

EFFEKTIVISERINGER PÅ TELEFONIOMRÅDET

Kort resumé: Telefoniområdet blev i februar 2022 overflyttet fra Kultur- og Fritidsforvaltningen (KFF) til Koncern IT (KIT). I den forbindelse har KIT afdækket synergieffekter via sammenlægning af arbejdsgange og procesoptimering.

Fremstillende forvaltning: Økonomiforvaltningen

1. Beskrivelse af forslag

Borgerrepræsentationen besluttede i februar 2022, at ansvaret for København Kommunes (KK) tværgående opgaver og kommunikation inden for telefoni, web, intra og sociale medier skulle overgå fra Kultur- og Fritidsudvalget til Økonomiudvalget. På den baggrund blev 20 medarbejdere flyttet fra KFF til KIT 1. marts 2022.

Medarbejderne er blevet fordelt mellem Serviceområderne Udvikling & Teknologi og Infrastruktur & Cloud. Der blev samtidig igangsat et arbejde med at afklare synergieffekter og konsolidering af opgaveløsning og systemunderstøttelse, der kunne medføre effektiviseringer og kvalitetsforbedringer. En effektiviseringsmulighed er afklaret og kan forventeligt effektueres over de næste tre år. Det drejer sig konkret om:

- Optimering af supportfunktionen i serviceindgangen ift. IP og telefoni gennem konsolidering af de to enheders tidligere separate supportfunktioner.
- Tilretning af chatfunktionen til bedre at kunne tage hånd om IP og telefonispørgsmål.
- Konsolidering af dele af den udkørende support, hvor der er konstateret serviceoverlap og sammenfald mellem kompetencerne hos de tidligere KFF-medarbejdere og tilsvarende medarbejdere i KIT. KIT havde i forvejen en udkørende support på et andet område, inden telefoni overgik til KIT. Da der er tale om lignende kompetencer, kan der ved hjælp af videnstøtte reduceres i behovet for udkørende medarbejdere fra to til en.
- Optimering af systemunderstøttelse og vedligehold af systemer på tværs af telefoni, og øvrige beslægtede funktioner, i området, hvor fundne synergier ikke udnyttes optimalt.
- Undervisning af og videnstøtte til medarbejdere i KIT's almindelige supportfunktion, så de kan tage hånd om opgaver, hvor overlap er identificeret. Det vil betyde, at der ikke vil være behov for en specifik ressource til telefonirelaterede henvendelser, men at disse henvendelser kan varetages af den samme supportmedarbejder.

Forslagene vil sammenlagt reducere behovet for personaleressourcer, men også reducere driftsudgifter på systemer, hvor support og teknologi samkøres. Brugere vil samtidig ikke opleve en forringet service.

Her angives om forslaget udspringer af et innovationsforslag:

Ja

Nej

2. Økonomi

For at realisere gevinsterne vil der i perioden 2023-2025 være behov for undervisning og videnstøtte, tekniske tilretninger, fyldestgørende kortlægninger af systemer, samt overordnet projektledelse. Der vil ligeledes være behov for tilkøb af eksterne konsulenter til at løse specialiserede opgaver. Sammenlagt søges der derfor om investeringsmidler til 2,2 mio. kr. i hele perioden.

Midlerne fordeler sig på nedenstående områder:

Support:

- Opbygning af videnstøtte i KIT's almindelige supportfunktion og den udkørende support til at varetage supporthenvendelser vedrørende telefoni (250 t. kr.)

- Tilretning af eksisterende chatbot til at understøtte henvendelser til området (200 t. kr.)

Initiativerne sikrer, at KIT effektivt kan levere korrekt og smidig brugersupport på hele området.

