

INVESTERINGSFORSLAG

Forslagets titel: Automatisering og optimering af processer på ejendomsadministrationsområdet

Resumé: Med forslaget effektiviseres systemunderstøttelsen af KEIDs ejendomsadministration. Den forbedrede IT-understøttelse medfører, at Ejendomsadministrationen i Københavns Ejendomme og Indkøb (KEID) kan administrere stadig flere ejendomme uden at ansætte tilsvarende flere medarbejdere til at håndtere den øgede opgaveportefølje

Fremstillende forvaltning: Økonomiforvaltningen

Berørte forvaltninger:

Økonomiforvaltningen

Kultur- og Fritidsforvaltningen

Børne- og Ungdomsforvaltningen

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen

Socialforvaltningen

Teknik- og Miljøforvaltningen

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen

Angiv p/l:

2021



Tabel 1. Forslagets samlede økonomiske konsekvenser

1.000 kr. 2022 p/l	Styringsområde	2021	2022	2023	2024	2025	2026
Varige ændringer							
Effektivisering af lønbudget	Service		-2.592	-4.212	-4.212	-4.212	-4.212
Drift af eksisterende system	Service		-114	-114	-114	-114	-114
Driftsudgifter som følge af forbedret IT-understøttelse	Service		80	700	700	700	700
Varige ændringer i alt	Service		-2.626	-3.626	-3.626	-3.626	-3.626
Implementeringsomkostninger							
Implementeringsomkostninger i ØKF	Anlæg	4.923	3.872	926			
Implementering og udviklingsomkostninger til eksterne leverandører	Anlæg	945	5.284				
Implementeringsomkostninger i alt		5.868	9.156	926			
Samlet økonomisk påvirkning		5.868	6.530	-2.700	-3.626	-3.626	-3.626
Tilbagebetalingstid baseret på serviceeffektivisering	6						
Tilbagebetalingstid baseret på totaløkonomi	6						

Note til alle tabeller: Alle *besparelser* er angivet med negativt (-) fortegn.

1. Baggrund og formål

Ejendomsadministrationen i KEID varetager administrationen af ejendomme, der er ejet eller lejet af Københavns Kommune. Pt. administrerer KEID 2,65 mio. m², og den fortsat stigende befolkningstilvækst i København medfører, at der bygges, indlejes og købes flere m². De sidste fire år er antallet af m², som KEID administrerer, steget med gennemsnitligt 90.000 m² om året.

En effektiv IT-understøttelse vil minimere og/eller automatisere tilbagevendende manuelle processer. Ejendomsadministrationen kan, under forudsætning af en forbedret IT-understøttelse, administrere en stadig voksende portefølje, uden tilsvarende at øge ressourceforbruget. Formålet er fortsat at forbedre processer, men også at kunne fastholde allerede optimerede processer gennem bedre IT-understøttelse.

2. Forslagets indhold

Ejendomsadministrationsområdet i KEID har karakter af mange tilbagevendende processer med stor volumen, såsom udarbejdelse af drifts- og forbrugsregnskaber, opkrævning og regulering af leje mv. Den primære systemunderstøttelse til opgaveløsningen er ejendomsadministrationssystemet Vitec9. Systemet understøtter i dag kun i mindre grad optimering og automatisering af opgaveløsningen sammenlignet med andre systemer på markedet.

KEID igangsatte i 2019 projekt "Stærkere ejendomsadministration". Projektet igangsattes med henblik på at identificere potentialer for automatisering og/eller optimering af processer, herunder gennem forbedret IT-understøttelse af det ejendomsadministrative arbejde. Projektet har implementeret effektiviseringer på en række områder, herunder håndtering faktura, forbrugsudgifter (el, vand og varme), optimering af processer mv. Forbedret IT-understøttelse er en forudsætning for, at både de allerede iværksatte effektiviseringer samt yderligere effektiviseringer kan forankres varigt i driften. Forbedret IT-understøttelse omfatter udbud af den systemunderstøttelse Vitec9, men også udvikling af omkringliggende systemer, der benyttes af ejendomsadministrationsområdet i dag. Projektet har yderligere udarbejdet en kortlægning og analyse, der viser, at der fortsat er væsentlige potentialer, under forudsætning af, at IT-understøttelsen af de manuelle processer iværksættes.

