve effektiviseringsstyregruppens fokus.

En anden væsentlig risiko er at forvaltningerne arbejder med, og investerer det arbejde i at fremfinde data, som gør at opgaven siden bliver lettere. Det er måske ikke en stor opgave isoleret set, men det kræver at opgaven prioriteres. Dette vil kræve effektiviseringsstyregruppens fokus.

**Tabel 7 Samlet risikovurdering (sæt ét kryds)**

Høj risiko	
Middel risiko	
Lav risiko	X

<b>Forslag L</b>	<b>Samlet effektiviseringer for obligatorisk selvbetjening vedr. ansøgning om lån til ejendomsskat, valg af læge, ansøgning om økonomisk friplads og anmeldelse af rotter</b>
	Forslaget sker i forlængelse af at lov om obligatorisk digital service på udvalgte områder indføres december 2013. Effektiviseringen opnås ved at selvbetjeningsgraden for <i>ansøgning om lån til ejendomsskat, valg af læge, ansøgning om økonomisk friplads og anmeldelse af rotter</i> løftes.

**Tabel 1. Forslagets samlede økonomiske konsekvenser**

1.000 kr. 2014 p/l	2014	2015	2016	2017	Bevilling og funktion
<b>Driftseffektivisering</b>					
Bruttodriftsbesparelse	-322	-322	-322	-322	
Driftsomkostninger ved ny løsning (varig driftsudgift)					
<b>Implementeringsomkostninger</b>					
Anlægsinvestering					
Driftsudgifter til implementering (midlertidig driftsudgift)					
Projektledelse					
<b>Samlet nettoændring</b>					
Samlet driftsændring	-322	-322	-322	-322	
Samlet anlægsændring					
<b>Personalemæssige konsekvenser (ÅV)</b>					
<b>Break-even (tilbagebetalingstid i hele år)</b>					

Note: Besparelser/mindreudgifter angives med negativt fortegn

### Baggrunden for forslaget

I henhold til den fællesoffentlige bølgeplan træder loven om obligatorisk digital service i kraft d. 1. december 2013 for følgende 4 områder: *ansøgning om lån til ejendomsskat, valg af læge, ansøgning om økonomisk friplads og anmeldelse af rotter*. KK har allerede selvbetjeningsløsninger, som borgerne kan bruge, hvorfor der ikke skal ske en investering i nye løsninger

På de 4 områder, hvor der allerede i dag findes en selvbetjeningsløsning, maksimeres effektiviseringspotentialet ved at øge selvbetjeningsgraden til at 80 % af borgerne betjener sig selv via en digital løsning. Dette vil medføre en besparelse af ressourcer.

### Forslagets indhold

Forslaget vedrører følgende 4 områder: *ansøgning om lån til ejendomsskat, valg af læge, ansøgning om økonomisk friplads og anmeldelse af rotter*. Alle 4 forslag er tilgængelige for selvbetjening senest d. 1. december 2013 og involverer KBS, BUF og TMF.

**Tabel 2 Driftseffektivisering og nye varige driftsomkostninger**

1.000 kr. 2014 p/l	2014	2015	2016	2017
Driftsbesparelse på lån til betaling af ejendomsskat	-12	-12	-12	-12
Driftsbesparelse på valg af læge	-80	-80	-80	-80
Driftsbesparelse på økonomisk friplads	-100	-100	-100	-100
Driftsbesparelse på anmeldelse af rotter	-130	-130	-130	-130
<b>Samlet driftsbesparelse</b>	<b>-322</b>	<b>-322</b>	<b>-322</b>	<b>-322</b>

Note: Besparelser/mindreudgifter angives med negativt fortegn

### Fordeling af effektiviseringspotentialer

Besparelserne er fordelt i hht. de potentialer KBS, BUF og TMF selv har meldt ind på de fire områder.