Tekniske korrektioner og infrastruktur:

- Udarbejdelse af as-is og to-be processer for drift af IP-telefoni og MXone-platforme, der kan realisere synergigevinster i relation til drift af øvrige platforme i området (250 t. kr.)
- Teknisk dokumentation af platformene på telefoniområdet med henblik på at sikre sammenhæng mellem telefoniinfrastruktur og eksisterende netværksinfrastruktur i KIT, der samlet kan reducere eksterne driftsomkostninger (350 t. kr.)

Indsætterne sikrer, at de eksisterende løsninger indenfor teknologi samkøres og konsolideres internt og eksternt i KK.

Øget automatisering og konsolidering:

- Optimering af håndteringen af fastnettelefoni via automatisering, samt konsolidering på tværs af eksisterende løsninger (300 t. kr.)

Indsatsen skal sikre, at telefoniudvalgene leveres effektivt og ensartet.

Tværgående projektledelse:

- Projektledelse (150 t. kr. i 2023, 300 t. kr. i 2024 og 200 t. kr. i 2025), samt ekstern konsulentstøtte (200 t. kr.)

Ovenstående udgiftsestimater baserer sig på estimater fra KIT's tidligere projekter. Det forventes, at alle ovenstående områder bidrager til at realisere 2 ÅV på tværs af brugersupport, udkørende medarbejdere og teknikere, samt at konsolideringerne vil reducere driftsudgiftsniveauet med 0,4 mio. kr. Det reducerede driftsudgiftsniveau vil ske på baggrund af samkøringen af support og teknologi, hvor supporten bliver understøttet af chatfunktionen, til bedre at kunne tage hånd om henvendelser indenfor telefoni. Samtidig vil der være reducerede driftsomkostninger på baggrund af konsolidering af telefoniinfrastrukturen med netværksinfrastrukturen på baggrund af det fundne overlap.

Tabel 1. Forslagets samlede økonomiske konsekvenser

| 1.000 kr. 2024 p/l | Styrings- område | 2023 | 2024 | 2025 | 2026 | 2027 | 2028 |
|---|---------------------|------------|--------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Varige ændringer (effektiviseringer og drift) | | | | | | | |
| Reduktion af bemanning i området med 2 ÅV | | | -500 | -1.000 | -1.100 | -1.100 | -1.100 |
| Reduktion af driftsudgifter | | | | | -400 | -400 | -400 |
| Samlet varig ændring, service | | | -500 | -1.000 | -1.500 | -1.500 | -1.500 |
| Samlet varig ændring | | | -500 | -1.000 | -1.500 | -1.500 | -1.500 |
| Implementeringsomkostninger (midler fra investeringspuljen) | | | | | | | |
| Support og chatbot | Service | 100 | 250 | 100 | | | |
| Tekniske korrektioner og infrastruktur | | 150 | 300 | 150 | | | |
| Øget automatisering og konsolidering | | 50 | 150 | 100 | | | |
| Projektledelse | | 150 | 300 | 200 | | | |
| Ekstern konsulentstøtte | | 100 | 100 | | | | |
| Samlede implementeringsomkostninger | | 550 | 1.100 | 550 | | | |
| Samlet økonomisk påvirkning | | 550 | 600 | -450 | -1.500 | -1.500 | -1.500 |
| Tilbagebetalingstid baseret på Serviceeffektivisering | 4 | | | | | | |
| Tilbagebetalingstid baseret på Totaløkonomi | 4 | | | | | | |

Noter til alle tabeller: Forslaget skal udarbejdes i 2024 p/l, men udmøntes i overførselssagen i 2023 p/l. Alle besparelser er angivet med negativt (-) fortegn.