Projektet har derfor initieret en afdækning af leverandører/systemer på markedet mhp. identificering af den bedst mulige systemunderstøttelse for KEID. Afdækningen udarbejdes bl.a. med afsæt i anbefalinger fra PropTech; en non-profit virksomhed, der rådgiver ejendomsbranchen inden for innovation og teknologi. Endvidere har KEID modtaget systempræsentationer og haft drøftelser med en række forskellige leverandører af ejendomsadministrationssystemer såvel som deres kunder.

Med afsæt i den igangsatte markedsafdækning forventes det at systemunderstøttelsen udbydes mhp. at sikre den bedst mulige systemunderstøttelse af ejendomsadministrationsområdet i KEID fremover. Den fremtidige systemunderstøttelse vil således være afhængig af udbuddet.

3. Økonomi

Varige ændringer

Administrationsbudgettet på ejendomsadministrationsområdet i KEID tilpasses årligt, så der tages højde for stigninger/fald i antallet af kvadratmeter, KEID administrerer. Ejendomsporteføljen, der administreres af KEID, er i vækst. KEID vurderer at kunne håndtere en voksende portefølje - uden at tilføre et tilsvarende antal ressourcer - under forudsætning af, at flere af de manuelle processer automatiseres, eksempelvis processen for udarbejdelse af drifts- og forbrugsregnskaber, regulering af leje mm.

Besparselsen i 2022 svarer til ejendomsadministrationsområdets forventede ekstra indtægt til administration i perioden 2021-2022, baseret på den allerede kendte tilgang og afgang i ejendomsporteføljen samt forventningerne til udviklingen i antallet af m². Effektiviseringen indtræder allerede i 2022, da en række processer bliver optimeret frem mod 2022. Effektiviseringen kan dog kun fastholdes varigt i kraft af, at processerne bliver IT-understøttet, og data således fremadrettet ikke er bundet op på enkeltpersoners registrering i Excel ark og lign.

Besparselsen i effektiviseringscasen opnås derved på lønomkostninger, da hver ejendomsadministrator fremadrettet kan administrere flere ejendomme. Den varige besparelse ved investering i bedre IT-understøttelse på cirka 4,2 mio. kr. på løn fra 2023 og frem svarer til ca. syv helårsværk. En stigning i m² svarende til finansiering der overstiger syv årsværk, vil igen udløse et budgetbehov på ejendomsadministrationsområdet. For at fastholde de allerede realiserede proceseffektiviseringer vedr. bl.a. håndtering af fakturaer samt håndtering af forbrugsudgifter (el, vand og varme) samtidig med, at der skal realiseres yderligere effektiviseringer, er der behov for en væsentlig forbedring af it-understøttelsen. Den fulde effektivisering realiseres først i 2023, da der ikke er fuld effekt af forslaget, før it-understøttelsen af alle de relevante processer er fuldt implementeret.

Derudover er der i beregningen taget højde for at driftsudgifter til IT-systemer ændrer sig. Driftsudgifterne til Vitec9, KEIDs nuværende Ejendomsadministrationssystem, bortfalder (114 t.kr.). På baggrund af drøftelser i den igangsatte markedsafdækning, er de fremadrettede driftsudgifter fastsat til 0,7 mio.

kr., fordelt på 0,62 mio. kr. til et fremtidigt ejendomsadministrationssystem og 0,08 mio. kr. i øgede driftsomkostninger, grundet udvikling af omkringliggende systemer. Den øgede driftsomkostning til IT-understøttelse har først effekt fra 2023, hvor IT-understøttelsen er implementeret.

Implementeringsomkostninger.

Investeringen på i alt 15,950 mio. kr. er summen af det forventede forbrug på at forbedre IT-understøttelsen, der sikrer en fremtidig besparelse på cirka syv årsværk på ejendomsadministrationsområdet i KEID. Forbruget fordeler sig som udgangspunkt på nedenstående poster. Idet systemunderstøttelsen skal udbydes, kendes den eksakte økonomiske fordeling af budgetposterne endnu ikke, og det er sandsynligt, at der vil blive omprioriteret løbende mellem de enkelte budgetposter.

Implementeringsomkostninger i ØKF (9.721 t.kr.)