**Tabel 3 Fordeling af driftseffektivisering og nye driftsomkostninger mellem udvalg**

Udvalg	Fordelingsnøgle	2014	2015	2016	2017
1.000 kr. 2014 p/l					
Intern Revision					
Borgerrådgiveren					
Økonomiudvalget - ekskl. koncernenheder					
Københavns Brandvæsen					
Københavns Borgerservice	-	-92	-92	-92	-92
Kultur- og Fritidsudvalget - ekskl. koncernenhed					
Børne- og Ungdomsudvalget	-	-100	-100	-100	-100
Sundheds- og Omsorgsudvalget					
Socialudvalget					
Teknik- og Miljøudvalget	-	-130	-130	-130	-130
Beskæftigelses- og Integrationsudvalget					
<b>I alt</b>		<b>-322</b>	<b>-322</b>	<b>-322</b>	<b>-322</b>

Note: Der er ikke lavet fordelingsnøgle, da der er tale om individuelle forslag, som er samlet i et effektiviseringsforslag, da de vedrører lov om obligatorisk digital service.

### Implementering af forslaget

Der forventes ikke at være implementeringsudgifter forbundet med forslaget idet der allerede er anskaffet løsninger på alle fire områder.

### Forslagets forventede effekt

Den forventede effekt er en øget selvbetjeningsgrad, en hurtigere sagsbehandling og en øget tilfredshed blandt borgere. I forbindelse med at det bliver obligatorisk for borgerne at betjene sig selv, forventes der en stigning i selvbetjeningsgraden og dermed en ressourcebesparelse i forhold til sagsbehandling de 4 opgaver.

**Opfølgning på forslaget (outcome)**

På alle selvbetjeningsløsninger vil der blive foretaget årlige målinger af selvbetjeningsgraden i forbindelse med KOMHEN.

**Risici**

Risikoen vurderes som lav, da løsningerne allerede er anskaffet og er afprøvet i KK eller andre kommuner.

**Tabel 4 Samlet risikovurdering (sæt ét kryds)**

Høj risiko	
Middel risiko	
Lav risiko	X

<b>Forslag M</b>	<b>Udvidelse af den centrale telefoniplatform</b>
	Den centrale telefoniplatform i KK foreslås udvidet med telefonapparater fra de større lokationer, hvis fastnettelefoni pt. driftes uden for den centrale platform. Endvidere ryddes der op i resterende lokationers ikke benyttede tele-linjer.

**Tabel 1. Forslagets samlede økonomiske konsekvenser**

1.000 kr. 2014 p/l	2014	2015	2016	2017	Bevilling og funktion
<b>Driftseffektivisering</b>					
Bruttodriftsbesparelse		-1.300	-1.840	-1.840	
Driftsomkostninger ved ny løsning (varig driftsudgift)					
<b>Implementeringsomkostninger</b>					
Anlægsinvestering	4.482	1.500			
Driftsudgifter til implementering (midlertidig driftsudgift)					
<b>Samlet nettoændring</b>					
Samlet driftsændring		-1.300	-1.840	-1.840	
Samlet anlægsændring	4.482	1.500			
<b>Personalemæssige konsekvenser (ÅV)</b>					
<b>Break-even (tilbagebetalingstid i hele år)</b>					4

Note: Besparelser/mindreudgifter angives med negativt fortegn

### Baggrunden for forslaget

Gennem 2011/2012 har Københavns Kommune (KK) fået samlet størstedelen af de administrative enheder i forvaltningerne på en fælles digital telefoniplatform. Dvs. 9.000 af kommunens fastnettelefoner drives på denne løsning. Løsningen kan rumme meget mere, hvorfor det foreslås at man over den næste årrække yderligere centraliserer flere af KK resterende telefoniplatforme - i første omgang apparaterne fra de resterende større lokationer, der er forberedt teknisk af KS.

De enheder som kører deres telefoni uden om den fælles løsning, står selv for deres telefoni – med egne kontrakter og en række forskellige leverandører. Indkøbene bliver dermed uensartede og man får ikke glæde af den centrale professionelle enhed i kontaktcentret, eller stordriftsfordelen ved at kunne dele linjer.

### Forslagets indhold

Projektet handler om at centralisere driften af fastnet telefoni for yderligere 3.000 telefoner, karakteriseret ved at have ISDN30 linjer i dag, placeret typisk på skoler, plejehjem, biblioteker og undervisningscentre. Med drift af fastnet telefoni menes selve den tekniske platform som understøtter telefonien, ikke telefonsupport til borgere. Ved udvidelse af den centrale telefoniplatform med nye apparater, vil support for enhederne simplificeres, overblik over

kommunens telefoni og forbrug til dette forøges, og der vil med udvidelsen kunne opnås en gennemsnitligt lavere driftspris pr. telefon på det centrale anlæg.

