

# OPTIMERING AF PROCESSER, BEDRE SYSTEMUNDERSTØTTELSE OG ØGET BRUGERVENLIGHED

**Kort resumé:** Koncernservice vil gennem optimering af interne processer og bedre systemunderstøttelse effektivisere det interne ressourceforbrug. Tiltagene forventes derudover at øge brugervenligheden og lette de administrative opgaver for lederne i Københavns Kommune.

**Fremstillende forvaltning:** Økonomiforvaltningen (Koncernservice)

## 1. Beskrivelse af forslag (fremgangsmåde og effekt)

Økonomiforvaltningen fortager årligt en lederundersøgelse i forvaltningerne på tilfredsheden med de services Koncernservice (KS) tilbyder. Lederundersøgelsen og den løbende dialog, der pågår ml. KS og forvaltningerne, viser, at der er potentialer i at øge brugervenligheden for lederne i Københavns Kommune (KK) ved flere af de administrative opgaver.

Det estimeres, at øget brugervenlighed og mere intuitiv systemunderstøttelse af de administrative opgaver i KK kan sikre færre fejl og henvendelser til servicefunktionerne i KS. Derudover vil en systemunderstøttelse af processer, der på nuværende tidspunkt er manuelt tunge og ressourcekrævende, frigøre ressourcer i KS, hvormed der kan opnås intern optimering i KS.

Det forventes, at der i 2023-2028 vil kunne udvikles løsninger inden for tre områder, som samlet set vil give en bruttogevinst på ca. 6 årsværk (beregnet ud fra en årsværkspris inkl. overhead på 610 t. kr.). Omfanget af gevinsten er erfaringsbaseret ift. de gevinster, som KS tidligere har hentet gennem effektiviseringer via digitalisering og automatiseringer. Nedenfor er listet de løsninger, som forslaget tager udgangspunkt i.

KS' erfaring med udvikling af systemunderstøttelser med brugerfokus er, at det er essentielt at sikre tilstrækkelig dokumentation, kortlægning og viden om eksisterende processer for, at der kan udformes velfungerende systemunderstøttelser. Med afsæt i kortlægningen af de konkrete indsatsområder foretages systemtilpasninger i forhold til indhentning af potentialet

Det er derfor fortsat KS' ambition at udnytte erfaring fra eksisterende løsninger til nye områder, herunder fx at udvide eksisterende løsninger til nye forretningsområder eller optimere nye processer. KS estimerer, at der er effektiviseringspotentialer indenfor en række administrative områder:

- **Implementering af ServiceNow på finansområdet**
  - Overgangen fra nuværende manuelle arbejdsgang til en digitaliseret løsning, f.eks. finansområdet, vil reducere tidsforbruget, og skabe serviceforbedringer.
- **KK internt jobskifte**
  - Overgangen fra nuværende manuelle arbejdsgang til en digitaliseret løsning, vil reducere tidsforbruget, og skabe serviceforbedringer.
  - På nuværende tidspunkt er arbejdet med jobskifte, omplacering og organisationsændringer manuelt tunge processer, hvorfor systemunderstøttelse via eksempelvis ServiceNow vil kunne effektivisere processen og reducere fejlkilder.
- **Systemunderstøttelse af administrative processer**

KS har stor erfaring med systemunderstøttelse af manuelle administrative processer, eller processer, der kun er delvist understøttet; f.eks. via opsætning og bagvedliggende automatisering i Servicenow, eller RPA-løsninger. KS har identificeret følgende mindre områder: Fratrædelser, rejseafregning/kørselsgodtgørelse, administrativt ledelsestilsyn, masseindberetning vedrørende resultatløn, debitorudbetaling i forhold til udbetalinger, der skal korrigeres, og videreudvikling af robot til håndtering 3. mands aktindsigter. KS foretager løbende en vurdering af effektiviseringspotentialerne på baggrund af de tekniske løsninger der er tilgængelige. For de

ovenstående nævnte administrative områder vil det både være procesoptimering og anvendelse af robotteknologi, RDA.

## 2. Økonomi

For at sikre udviklingen af nye systemunderstøttelser skal der anvendes midler til integrationer med eksisterende systemer, herunder OPUS LØN og KKorg. Derudover vil der for enkelte af løsninger også være behov for integrationer til eDoc. Udover integrationer til eksisterende systemer skal der også udvikles løsninger i ServiceNow af varierende kompleksitet. For fx udbredelse af Servicenow til finansområdet vil der skulle udvikles flere flows i systemet.

Hertil kommer ressourcer til projektledelse, procesafdækning, test af løsninger og forandringsledelse (undervisning mv.), samt varige udgifter til drift og vedligehold af løsningerne. Udgifter til drift er baseret på nuværende driftsudgifter af lignende løsninger.

