

INVESTERINGSFORSLAG

Forslagets titel: **Ny portal til Serviceplatformen**

Resumé: Serviceplatformen er de ansatte i Københavns Kommunes (KK) kontakthoved med Økonomiforvaltningens (ØKF) koncerneheder. Fx Koncernservice og Koncern IT. Det vurderes, at brugervenligheden i Serviceplatformen øges ved at redesigne platformen og optimere navigation og sagsoverblik. En optimeret Serviceplatform er også grundlaget for videreudvikling af Serviceplatformens understøttelse af administrativt arbejde i KK.

Fremstillende forvaltning: Økonomiforvaltningen

Berørte forvaltninger:

<input checked="" type="checkbox"/>	Økonomiforvaltningen	<input type="checkbox"/>	Socialforvaltningen
<input type="checkbox"/>	Kultur- og Fritidsforvaltningen	<input type="checkbox"/>	Teknik- og Miljøforvaltningen
<input type="checkbox"/>	Børne- og Ungdomsforvaltningen	<input type="checkbox"/>	Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen
<input type="checkbox"/>	Sundheds- og Omsorgsforvaltningen		

Angiv p/l:

Tablet 1. Forslagets samlede økonomiske konsekvenser

1.000 kr. 2022 p/l	Styringsområde	2021	2022	2023	2024	2025	2026
Varige ændringer							
Effektiviseringsgevinst	Service	0	-942	-942	-942	-942	-942
Driftsomkostninger	Service	0	235	235	235	235	235
Samlet varig ændring	Service	0	-707	-707	-707	-707	-707
Implementeringsomkostninger							
Systemudvikling KIT el. ekstern leverandør	Anlæg	500	700	300	-	-	-
Design, koncept og opsætning ekstern	Anlæg	300	0	0	-	-	-
Projektleddelse og proces, KS	Anlæg	450	880	350	-	-	-
Samlede implementeringsomkostninger	-	1.250	1.580	650	0	0	0
Samlet økonomisk påvirkning	-	1.250	873	-57	-707	-707	-707
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

I 2018 blev Serviceplatformen på personale- og økonomiområdet udrullet på tværs af KK's forvaltninger. Løsningen er baseret på en ServiceNow-platform, som ligeledes understøtter IT-portalen i Koncern IT (KIT). Formålet med Serviceplatformen var at skabe en intuitiv platform, hvor kommunens omkring 28.000 potentielle indberettere kan indmelde sager inden for løn, personale, økonomi, personalejura, forsikring og indkøb mv. Serviceplatformen giver både indberetterne i forvaltninger én samlet indgang til deres sager på personale og økonomiområdet, med et samlet sagsoverblik, samt én samlet platform til håndtering af sagsbehandling af sagerne i ØKF's koncerneheder.

Forslaget fokuserer på fem indsatsområder 1) Implementering af nyt portaldesign, 2) Implementering af et forbedret sagsoverblik, 3) Implementering af forbedrede vejledninger til de enkelte indberetningsmuligheder, 4) Implementering af en ny rollemodel, og 5) Klargøring af portalen til yderligere teknologiske fremskridt for understøttelse af det administrative arbejde i KK. Forbedringer af indsatsområderne leder til en betydelig bedre brugeroplevelse for indberetter og vil sikre besparelser i både 1.- og 2. line support i Koncernservice (KS). Den optimerede portal sikrer en reduktion af supportopkald, da brugeren får nemmere ved at navigere i systemet, hvilket yderligere betyder færre tilbageløb på igangværende sager.

Dette forslag baserer sig på funktionelle komponenter i ServiceNow, som har stærke sammenhænge til de øvrige 2 forslag relateret til udvikling i ServiceNow, hhv. Onboarding og Forbedret systemunderstøttelse af administrative fællesskaber i ServiceNow. Derfor vil der være positive synergier mellem forslagene.

2. Forslagets indhold

Med forslaget implementeres en ny portalløsning til Serviceplatformen, så den i højere grad understøtter indberetterne. Ligeledes ønskes det at sikre, at KK har en Serviceplatform, der kan understøtte fremtidige udviklingsbehov i det administrative arbejde, herunder app, machine learning, chatbot mv.