Endvidere vil projektet foretage en analyse af, og hjælp til, oprydning af PSTN linjer på øvrige (typisk mindre) lokationer. Herved høstes dels et besparelsespotentiale, og dels sikres et mere retvisende overblik over restmængden af linjer/apparater, der ikke er på den centrale platform.

Det primære indhold i projektet vil være kortlægning af lokationer, indkøb af materiel og teknisk omlægning til den centrale platform, opsigelse af kontrakter, analyse af linjer og support til opsigelse af ubrugte linjer. Projektet har konsekvenser for alle forvaltninger der involveres i flytning af apparater og oprydningen af linjer.

### **Forslagets potentiale**

Potentialet hentes fra de decentrale enheders eksisterende telefonibudgetter. Besparelsen opnås ved overflytning til central platform ved stordriftsfordele ift. supportressourcer, udnyttelse af linjer og central aftale på leverandørovervågning, og for oprydning ved afmelding af ikke benyttede linjer.

**Tabel 2. Driftseffektivisering og nye varige driftsomkostninger**

1.000 kr. 2014 p/l	2014	2015	2016	2017
Driftsbesparelse som følge af flytning af yderligere 3.000 fastnettelefoner til KBS central telefoniplatform		-667	-890	-890
Driftsbesparelse som følge af oprydning af ubenyttede linjer på resterende lokationer uden for central platform		-633	-950	-950
<b>Samlet bruttodriftsbesparelse</b>		<b>-1.300</b>	<b>-1.840</b>	<b>-1.840</b>

Note: Besparelser/mindreudgifter angives med negativt fortegn

Der er i Tabel 2 ikke noteret driftsomkostninger til ny løsning, idet budgetter bibeholdes i forvaltningen, og leverandør af ydelsen blot skifter fra forvaltningens individuelle leverandører til KBS Kontaktcenter Telefonigruppen, der afholder udgifter via standardabonnement til telefoner på central platform. Potentiale revurderes årligt ifm. fastsættelse af standardabonnementspris.

### **Fordeling af effektiviseringspotentiale**

Fordeling af effektiviseringspotentiale for udvidelse af telefoniplatformen, udføres således at potentialet fordeles imellem samtlige de forvaltninger, der har telefoner på den centrale platform, iht. antal telefoner på platformen og besparelse pr. telefonabonnement. Idet den gennemsnitlige driftspris og dermed abonnementspris bliver billigere med udvidelse af platformen, vil alle forvaltninger med telefoni på den centrale platform dermed opnå en besparelse pr. abonnement. Dog vil de enheder der i dette projekt overflyttes til den centrale platform, have en relativ højere besparelse pr. abonnement.

Fordeling af effektiviseringspotentiale for oprydning af linjer baseres direkte på forventet potentiale for besparelser ved lukning af linjer pr. forvaltning.

**Tabel 3a. Fordeling af driftseffektivisering og nye driftsomkostninger mellem udvalg – udvidelse central telefoniplatform med 3.000 apparater**

Udvalg	Fordelingsnøgle	2014	2015	2016	2017
Kr. 2014 p/l					
Intern Revision					
Borgerrådgiveren					
Økonomiudvalget - ekskl. koncernenheder	1,4 %		-9.622	-12.838	-12.838
Københavns Brandvæsen					
Københavns Borgerservice	2,8 %		-18.339	-24.470	-24.470
Koncernservice	2,2 %		-14.649	-19.547	-19.547
Kultur- og Fritidsudvalget - ekskl. koncernenhed	5,0 %		-33.203	-44.304	-44.304
Københavns Ejendomme					
Børne- og Ungdomsudvalget	24,7 %		-164.856	-219.973	-219.973
Sundheds- og Omsorgsudvalget	36,1 %		-240.956	-321.516	-321.516
Socialudvalget	12,8 %		-85.616	-114.240	-114.240
Teknik- og Miljøudvalget	4,8 %		-32.011	-42.714	-42.714
Beskæftigelses- og Integrationsudvalget	10,2 %		-67.748	-90.398	-90.398
<b>I alt</b>	<b>100 %</b>		<b>-667.000</b>	<b>-890.000</b>	<b>-890.000</b>