På den baggrund estimeres det, at udbredelse af ServiceNow på finansområdet vil koste 2.500 t. kr., optimering af KK internt jobskifte vil koste 2.000 t. kr. og bedre systemunderstøttelse på manuelle processer, jf. punkt tre ovenfor, vil koste 1.500 t. kr. Der estimeres derfor udgifter på i alt 6.000 t.kr. Det estimeres, at der skal anvendes 200 t. kr. til projektledelse i 2024, 400 t. kr. i 2025 og 100 t. kr. i 2026. Hertil kommer 1.800 t. kr. til udvikling og implementering af løsningerne i 2024, 3.100 t. kr. i 2025 og 400 t. kr. i 2026, jf. tabel 1:

**Tabel 1. Forslagets samlede økonomiske konsekvenser**

| 1.000 kr. 2024 p/l   | Styringsområde | 2023     | 2024        | 2025          | 2026          | 2027          | 2028          |
|--|----------------|----------|-------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Varige ændringer (effektiviseringer og drift)                        |                |          |             |               |               |               |               |
| Optimering af administrative opgaver                                 | Service        | 0        | -800        | -2.150        | -3500         | -3500         | -3500         |
| Driftsudgifter   | Service        | 0        | 100         | 250           | 500           | 500           | 500           |
| <b>Samlet varig ændring</b>  |                | <b>0</b> | <b>-700</b> | <b>-1.900</b> | <b>-3.000</b> | <b>-3.000</b> | <b>-3.000</b> |
| Implementeringsomkostninger (midler fra investeringspuljen)          |                |          |             |               |               |               |               |
| Projektledelse og proceskortlægning                                  | Anlæg          |          | 200         | 400           | 100           |               |               |
| Udvikling og implementering af nye funktionaliteter og integrationer | Anlæg          |          | 1800        | 3100          | 400           |               |               |
| <b>Samlede implementeringsomkostninger</b>                           |                |          | <b>2000</b> | <b>3500</b>   | <b>500</b>    |               |               |
| <b>Samlet økonomisk påvirkning</b>                                   |                |          | <b>300</b>  | <b>600</b>    | <b>-500</b>   | <b>-3.000</b> | <b>-3.000</b> |
| 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

|  | Hvordan måles succeskriteriet?  | Hvem er ansvarlig for opfølgning? | Hvornår gennemføres opfølgningen?                             |
|--|---|-----------------------------------|---|
| Udvikling og implementering af løsninger   | De nye løsninger er implementeret og overgået til drift   | Koncernservice                    | Løbende mhp. afrapportering til direktionen i Koncernservice. |
| Øget tilfredshed i lederundersøgelsen med de administrative løsninger, som KS tilbyder | Opgøres i forbindelse med årlig lederundersøgelse   | Koncernservice                    | Årligt  |
| Gevinstrealisering   | Opfølgning med relevante kontorchefer ved projektafslutning i forhold til de opnåede gevinster (minutbesparelser) | Koncernservice                    | Ved projektafslutning   |

### 4. Risikovurdering

For at sikre hensigtsmæssig systemunderstøttelse, er det KS erfaring, at der bør gennemføres et veltilrettelagt forarbejde for så vidt angår kortlægning af de pågældende processer, samt udvikling af procesdesigns i forhold til den anvendte teknologi. Herudover er det vigtigt, at den systemmæssige løbende vedligeholdes og tilpasses den systemmæssige udvikling samt, at der er etableret et hensigtsmæssigt drifts-setup, der kan håndtere den varige opgavevaretagelse og eventuelle driftsudfordringer. Afslutningsvis er det centralt, at sikre dedikerede projektledere og projektorganisation mhp. at sikre fremadrettet håndtering af risici mv. Med afsæt i ovenstående opmærksomhedspunkter og med KS' erfaring og indsigt i lignende implementeringer, vurderes den samlede risikovurdering til lav. Dette både ift. gevinstrealisering samt risici vedrørende økonomi og tidsplan.

## ADMINISTRATIVT BILAG TIL INVESTERINGSFORSLAG

### 5. Effektivisering på administration

Tabel 2. Varige ændringer, administration

| Nettoeffekt på administrative udgifter  | 1.000 kr. 2024 p/l |      |        |        |        |        |
|---|--------------------|------|--------|--------|--------|--------|
|   | 2023               | 2024 | 2025   | 2026   | 2027   | 2028   |
| Effekt på lønudgifter på hovedkonto 6 og øvrige adm. udgifter på hovedfunktion 6.45 | 0                  | -800 | -2150  | -3500  | -3500  | -3500  |
| Effekt på øvrige administrative udgifter  | 0                  | 100  | 250    | 500    | 500    | 500    |
| <b>Varige ændringer totalt, administration</b>                                      | 0                  | -700 | -1.900 | -3.000 | -3.000 | -3.000 |

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,<br>Økonomiforvaltningen |        | 2. marts 2023  |
|   | Ja/Nej | Dato for godkendelse og evt. høringsvar  |
| IT-kredsen                                  |        | Investeringscasen meldes ind via automatiserings-pipelinen når den præsenteres for IT-kredsen næste gang, forventeligt i april 2023. |
| Koncern-IT                                  |        | Der vil være løbende inddragelse af KIT  |
| MED-udvalg                                  |        | Orienteres d. 27. februar 2023.  |
| HR-kredsen                                  |        | Der vil blive foretaget løbende inddragelse af HR-kredsen for relevante tiltag.  |