
21. Single sign on: Enkel IT-adgang for kommunens medarbejdere

For at sikre, at kommunens sagsbehandlere og frontmedarbejdere kan levere en helhedsorienteret og effektiv borgerservice, er der behov for en IT løsning, der minimerer tidsforbruget på log on procedurer (single sign on, SSO), til de mange systemer der anvendes i borgerbetjeningen. I indstillingen anbefales det, at udmønte de 12 mio. kr. der i budget 2008 blev afsat til SSO.

INDSTILLING OG Beslutning

Økonomiforvaltningen indstiller, at Økonomiudvalget over for Borgerrepræsentationen anbefaler,

1. at godkende Single sign on projektet og dets mål om at skabe en nemmere IT adgang for kommunens medarbejdere,
2. at der gives anlægsbevilling på i alt 12 mio. kr. (2008 p/l) til at gennemføre Single sign on projektet. Der anvises finansiering på den i budget 2008 afsatte pulje til Single sign on på Økonomiudvalgets bevilling, Økonomisk forvaltning, anlæg, funktion 6.45.51.3 (Sekretariat og forvaltning). Anlægsbevillingen fordeles med 0,75 mio. kr. i 2008, 4,0 mio. i 2009 og 7,25 mio. kr. i 2010. Dermed ændres periodiseringen af projektet, så der overføres 3,25 mio. kr. (2008 p/l) fra 2009 til 2010 på Økonomiudvalgets bevilling, Økonomisk forvaltning, anlæg, funktion 6.45.51.3 (Sekretariat og forvaltning).

PROBLEMSTILLING

Sagsbehandlere med direkte borgerbetjening bruger en række forskellige fagsystemer i deres opgaveløsning. Medarbejderen skal logge på hvert system for sig, både når PC'en startes og gentagne gange i løbet af dagen. Systemerne bruger forskellige passwords, og de utallige opstartsprocedurer og mange samtidige skærbilleder er en belastning, både tidsmæssigt og mentalt. På den baggrund vedtog BR i forbindelse med budget 2008, at afsætte 12 mio. til implementering af et system til en forenkling af log on procedurer for kommunens medarbejdere.

For eksempel gentager en medarbejder i Borgerservice log on procedurer 20-25 gange dagligt, hver gang med forskellige passwords, hvilket tager tid i dialogen med borgeren. Borgerservice er med sin brede opgaveportefølje særlig hårdt ramt, men problemet gør sig også gældende på andre borgerbetjenende områder.

BRs vision om en helhedsorienteret og tværgående borgerbetjening, og den konkrete udmøntning af denne vision i for eksempel Borgerservicecentre og Kontaktcenter, stiller krav om en sammenhængende struktur for IT-adgangen. Et password (SSO) understøtter BRs målsætning om en helhedsorienteret borgerservice, og minimerer en tidsrøvende og unødvendig rutine for kommunens sagsbehandlere.

LØSNING

Der er mange mulige scenarier for et system til IT-adgangskontrol, spændende fra meget omfattende til mere enkle løsninger. Udfordringen består i at løse det akutte behov for en enklere IT-adgang i

enheder med direkte borgerbetjening, og samtidig identificere en løsning der imødekommer kommunens behov på længere sigt. Derfor arbejdes med en tostrengt strategi, der tilgodeser behovet for at agere både på den korte og den lange bane.

Projekt 1: Implementering af midlertidig 'log on' i enheder med direkte borgerbetjening

Borgerservicecentre og andre enheder med direkte borgerbetjening har et akut behov for en forenkling af 'log on' processerne. Projekt 1 indebærer en implementering af en midlertidig løsning, som på kort sigt kan afhjælpe de mest presserende problemer omkring IT-adgangen. Pilotprojektet omfatter de 5 Borgerservice. Desuden inddrages Jobcentre, Socialcentre og Pension- og Omsorgskontorer i det omfang de kan omfattes af rammerne i projektet. Projekt 1 igangsættes ultimo 2008 og implementeres i starten af 2009. Den midlertidige løsning er ressourcekrævende at administrere og vil således kun være effektiv ved et begrænset antal brugere.

Projekt 1 har også som formål at beskrive en business case, hvor gevinsterne ved SSO beregnes: Dels udføres konkrete målinger på effektiviseringer ved at forenkle log on procedurer og administration af passwords, dels leveres estimer på hvilke organisatoriske omkostninger der er forbundet med at implementere SSO i forvaltningerne. Business casens input anvendes, når den langsigtede løsning udrulles i de øvrige forvaltninger.

Projekt 2: Implementering af langsigtet SSO med større udbredelsesmuligheder

Den midlertidige 'log on' løsning har begrænset funktionalitet og anvendelsesmuligheder, og der er således behov for en mere robust løsning, der kan imødekomme fremtidige udviklingsbehov i den øvrige del af kommunens virksomhed. Projekt 2 skal identificere og implementere en stabil SSO løsning, der fremover kan fungere som platform for en enkel og effektiv IT-adgang. I forhold til projekt 1 vil en langsigtet SSO favne flere systemer, kræve mindre administration, være mere smidigt og rumme første skridt i retningen af SSO for borgere og virksomheder, således at deres adgang til selvbetjening på nettet forenkles.

Løsningen implementeres i hele kommunen og vil komme alle forvaltninger til gavn.

Projekt afvikles i tre faser:

- 1) Analysen der afklarer kommunens forretningsbehov og udviklingsbehov på lang sigt. Desuden identificeres potentielle produktkandidater. Analysen igangsættes primo 2009.
- 2) Analysen skaber grundlag for gennemførelse af en udbudsforretning med henblik på anskaffelse af en IT-løsning. Udbudsforretningen igangsættes primo 2010.
- 3) Løsningen implementeres i Københavns Kommune, og der følges op på realiseringen af de gevinster, der er beskrevet i business casen udarbejdet i pilotprojektet, om som ligger til grund for projektet. Løsningen implementeres ved udgangen af 2010.

De to projekter afvikles delvist parallelt, således at en hurtig, midlertidig 'log on' løsning kan implementeres samtidigt med, at der arbejdes på en mere langsigtet Single sign on løsning.

ØKONOMI

Med denne indstilling udmøntes de 12 mio. der i budget 2008 blev afsat til SSO. Udgifterne fordeles

med 0,75 mio. kr. i 2008, 4,0 mio. i 2009 og 7,25 mio. kr. i 2010. Altså vurderes at en ændring i periodiseringen af projektet er nødvendig, således at der overføres 3,25 mio. kr. (2008 p/l) fra 2009 til 2010 på Økonomiudvalgets bevilling.

Aktivitet, 1.000 kr. -08 p/l	2008	2009	2010	Sum
Implementering af 'log on' funktionalitet				
Projektledelse	200	200		400
Teknisk bistand	200	200		400
Hardware		300		300
Software		300		300
I alt	400	1.000		1.400
Implementering af langsigtet SSO				
Projektledelse	150	750	750	1.650
Teknisk bistand	200	750	700	1.650
Hardware		700	1.000	1.700
Software		800	4.800	5.600
I alt	350	3.000	7.250	10.600

Single sign on forankres i Center for Borgerservice i Økonomiforvaltningen, men udføres i samarbejde med Koncern Service, Borgerservice og de øvrige berørte forvaltninger.

VIDERE PROCES

Indstillingen behandles i ØU, 12/8 2008 og i BR 28/8 2008.

Claus Juhl

/ Bjarne Winge

bilag

Indstillingen blev anbefalet.