**Tabel 3b. Fordeling af driftseffektivisering og nye driftsomkostninger mellem udvalg – oprydning PSTN linjer**

Udvalg	Fordelingsnøgle	2014	2015	2016	2017
Kr. 2014 p/l					
Intern Revision					
Borgerrådgiveren					
Økonomiudvalget - ekskl. koncernenheder					
Københavns Brandvæsen					
Københavns Borgerservice	5 %		-31.650	-47.500	-47.500
Koncernservice	5 %		-31.650	-47.500	-47.500
Kultur- og Fritidsudvalget - ekskl. koncernenhed	10 %		-63.300	-95.000	-95.000
Københavns Ejendomme					
Børne- og Ungdomsudvalget	53 %		-335.490	-503.500	-503.500
Sundheds- og Omsorgsudvalget	6 %		-37.980	-57.000	-57.000
Socialudvalget	13 %		-82.290	-123.500	-123.500
Teknik- og Miljøudvalget	6 %		-37.980	-57.000	-57.000
Beskæftigelses- og Integrationsudvalget	2 %		-12.660	-19.000	-19.000
<b>I alt</b>	<b>100 %</b>		<b>-633.000</b>	<b>-950.000</b>	<b>-950.000</b>

Projektet løber til medio 2015, hvorfor fuld effektiviseringsgevinst først opnås i 2016. Der forventes effektiviseringsgevinst fra og med april 2015 for udvidelse af telefoniplatform hhv. fra og med maj 2015 for oprydning af PSTN linjer.

### Implementering af forslaget

Tidsplan: 2014 - Q2 2015

Projektet drives af KBS. Projektgruppen består af telefoniforums medlemmer fra de forvaltninger som er involverede i implementeringen, samt Telefonigruppen og Koncern Service- hhv. Pædagogisk IT repræsentant.

KBS vil have den koordinerende og udførende rolle hvad angår teknisk implementering og analyse. Forvaltningerne varetager via deres telefoniansvarlige indsamling af oplysninger om implementeringslokationernes telefoni, samt kommunikation og opfølgning på effektivering af opsigelser. Ressourceforbruget til en sådan opgave afhænger af forvaltningens struktur og involveringsgrad i projektet, og varierer derfor mellem forventeligt 1/10ÅV til 1ÅV.

**Tabel 4. Implementeringsomkostninger**

1.000 kr. 2014 p/l	2014	2015	2016	2017
Anlægsinvestering (KBS)	4.482	1.500		
Driftsudgifter til implementering (midlertidige)				
<b>Samlede omkostninger</b>	<b>4.482</b>	<b>1.500</b>		

Anlægsomkostninger er baseret på implementering af 3.000 apparater på den centrale Mx-One platform, samt analyse af resterende lokationers linjer iht. TDC's opgørelser. Anlægsomkostninger er baseret på erfaringer fra telefoniprojektet i 2012. Omkostningerne er fordelt på hhv. anskaffelse af apparater og licenser, kabling, projektledelse og konsulentanalyser til KS og eksterne konsulenter.

**Tabel 5 Fordeling af anlægsinvestering mellem udvalg**

Udvalg	Fordelingsnøgle	2014	2015	2016	2017
Kr. 2014 p/l					
Intern Revision					
Borgerrådgiveren					
Økonomiudvalget - inkl. koncernenheder					
Københavns Brandvæsen					
Københavns Borgerservice	100 %	4.482	1.500		
Koncernservice					
Kultur- og Fritidsudvalget - ekskl. koncernenhed					
Københavns Ejendomme					
Børne- og Ungdomsudvalget					
Sundheds- og Omsorgsudvalget					
Socialudvalget					
Teknik- og Miljøudvalget					
Beskæftigelses- og Integrationsudvalget					
<b>I alt</b>		<b>4.482</b>	<b>1.500</b>		

### Forslagets forventede effekt

Forslaget vil først og fremmest have den effekt, at

- drift og support af fastnettelefoni konsolideres yderligere i kommunen
- flere brugere får en simpel servicestruktur og en first level support, der kender kommunen
- der vil blive ryddet op i antallet af linjer
- indkøbsaftaler simplificeres og ensrettes



Implementeringen vil betyde at nummerserier for de enheder der flytter i en del tilfælde ændres, således at de passer ind i den centrale struktur.