1. Nyt portaldesign

Siden implementeringen af Serviceplatformen er der kommet flere fagområder på platformen. Den øgede kompleksitet af administrative fagområder på Serviceportalen gør, at navigation og opbygning af Serviceplatformen for indberetterne skal redesignes, for at sikre en fortsat god brugervenlighed. Det nye portaldesign bygger på designprincipper, som er fastlagt med udgangspunkt i bl.a. KK-designguiden, og som sikrer et mere moderne udtryk. Derudover indeholder designet en implementering af ServiceNow funktionaliteten 'Employee Servicecenter', som er udgangspunkt for de nye tekniske funktionaliteter.

I det nyt portaldesign har søgning en mere fremtrædende rolle, ligesom designet også er en klarøgning til mobilvisning og et app-venligt design.

2. Forbedret sagsoverblik

I dag oplever flere indberettere, at de ikke har et sagsoverblik, der giver dem det overblik, de har brug for. Et forbedret sagsoverblik fokuserer derfor på at gøre det nemmere at søge og sortere i de sager, der er i overblikket. Ligeledes er der fokus på at fremhæve de sager, hvor indberetter aktivt skal gøre noget for at sagsbehandlingen kan fortsætte.

I den nye navigation på portalen er det ligeledes gentænkt, hvordan man som bruger bedst bliver guidet ind til sit sagsoverblik, og hvilke informationer man præsenteres for på de igangværende sager.

3. Forbedrede vejledninger

I det nye portaldesign vil der være en tættere kobling af vejledninger til de enkelte indberetningsløsninger via 'Emnesider'. Emnesiderne indeholder både tekniske, forretningsmæssige og juridiske vejledninger tilknyttet en indberetningsløsning. For at understøtte indberetter efter hensigten med emnesiderne, kræver det en tilpasning og udvidelse af det eksisterende vejledningsmateriale. Fokus er bl.a. på mere visuel understøttelse i et sagsforløb, ved at synliggøre processens dele for indberetter via en procesoversigt. Derudover vil der være øget fokus på e-læring eller spørgetræer som en løsning, der kan hjælpe brugerne til at finde de rigtige indberetningsløsninger.

4. Ny rollemodel

Snitflader og roller i forbindelse med indberetninger fra forvaltningerne er blevet mere komplekse, og organisering og opgavedeling på det administrative område i forvaltningerne stiller nye krav til understøttelse i Serviceplatformen. Det er derfor en forudsætning at få tilpasset rollemodelen i adgangen til Serviceplatformen, så den i højere grad imødekommer indberetternes behov op imod bl.a. ØKF's koncernenheder og administrative fællesskaber i forvaltningerne.

En ny rollemodel indbefatter en mere opgavepræget tilgang til arbejdsopgaverne i portalen, som gør det nemmere at samarbejde om de enkelte sager ude på enhederne, og ligeledes en nuancering af 'stedfortræder' begrebet, så der kan tildeles roller i platformen, der afspejler de arbejdsopgaver, den enkelte har.

5. Klargøring af portalen til ny teknologi

Et nyt portaldesign er en forudsætning for at kunne sikre en ordentlig ibrugtagning af de nye tekniske udviklingsmuligheder som bliver gjort tilgængelige med de nye Enterprise licenser samt opgraderingen til Paris-versionen af ServiceNow, som bliver tilgængelige i Q1 2021.

Analyserne i innovationsforslaget 'Forbedring af Serviceplatformen ved brug af tværgående sagsforløb' fra 2020 peger samlet på udviklings- og optimeringsmuligheder for Serviceplatformen. Udviklingsmulighederne dækker over tekniske elementer, hvor en opdateret portal er en forudsætning for at ibrugtage flere af elementerne. Det er bl.a. Life cycle events (en mere simpel selvbetjeningsløsning og mulighed for at foretage indberetning af data gradvist), tilgængelighed af portalen på mobile devices, øget personalisering af løsninger og kommunikation på portalen, machine learning, chatbot mv.

6. Implementering

Projektet der skal implementere den nye portalløsning vil være forankret i KS. Brugere og indbetretere i forvaltningerne vil blive inddraget i form af brugertest mv.

Projektet forventes at begynde medio maj 2021 og projektet vil arbejde med en trinvis implementering, så forbedringerne gøres tilgængelige for brugerne efterhånden som de færdiggøres. En trinvis implementering vil ligeledes tage højde for øvrige ændringer der implementeres i portalen.

3. Økonomi

Forslaget vil med sine fem indsatsområder effektivisere det administrative arbejde. I portalen forbedres brugeroplevelsen ved at gøre det nemmere for indberetterne at finde de rigtige indberetningsløsninger, og få løst opgaver i portalen. Den forbedrede brugeroplevelse skaber besparelser i KS i 1.- og 2. line support (primært i 1. line). Den optimerede portal sikrer en reduktion af supportopkald, da brugeren får nemmere ved at navigere i systemet, hvilket yderligere betyder færre tilbageløb på igangværende sager.