Implementeringen af en forbedret IT-understøttelse udløser en lang række opgaver, herunder eksempelvis tilpasning og konvertering af data til et nyt eller væsentligt forbedret system, arbejds- og forretningsgange skal nytænkes, udarbejdes og implementeres, løsninger til de eksisterende processer skal udtænkes og beskrives.

Derudover forudsætter forslaget projektledelse fra både Koncern IT, KEID og en systemejer i en overgangsperiode. Et udbud forudsætter desuden, at udbudsjurister i Koncern IT varetager udbudsopgaven i tæt samarbejde med det øvrige projekt. Nedenstående tabel er et overblik over medarbejderressourcer i forslaget. Antallet af årsværk er fastsat med baggrund i erfaring fra lignende projekter.

Tabel 2. Årsværk i ØKF til projektet

År	2021	2022	2023
Systemejer i implementeringsperiode	1	0,5	
Projektleder fra Koncern IT	1	1	0,5
Teknisk Bistand fra Koncern IT	0,5	0,5	0,5
IT-arkitekt fra Koncern IT	0,5	0,5	
Udbudsjurist i Koncern IT	0,4		
Projektleder og projektmedarbejder i KEID	3,5	2,5	
I alt	6,7	5	1

Udgiften til personaleressourcer fra Koncern IT er beregnet ud fra de faktiske timepriser. Udgifter til medarbejdere, systemejer og projektledelse i KEID er fastsat med udgangspunkt i gennemsnitslønnin-ger til medarbejdere på ejendomsadministrationsområdet i KEID.

Udover udgifter til personaler er der afsat penge til test, uddannelse og øvrige omkostninger ifm. en langvarig systemimplementering, svarende til samlet set 425 t. kr.

Udgifter til leverandører af IT-understøttelse (6.229 t. kr.)

Udgiften til eksterne leverandører fordeler sig som angivet i nedenstående poster:

Der afsat midler (645 t.kr.) til udvikling af omkringliggende systemer, der udveksler data med KEID's Ejendomsadministrationssystem.

I forbindelse med implementering af et nyt ejendomsadministrationssystem er der afsat 1.684 t.kr. til integrationer til andre systemer. Integrationerne er nødvendige for at kunne registrere og følge op på økonomi, fakturere facility management-ydelser, sende digital post mm. De planlagte integrationer svarer til de integrationer, der er gældende for KEIDs nuværende ejendomsadministrationssystem. Udgiften til integrationerne er baseret på erfaringer fra udvikling af integrationer til KEIDs eksisterende ejendomsadministrationssystem.

Implementeringen forudsætter yderligere datavask og konvertering af data fra KEIDs nuværende ejendomsadministrationssystem til et nyt. Udover formatering til et nyt system, er det nødvendigt at tilvejebringe data, der muliggør at et nyt systems potentiale for øget automatisering kan udnyttes. Optimalt er alle lejekontraktens indhold, modsat i dag, i videst muligt omfang registreret i systemet. Det er her afgø-

rende, at leverandøren kan medvirke i arbejdet med datavask og konvertering. Udgiften er estimeret til 1.900 t.kr., svarende til cirka 1,7 årsværk, fordelt på hele perioden.

Sidst er der afsat to mio. kr. til projektledelse hos leverandøren, fordelt over 2021 og 2022. Erfaring viser, at projektledelse hos leverandøren er afgørende for at IT-implementeringsprojekter er succesfulde.

Eventuelle ubrugte midler i projektet vil blive tilbageført til kassen.

Tabel 3. Varige ændringer, service

1.000 kr. 2022 p/l	2021	2022	2023	2024	2025	2026
Effektivisering på lønbudget		-2.592	-4.212	-4.212	-4.212	-4.212
Drift af eksisterende ejendomsadministrationssystem		-114	-114	-114	-114	-114
Drift af nyt ejendomsadministrationssystem		0	620	620	620	620
Øgede varige udgifter til omkringliggende systemer		80	80	80	80	80
I alt		-2.626	-3.626	-3.626	-3.626	-3.626