### Opfølgning på forslaget (outcome)

Forslaget indeholder følgende succeskriterier:

- Overflytning til central platform (teknisk implementering)
- Implementering af aktivitetsbaseret afregning for overflyttet fastnettelefoni
- Opsigelse af ubenyttede linjer

**Tabel 6. Opfølgning på forslagens outcome**

Metode/Succeskriterier	1. succeskriterium: Teknisk implementering	2. succeskriterium: Implementering af aktivitetsbaseret afregning	3. succeskriterium: Opsigelse af ubenyttede linjer
Hvordan opnås succeskriteriet?	Via projektaktiviteter	Via projektaktiviteter	Via projektaktiviteter
Hvordan måles succeskriteriet?	Korrekt afsluttede milepæle	Korrekt afsluttede milepæle	Fakturering fra leverandører
Hvem er ansvarlig for opfølgning?	KBS	KBS	KBS
Hvornår gennemføres opfølgning?	1-4-2015	1-5-2015	1-7-2015

### Risici

Forslaget indebærer forskellige risici:

- Økonomi: Idet der ikke findes centralt tilgængelige informationer om de lokale budgetter, samt antallet af apparater, er estimeret udarbejdet pba. forudsætninger som angivet. Det forudsættes bl.a. at kontrakter kan opsiges med max. 3 måneders varsel.
- Tekniske forudsætninger: Det forudsættes at der er klargjort til IP telefoni fra KS, hvilket er bekræftet fra KS. Endvidere forudsættes at PIT (Pædagogisk IT) og KS kan implementere de tekniske forudsætninger på lokationerne iht. tidsplanen. For at imødegå dette skal plan etableres tidligt i forløbet, og nært samarbejde etableres for så tidligt som muligt at håndtere evt. tekniske hurdler smidigt i fællesskab.
- Implementering: Der er risiko for at forvaltningerne ikke sætter tilstrækkeligt med ressourcer af, til specielt kortlægning og kommunikation. Det er essentielt at der sættes de rette ressourcer af til at kortlægge den teknik og økonomi der skal overføres samt ryddes op. Risikoen imødegås ved dialog i telefoniform og ledelse fra projektets igangsættelse.

**Tabel 7. Samlet risikovurdering (sæt ét kryds)**

Høj risiko	
Middel risiko	X
Lav risiko	

<b>Forslag N</b>	<b>Kanalstrategi til bedre og billigere borgerbetjening i Socialforvaltningen, samt styrket grundlag for en mere effektiv telefon- og borgerbetjening i Københavns Kommune (KK)</b>
	For at sikre den bedst mulige borgerbetjening, vil SOF implementere kanalstrategiske tiltag for at få løst borgernes henvendelser på den billigste og mest optimale måde. Tiltag på telefoniområdet foretages i samarbejde med KK's Kontaktcenter, som på baggrund af dette udarbejder en analysemodel til brug for en videre support og afdækning af telefoni- og borgerbetjening i samtlige forvaltninger.

**Tabel 1. Forslagets samlede økonomiske konsekvenser**

1.000 kr. 2014 p/l	2014	2015	2016	2017	Bevilling og funktion
<b>Driftseffektivisering</b>					
Bruttodriftsbesparelse	-880	-1225	-1475	-1.725	
Driftsomkostninger ved ny løsning (varig driftsudgift)	500	500	500	500	
<b>Implementeringsomkostninger</b>					
Anlægsinvestering	4.500				
Driftsudgifter til implementering (Projektledelse) (midlertidig driftsudgift)	500				
<b>Samlet nettoændring</b>					
Samlet driftsændring	-380	-725	-975	-1.225	
Samlet anlægsændring	5.000				
Netto ændring	4.620	-725	-975	-1.225	
<b>Personalemæssige konsekvenser (ÅV)</b>	2	3	4	5	
<b>Break-even (tilbagebetalingstid i hele år)</b>					5

Note: Besparelser/mindreudgifter angives med negativt fortegn

### Baggrunden for forslaget

Socialforvaltningen har med implementeringen af CSC Social fået et samlet sagsbehandlingssystem på socialområdet og dermed skabt et solidt fundament, der åbner op for en modning af SOFs kanalstrategi. Systemet vil give en bedre og hurtigere borgerbetjening. Det sker i takt med en stigende grad af digitalisering, som for eksempel øget selvbetjening, digital post, Min Side på Borger.dk, et telefonnummer til kommunen og det fælles vidensstøttesystem.