Effekten af den forøgede brugervenlighed er 2,0 årsværk brutto i KS. Effekten af den forøgede brugervenlighed på Serviceportalen er på baggrund af erfaringer med supporten på eksisterende løsning samt indledende brugertest estimeret til 2 årsværk brutto i KS, som konsekvens af færre opkald og spørgsmålssager til Koncernservice. Fordelingen forventes at fordele sig med 1 årsværk i den direkte brugersupport i KSs Serviceindgange samt 1 årsværk i 2. line supporten i den respektive faglige områder fordelt på såvel finans-, løn- og personaleområdet samt rådgivning. Effektiviseringen tager udgangspunkt i et årsværk á 471 t.kr inkl. overhead på 30 t.kr.

Investeringsudgiften til investeringsforslaget forventes at være 3,5 mio.kr. fordelt over årene 2021-2023. Udgifterne går til udvikling i ServiceNow samt til design, projektledelse og implementering i Koncernservice. Udgiften er baseret på estimer fra interne og eksterne leverandører af de relevante aktiviteter. Ibrugtagelsen af portalen sker dog løbende og fuld effekt opnås i 2022. Udgiften i 2022 er primært til hypercare (ekstra drifts- og systemovervågning i implementeringsforløbet), uddannelse og løbende optimering ifm. læring af hvorledes det anvendes mv. I 2023 er udgifterne primært afsluttende implementeringsaktiviteter (projektledelse), herunder undervisning, hypercare og tilhørende rettelser (systemudvikling).

Da portalens kompleksitet og omfang forventes øget med denne løsning, er det ligeledes forventningen, at der kræves driftsomkostninger til vedligehold. Det er estimeret til ½ årsværk ifm. implementering.

Tabel 2. Varige ændringer, service

1.000 kr. 2022 p/l	2021	2022	2023	2024	2025	2026
Effektiviseringsgevinster	0	-942	-942	-942	-942	-942
Driftsomkostninger	0	235	235	235	235	235
Varige ændringer totalt, service	0	-707	-707	-707	-707	-707

Investeringsudgiften på 3,5 mio. kr. er vurderet på baggrund af erfaringer fra tidligere udviklingsprojekter. Det er på baggrund af denne erfaring, at investeringen er sat til at løbe over 3 budgetår. Hvis perioden forkortes, vurderes risikoen for fejl i de 100 processer for høj. Det er dog en vurdering, at yderligere ressourcer i projektet ikke vil afhjælpe en sådan risiko eller sikre yderligere læring.

Tabel 3. Varige ændringer, Anlægsinvesteringer i forslaget

1.000 kr. 2022 p/l	2021	2022	2023	2024	2025	2026
Systemudvikling KIT/ekstern	500	700	300	-	-	-
Design, koncept og opsætning	300	0	0	-	-	-
Projektledelse og proces, KS	450	880	350	-	-	-
Investeringer totalt, anlæg	1.250	1.580	650	0	0	0

4. Effektivisering på administration

Effektiviseringen i dette investeringsforslag reducerer administrative udgifter i KS ved at sikre færre tilbageløb på igangværende sager samt en reduktion af supportopkald til både 1.- og 2. line support.

Tabel 4. Varige ændringer, administration

	1.000 kr. 2021 p/l					
	2021	2022	2023	2024	2025	2026
Nettoeffekt på administrative udgifter eksklusiv myndighedsopgaver (skøn), jf. afgrænsning af målsætning*.	0	-707	-707	-707	-707	-707
Nettoeffekt på administrative opgaver på områder uden for afgrænsning af målsætningen (skøn).	0	0	0	0	0	0
Varige ændringer totalt, administration	0	-707	-707	-707	-707	-707

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

Forslaget implementeres via et projekt med en løbetid på ca. 24 måneder fra medio maj 2021 til maj 2023. KS driver projektet og har ansvar for at overholde tidsplanen. De øvrige forvaltninger inddrages i forhold til at kvalitetssikre løsningerne via brugertest mv.

Projektet sørger for implementering i KS, så projektets indsatser forankres og herigennem sikrer, at effektiviseringerne opnås i de respektive dele af KS.