3. Implementering og opfølgning

| Opfølgningsmål | Hvordan måles opfølgningsmålet? | Hvem er ansvarlig for opfølgning? | Hvornår gennemføres opfølgningen? |
|--|--|------------------------------------|-----------------------------------|
| Implementering og anvendelse af investeringsmidler | | | |
| Projektledelse oprettet og projektplan for indsatserne udformet | Projektplan for indsatserne fremlagt for Koncern ITs direktion | Kontorchef i Netværk og Datacenter | Ultimo 2023 |
| Indsatser implementeres | De planlagte indsatser implementeres i henhold til projektplanen | Kontorchef i Netværk og Datacenter | Medio 2024 - medio 2026 |
| Chatfunktionen konfigureret til at håndtere telefonihenvendelser | Den konfigurerede chatfunktion er aktiveret. | Kontorchef i Netværk og Datacenter | Medio 2026 |
| Driftsomkostninger på telefoniområdet reduceret vha. at konsolidere telefoniinfrastruktur med eksisterende netværksinfrastruktur | Potentialet for konsolidering fundet i den tekniske dokumentation af platformene realiseret. | Kontorchef i Netværk og Datacenter | Medio 2026 |
| Realisering af effektiviseringer | | | |
| Implementeringen af effektivisering delvist realiseret i Telefoni gennem videnstøtte og konsolidering af opgaver hos udkørende medarbejdere samt supportfunktionen til at håndtere telefonihenvendelser. | 1 ÅV besparet og budget for 2024 reduceret med 500 t.kr. | Kontorchef i Netværk og Datacenter | 2024 |
| Effektiviseringspotentiale yderligere realiseret i telefoni på baggrund af arbejde med konsolidering af telefoni- og netværksinfrastruktur | Budgettet til Telefoni sænkes med 1.000 t.kr. | Ledelsessekretariatet i KS/KIT | 2025 |
| Effektiviseringspotentiale fuldt realiseret i telefoni gennem ibrugtagning af konfigureret chatfunktion samt konsolidering af telefoni- og netværksinfrastruktur. | Budgettet til Telefoni sænkes med 1.500 t.kr. | Ledelsessekretariatet i KS/KIT | 2026 |

4. Risikovurdering

Der er allerede identificeret potentiale for effektiviseringer ved konsolidering af arbejdsopgaver efter overførslen af telefoniområdet til ØKF, derfor vurderes risikoen for manglende effektiviseringspotentiale lav.

ADMINISTRATIVT BILAG TIL INVESTERINGSFORSLAG

5. Effektivisering på administration

Økonomiudvalget har tidligere vist interesse for reduktion af kommunens administrative udgifter, senest med målsætningen om en reduktion på 10 pct. frem mod 2022. Effektivisering på administration skal derfor angives.

Tabel 2. Varige ændringer, administration

| Nettoeffekt på administrative udgifter | 1.000 kr. 2024 p/1 | | | | | |
|---|--------------------|-------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| | 2023 | 2024 | 2025 | 2026 | 2027 | 2028 |
| Effekt på lønudgifter på hovedkonto 6 og øvrige adm. udgifter på hovedfunktion 6.45 | | -500 | -1.000 | -1.500 | -1.500 | -1.500 |
| Effekt på øvrige administrative udgifter | | | | | | |
| Varige ændringer totalt, administration | | -500 | -1.000 | -1.500 | -1.500 | -1.500 |

Note: Reducerede administrative udgifter angives med negativt (-) fortegn og øgede administrative udgifter angives med positivt (+) fortegn.

6. Hvem er hørt?

| | Ja/Nej | Dato for godkendelse |
|--|--------|-----------------------------|
| Center for Økonomi, Økonomiforvaltningen | Ja | Godkendt pr. 1. marts 2023. |

Relevante samarbejdspartnere i kommunen, der er inddraget

KIT er i løbende dialog med forvaltningerne om services på infrastruktur- og teleområdet.

Slet herunder gerne kredse og udvalg, der ikke er relevante.

| | Ja/Nej | Dato for godkendelse og evt. høringssvar |
|------------|--------|---|
| IT-kredsen | Ja | Forelægges IT-kredsen den 24. februar 2023. |
| Koncern-IT | Ja | Forslaget er fremstillet af KIT |
| MED-udvalg | Ja | KIT MED orienteres d. 1. marts 2023. |