SOF tager således fat på en kanalstrategisk udfordring, som Borgerservice forventer også er at finde i andre forvaltninger. Det handler om begrænset data om borgernes henvendelsesmønstre og forvaltningernes serviceniveau og organisering i forhold til antallet af ubesvarede kald, længde på ventetider, antal afklarede henvendelser, antal videresendelser og antal informationshenvendelser om åbningstider m.v. Manglen på et samlet overblik over henvendelser og serviceniveau betyder, at det er vanskeligt at igangsætte tiltag og organisere effektive set-up's, der sikre den billigste og bedste borgerbetjening.

## **Forslagets indhold**

SOF er organiseret i en specialiseret målgruppestruktur og varetager komplekse, skønsbaserede sagsbehandlingsopgaver for ressourcetsvage borgere med særlige behov (hjemløse, socialt udsatte voksne og familier, misbrugere, handicappede m.fl.). Sagsbehandlingen er derfor højt specialiseret og straksafklaring af henvendelser kræver både et stort kendskab til det socialfaglige område og de specifikke borgere inden for de enkelte behovsområder. Det er desuden nødvendigt at løbende vedligeholde medarbejdernes faglige kompetencer og kendskab til lovkrav på området.

Pt. straksløser SOFs sagsbehandlere 60-70 % af alle de henvendelser vi modtager. Ved at oprette fleksible teams, som varetager både fysiske, telefonmæssige og elektroniske henvendelser, såvel som løbende vedligeholdelse af deres faglige kompetencer og nære borgerrelationer, forventer vi at kunne øge andelen af straksafklaringer i SOF til ca. 75%.

De forslåede teams vil kunne straksafklare på et dybere niveau ved at kombinere deres faglige viden med opslag i vidensstøttesystemet til simple henvendelser og henvendelser som ikke er gået det rigtige sted hen. Medarbejderne vil desuden kun skulle slå op i ét fagsystem (CSC Social) for at kunne sagsbehandle, og gennem deres daglige kontakt med borgerne og kollegaer vil de altid være fagligt rustede til at kunne håndtere alt undtagen de mest specialiserede henvendelser. De fleksible teams vil alle bestå af medarbejdere, som er uddannede til at være digitale ambassadører. De vil således kunne håndtere enhver form henvendelse og være klædt på til at guide Socialforvaltningens ofte meget svage borgere igennem tekniske såvel som sagsbehandlingsmæssige problemer.

Ud over de kvalitative fleksible teams, så er det Socialforvaltningens mål, at vi gennem diverse digitaliserings tiltag skal gøre vores borgere så digitale som muligt og sørge for, at de benytter de mest optimale kanaler for deres henvendelser. Borgerne skal kunne få svar på så mange henvendelser som muligt, uden at de behøver komme i direkte kontakt med kommunen. Dette kan vi bl.a. opnå ved hjælp af følgende projekter:

### **Selvbetjeningsløsninger:**

SOF modtager rigtigt mange henvendelser på baggrund af manuelle procedurer for ansøgninger af f.eks. hjælpemidler og enkeltydelser. Med gennemarbejdede løsninger, som dels mindsker sagsbehandlingstiden og giver borgeren mulighed for at følge sin sagsgang, kan antallet af simple forespørgsler reduceres.

Borger.dk og KK.dk: Borgerne skal guides til de korrekte kanaler (telefon, digital post, selvbetjeningsløsning) på de korrekte tidspunkter, uanset om de søger oplysninger om SOF via Borger.dk eller KK.dk.

Den borgerrettede del af vidensstøttesystemet er essentiel for borgernes mulighed for selv at kunne få så mange informationer som muligt om Socialforvaltningen og vores sagsgange, således at når/hvis de efterfølgende kontakter SOF, så benytter de den korrekte kanal og har så mange oplysninger som muligt klar.

### **Analyse og kontaktcenterløsninger:**

For at understøtte strukturen med de fleksible teams er der behov for at SOF implementere en ny og bedre telefonløsning. Forvaltningen har derfor planer om at benytte den kontaktcenterløsning som kommunens kontaktcenter anvender. Denne løsning vil sikre, at SOF understøtter kommunens strategi om et nummer til kommunen og etablere en 'sluse', der sikrer, at telefoniske henvendelser til SOF kommer hen til det rigtige team. I kommunens kontaktcenterløsning er der indbygget en henvendelsesregistrering, hvilket betyder at SOF vil få en mere valid viden om indholdet i borgernes henvendelser.