Tabel 4. Anlægsinvesteringer i forslaget

1.000 kr. 2022 p/l	Styringsområde	2021	2022	2023	2024	2025	2026
Implementeringsomkostninger							
Systemejer i implementeringsperiode	Anlæg	550	275				
Projektledelse, IT-arkitekt og teknisk bistand fra Koncern IT	Anlæg	1.802	1.802	901			
Udbudsjurist i Koncern IT	Anlæg	400					
Projektleder og projektmedarbejdere i KEID	Anlæg	2.121	1.445				
Udvikling af omkringliggende systemer	Anlæg	645					
Øvrige udgifter til projektet, herunder uddannelse, test, forplejning mm.	Anlæg	50	350	25			
Udvikling af integrationer	Anlæg		1.684				
Datavask og datakonvertering	Anlæg	300	1.600				
Projektledelse hos leverandøren	Anlæg		2.000				
Implementeringsomkostninger i alt		5.868	9.156	926			

4. Effektivisering på administration

Businesscasen bidrager til målsætningen om en reduktion af kommunens administrative udgifter på 10 pct frem mod 2022.

Tabel 5. Varige ændringer, administration

Nettoeffekt på administrative udgifter	1.000 kr. 2022 p/l					
	2021	2022	2023	2024	2025	2026
Inden for målsætning*		-2.626	-3.626	-3.626	-3.626	-3.626

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

* Afgrænsning af målsætning om reducerede administrative udgifter vedtaget af ØU den 11. december 2018.

5. Implementering af forslaget

Implementering af forbedret systemunderstøttelse bliver forankret i projekt stærkere ejendomsadministration. Her er projektet forankret i en etableret styregruppe i KEIDs ledelse, hvilket sikrer fremdriften i implementeringen af en forbedret IT-understøttelse.

Opgaven sendes i udbud. Når en ny leverandør er valgt, udarbejdes en nedbrudt tidsplan for implementering.

6. Inddragelse af samarbejdspartnere

Behovet for en forbedret IT-understøttelse er kortlagt på workshops med de relevante medarbejdere på ejendomsadministrationsområdet i KEID.

Kortlægning af hvilke leverandører af ejendomsadministrationssystemer, der kan være optimale at indgå en aftale med, er udarbejdet på baggrund af et samarbejde med Proptech. Proptech yder rådgivning inden for teknologi og innovation i ejendomsbranchen.

Yderligere vil projektet blive risikovurderet i samarbejde med IT projektrådet, hvis businesscasen godkendes.

7. Forslagets effekt

Medarbejdere i Ejendomsadministrationen i KEID har givet udtryk for, at IT-understøttelsen kunne forbedres væsentligt. Forslaget forventes derfor at øge medarbejdertilfredsheden. Yderligere medfører forslaget, at medarbejdere på ejendomsadministrationsområdet i KEID, trods en vækst i KKs ejendomsportefølje, kan løfte opgaverne på den samme tid. Dette betyder i sidste ende, at der ikke skal afskediges medarbejdere, som følge af forslaget.

8. Opfølgning

Den varige effektivisering implementeres i det administrative budget i Center for Ejendomsstyring og forvaltning i KEID.

Alle udgifter knyttet til investeringen i forslaget afholdes i en separat kontoplan i Kvantum. Projekt Stærkere Ejendomsadministration vil i forbindelse med de ordinære prognoser udarbejde en separat prognose for projektet og redegøre for økonomien.

Opfølgningsmål	Hvordan måles opfølgningsmålet?	Hvem er ansvarlig for opfølgning?	Hvornår gennemføres opfølgningen?
Budgetoverholdelse	Center for ejendomsstyring og forvaltning overholder administrationsbudgettet i regnskabsår 2022 og 2023	KEID Ejendomsadministration og Økonomi	Februar 2022 og 2023
Overholdelse af investeringsbudget	Udbuddet er afsluttet og indenfor de økonomiske rammer defineret i nærværende businesscase	KEID Økonomi	Februar 2022
Budgetoverholdelse	Der udarbejdes en afsluttende rapport for projektet, i hvilket der redegøres for hvorvidt investeringsøkonomien er overholdt.	KEID Økonomi	Medio 2023
Beslutning om fremadrettet proces for implementering og afslutning af udbud	Ultimo 2021 er udbuddet afsluttet, og der er truffet beslutning om hvilken leverandør, der skal indgås aftale med.	KEID Ejendomsadministrationen	Januar 2022
Udarbejdelse af tidsplan for implementering	Der foreligger en tids- og aktivitetsplan for gennemførelse af den resterende del af projektet	KEID Ejendomsadministrationen	Januar 2022
Bedre IT-understøttelse har medført korte processer	Det måles hvorvidt der, efter endt implementering af bedre IT-understøttelse, er "færre klik" i to tilbagevendende og tidskrævende arbejdsprocesser på ejendomsadministrationsområdet; Udarbejdelse af forbrugsregnskaber og regulering af leje. Hvis de to hovedprocesser er optimeret, er det rimeligt at antage at effektiviseringen er opnået.	KEID Ejendomsadministrationen	Medio 2023