Projektet vil både uddanne slutbrugerne generelt på tværs af KK samt særligt Serviceindgangene i KS ift. den nye brugergrænseflade. Uddannelsen vil ske i form af bl.a. e-læring, vejledninger og workshops baseret på en dialog med brugerne.

6. Inddragelse af samarbejdspartnere

Projektet vil indgå som en del af ØKF's samlede digitaliseringsstrategi som en del af den fælles pipeline for digitale initiativer. KS vil være ansvarlig for at udvikle og drive projektet. Til den systemtekniske udvikling af funktionalitet i Serviceplatformen, vil KS samarbejde med ServiceNow og eksterne tekniske konsulenter, i det omfang udviklingen ikke kan løftes af det interne udviklings-team i KS.

Derudover vil brugerne af Serviceplatformen involveres i brugertest, design af roller og afprøvning af ideer. Og ligeledes vil sagsbehandlere og frontdesk medarbejdere i KS inddrages, som en forudsætning for at lykkes med den bedre brugerunderstøttelse.

7. Forslagets effekt

Forslagets effekt skal ses i lyset af den store volumen området indeholder. F.eks. er der alene i serviceindgang personale 64.000 indberetninger om året, og der er 28.000 potentielle indberettere i KK.

Implementeringen af en ny portal til Serviceplatformen vil have følgende gavnlige effekter:

- Øget brugervenlighed, da det nye design vil hjælpe indberetterne i deres navigation i portalen, og give dem et bedre overblik over det samlede sagsforløb.
- Øget brugervenlighed i sagsoverblikket, hvor brugerne, især dem med mange sager, lettere vil kunne fremsøge de rigtige sager samt holde overblik over de sager, hvor de aktivt skal reagere.
- Forbedre samarbejde i de enkelte enheder som via nye roller i højere grad kan samarbejde på sagerne.
- Færre kald til 1. og 2. line support i KS, da indberettere i højere grad bliver vejledt i løsninger og får en bedre oversigt over et sagsforløb.
- Højere grad af korrekt sagsindberetning og færre tilbageløb på igangværende sager, hvor de forskellige aktører på en sag bedre kan samarbejde

8. Opfølgning

	Hvordan måles succeskriteriet?	Hvem er ansvarlig for opfølgning?	Hvornår gennemføres opfølgningen?
Færre kald til 1. og 2. line support svarende til 2 ÅV ang. spørgsmål til oprettelse af sager samt spørgsmål til igangværende sager		Koncernservice	Der foretages en løbende dialog med ansvarlige procesejere i Koncernservice omkring effekt.
Øget brugertilfredshed med portalen	Projektet gennemfører en 0-punkts vurdering i første fase af projektet. I Q2 2023 laves en opfølgning på om den forventede effekt er nået. Opfølgningen præsenteres for de deltagende parter.	Koncernservice	En første måling ved projektets opstart og minimum én efterfølgende måling 3 måneder efter endelig implementering.
Systemudvikling i ServiceNow afsluttet	Projektet følger op på alle udviklingstiltag i systemet	Koncernservice	Efter endt implementering ultimo 2023

9. Risikovurdering

Investeringsforslaget forudsætter, at indberetterne i portalen oplever en bedre brugerunderstøttelse og at det har en effekt på den support, som KS yder til de indberettere, der kontakter KS, når de ikke kan finde det de søger i portalen. Derfor er det afgørende, at projektet kontinuerligt tester, om de valgte løsninger understøtter indberetterne som forventet. For at imødekomme denne risiko er det derfor vigtigt, at forvaltningerne deltager med indberettere, der kan deltage i brugertest mv.

Implementering af en ny rollemodel er kompleks, da roller i Serviceplatformen har snitflader til bl.a. Grunddata på personaleområdet i KK. Derfor skal projektet have ekstra fokus på, at de valgte løsninger mindsker den tekniske kompleksitet, frem for at øge den.

Den nye portal til serviceplatformen fungerer som grundlaget for en række udviklingsprojekter. På tværs af disse projekter vil der derfor etableres tværgående programstyring. Ud fra en samlet vurdering af risiko er risikoen vurderet lav.

10. Hvem er hørt?

	Ja/Nej	Dato for godkendelse
Center for Økonomi, Økonomiforvaltningen	Ja	22-01-2021
Ejendomsfaglig vurdering	Ikke relevant	-
IT-kredsen	Ja	Forslaget har været i høring i ITK 4. december. Der var ingen bemærkninger til forslaget.
Koncern IT	Nej	-
HR-kredsen	Ikke relevant	-
Velfærdsanalytisk vurdering	Ikke relevant	-