I oprettelsen af fleksible teams i SOF ligger en række kanalstrategisk analyser, dataindsamlinger, kortlægning af arbejdsgange, mv. Kontaktcenteret deltager i analyse – og implementeringsarbejdet af en kontaktcenterløsning i SOF og udarbejder derigennem en analysemetodik, der efterfølgende kan bruges til at supportere og afdække telefoni – og borgerbetjeningen i de øvrige forvaltninger.

SOF kanalstrategiske tiltag muliggør derved at der igangsættes et større analysesamarbejde, der udpeger potentielle serviceforbedringer.

#### **Forslagets potentiale:**

Effektiviserings- og besparelspotentialet ligger således både i en højere straksafklaringsandel (mål på 75 %) og i en nedgang i antallet af opkald gennem bedre kanalstrategisk styring. Det estimeres, at SOF modtager mellem 800 og 900 tusinde opkald om året og de kanalræssige tiltag forventes at øge antallet af straksafklaringer med 200.000, dels via kortere samtaler og dels ved at afklare opkald, som ikke før blev afklaret ved første henvendelse. Det estimeres, at der i gennemsnit kan spares 5 kr. på hvert af de 200.000 opkald – svarende til en besparelse på 1 mio. kr.

Endvidere forventes potentialet af de kanalræssige tiltag at føre til en besparelse på ca. 1 mio. kr. ved dels en reel nedgang i antallet af henvendelser og dels ved, at de henvendelser Socialforvaltningen får håndteres i billigere og mere effektive kanaler. Besparelsen på 1 mio. kr. er ud over de besparelser der allerede er indregnet i SOFs enkeltstående digitaliseringsforslag (selvbetjeningsløsninger, digital post, mm.).

Analysen af forvaltningernes telefoniske borgerbetjening forventes at danne et validt grundlag for nye tiltag inden for kommunens service og kanalstrategi og de økonomiske potentialer.

**Tabel 2 Driftseffektivisering og nye varige driftsomkostninger**

1.000 kr. 2014 p/l	2014	2015	2016	2017
Driftsbesparelse som følge af øget straksafklaring	-630	-725	-725	-725
Driftsbesparelse som følge af kanalstrategisk styring	-250	-500	-750	-1.000
Udgifter til telefoniløsning	500	500	500	500
Samlet driftsbesparelse	<b>-380</b>	<b>-725</b>	<b>-950</b>	<b>-1.225</b>

#### **Fordeling af effektiviseringspotentiale:**

**Tabel 3 Fordeling af driftseffektivisering og nye driftsomkostninger mellem udvalg**

Udvalg	Fordelingsnøgle	2014	2015	2016	2017
Kr. 2014 p/l					
Intern Revision					
Borgerrådgiveren					
Økonomiudvalget - ekskl. koncernenheder					
Københavns Brandvæsen					
Københavns Borgerservice		500	500	500	500
Koncernservice					
Kultur- og Fritidsudvalget - ekskl. koncernenhed					
Københavns Ejendomme					
Børne- og Ungdomsudvalget					
Sundheds- og Omsorgsudvalget					
Socialudvalget		-880	-1225	-1475	-1.725
Teknik- og Miljøudvalget					
Beskæftigelses- og Integrationsudvalget					
<b>I alt</b>		<b>-380</b>	<b>-725</b>	<b>-950</b>	<b>-1.225</b>

## Implementering af forslaget

Implementeringen består af 4 dele:

1. Oprettelse af teams, samt gennemførelse af analyser af hvilke kanaler, der er de mest optimale for borgerne og SOF, mht. minimering af udgifter og unødvendige henvendelser.
2. Implementering af kontaktcenterløsning således at telefonopkaldene kan håndteres af teams. Kontaktcenteret skal her stå for udvikling og implementering af den nødvendige løsning til SOF, samt drift af kontaktcenterløsningen og statistik.
3. Gennemførelse af digitale tiltag som sikrer, at borgerne benytter de bedste og billigste kanaler. Disse tiltag forventes gennemført i forbindelse med de respektive forslag (Borger.dk, digital-post, digitale ambassadører, fælles vidensstøttesystem, selvbetjeningsløsningerne på kropsbårne hjælpemidler og digitale blanketter).
4. Telefoni og kanalstrategisk analyse af SOF der skal supportere og afdække telefoni – og borgerbetjening i samtlige forvaltninger for derigennem at pege på såvel potentielle effektiviseringer som kvalitative forbedringer.