9. Risikovurdering

Forslaget har en række overordnede indbyggede risici:

Størrelse på effektiviseringen.

En markedsafdækning har vist, at det er muligt at få en systemunderstøttelse, der i væsentligt højere grad understøtter ejendomsadministrationsområdets behov. Da det er uklart, hvilket ejendomsadministrationssystem der vælges pba. udbud, er der fortsat en indbygget risiko i den varige effektivisering i casen.

Implementering.

Tidsplanen for implementering af forbedret IT-understøttelse er usikker. En konkret nedbrudt tidsplan kan først udarbejdes når der pba. udbuddet er valgt en leverandør. Derfor er der usikkerhed forbundet med hvornår effektiviseringen kan realiseres, som tiltænkt i forslaget. KEID har været i dialog med leverandører af IT-understøttelse til ejendomsadministrationer, Koncern IT's udbudsjurister, og desuden trukket på egne erfaringer, med henblik på at kvalitetssikre den nuværende tidsplan.

Datakonvertering.

Proces for datakonvertering er forbundet med risiko. God datakonvertering er forudsat at den nuværende leverandør af KEID's ejendomsadministrationssystem bidrager ind i datakonverteringen. Erfaringsmæssigt kan samarbejde med en leverandør være svært, når kontrakten er blevet opsagt. Dette udgør en risiko i forhold til tidsplan, såvel som økonomi.

Udbud.

Udbuddet, herunder udarbejdelse af kravsspecifikationer, er erfaringsmæssigt svært at tidsestimere. I projektet er der taget højde for at de rette kompetencer fra Koncern IT såvel som KEID er til stede. Yderligere er udbudsprocessen udarbejdet i samarbejde med Udbudsjurister i Koncern IT. Trods det er der fortsat en risiko i forhold til tidsplanen.

Yderligere har udbuddet en indbygget økonomisk risiko. Den udarbejdede markedsanalyse giver et godt billede af hvilke udgifter, KEID skal forvente at have til leverandører. Dog er det i sagens natur endnu ikke afklaret, hvilke leverandører der vil byde på udbuddet, og til hvilken pris.

Samlet risikovurdering

Den overordnede risiko vurderes samlet set at være lav. Dette da markedsanalysen viser at en bedre systemunderstøttelse er udviklet og tilgængelig. Der er en risiko for, at tidsperspektiv såvel som økonomi kan blive presset på en kort sigt. Dog er de effektiviseringer, der er identificeret via "Projekt stærkere ejendomsadministration" gennemarbejdede, og KEID vurderer derfor, at effektiviseringerne er realiserbare på længere sigt.

Der er indregnet midler til at håndtere økonomiske risici i relation til investeringen i casen.

10. Hvem er hørt?

	Ja/Nej	Dato for godkendelse
Center for Økonomi, Økonomiforvaltningen	Nej	Angiv dato for godkendelse. Alle forslag skal godkendes i deres endelige form af Center for Økonomi i Økonomiforvaltningen inden udvalgs-godkendelse.

	Ja/Nej/Ikke relevant	Dato for godkendelse og evt. høringssvar
Ejendomsfaglig vurdering	ikke relevant	
IT-kredsen	Ja	04/12-2020

	Ja/Nej/Ikke relevant	Dato for godkendelse og evt. hørings svar
Koncern-IT	Ja	Godkendelse endnu ikke opnået. KEID er dog i dialog med Koncern IT.
HR-kredsen	Ikke relevant	
Velfærdsanalytisk vurdering	Ikke relevant	