**Tabel 4 Implementeringsomkostninger**

1.000 kr. 2014 p/l	2014	2015	2016	2017
Anlægsinvestering	4.500			
Driftsudgifter til implementering (midlertidige)	500			
<b>Samlede omkostninger</b>	<b>5.000</b>			

**Tabel 5 Fordeling af anlægsinvestering mellem udvalg**

Udvalg	Fordelingsnøgle	2014	2015	2016	2017
1.000 kr. 2014 p/l					
Intern Revision					
Borgerrådgiveren					
Økonomiudvalget - ekskl. koncernheder					
Københavns Brandvæsen					
Københavns Borgerservice	60 %	3.000			
Koncernservice					
Kultur- og Fritidsudvalget - ekskl. koncernhed					
Københavns Ejendomme					
Børne- og Ungdomsudvalget					
Sundheds- og Omsorgsudvalget					
Socialudvalget	40 %	1.500			
Teknik- og Miljøudvalget					
Beskæftigelses- og Integrationsudvalget					
<b>I alt</b>		<b>4.500</b>			

**Tabel 6 Fordeling af driftsinvestering mellem udvalg**

Udvalg	Fordelingsnøgle	2014	2015	2016	2017
1.000 kr. 2014 p/l					
Intern Revision					
Borgerrådgiveren					
Økonomiudvalget - ekskl. koncernheder					

Københavns Brandvæsen				
Københavns Borgerservice				
Koncernservice				
Kultur- og Fritidsudvalget - ekskl. koncernhed				
Københavns Ejendomme				
Børne- og Ungdomsudvalget				
Sundheds- og Omsorgsudvalget				
Socialudvalget		500		
Teknik- og Miljøudvalget				
Beskæftigelses- og Integrationsudvalget				
<b>I alt</b>		<b>500</b>		

### Forslagets forventede effekt:

Øget antal af straksafklaringer (afklaring af opkald fra borgere ved første henvendelse) og øget tilgængelighed af oplysninger for sagsbehandlere således at telefonopkald kan håndteres hurtigere.

Borgerne guides over i de korrekte kanaler således at de kan få løst deres problemer bedst og billigst muligt.

Kanalmæssige tiltag som udover de effekter der allerede er indregnet i de enkelte digitaliseringstiltag vil medføre en nedgang i antallet af henvendelser og dels ved, at de henvendelser Socialforvaltningen får, kommer til at foregå i billigere og mere effektive kanaler.

Analysen af de øvrige forvaltningers telefoniske borgerbetjening danner et solidt og validt grundlag for nye tiltag inden for kommunens service og kanalstrategi og de økonomiske potentialer.

### Opfølgning på forslaget (outcome):

**Tabel 7 Opfølgning på forslagens outcome**

Metode/Succeskriterier	Øget straksafklaring og færre henvendelser	Udarbejde analyse til at afdække telefoni – og borgerbetjening i såvel SOF som andre forvaltninger	Flytning af borgerne til de bedste og billigste kanaler
Hvordan opnås succeskriteriet?	Etablering af team-setup som kan foretage øget straksafklaring	Analysesamarbejde mellem KK's kontaktcenter og relevante forvaltning	Stringent implementering af kanalstrategien for SOF
Hvordan måles succeskriteriet?	Statistik på straksafklaring og henvendelser via f.eks. Sværdfisken	Gennemførelse af analysesamarbejde med relevante forvaltning	Statistik på brugen af de forskellige kanaler
Hvem er ansvarlig for opfølgning?	Myndighedscentrene	KK' Kontaktcenter	Kontoret for Digitalisering
Hvornår gennemføres opfølgning?	Kvartalsvis	Ultimo 2014	Kvartalsvis

**Risici**

Korrekt dimensionering af teams ud fra konkrete data på de enkelte kanaler. Der er efter overgangen til IP-telefoni uvished om det præcise antal telefoniske henvendelser til SOF, så det er vigtigt at få etableret statistikker over antallet af henvendelser og deres karakter.

**Tabel 8 Samlet risikovurdering (sæt ét kryds)**

Høj risiko	
Middel risiko	X
Lav risiko	