

INVESTERINGSFORSLAG

Forslagets titel: **Nye automatiseringsløsninger på administrative processer i Koncernservice**

Resumé: Koncernservice (KS) ønsker at implementere 5 nye automatiseringsløsninger på tværs af KS med udgangspunkt i robotteknologi (RPA og RDA) og udvikling af flows i kommunens fælles indberetnings- og sagsstyringssystem, ServiceNow.

Fremstillende forvaltning: Økonomiforvaltningen

Berørte forvaltninger: Økonomiforvaltningen Socialforvaltningen
 Kultur- og Fritidsforvaltningen Teknik- og Miljøforvaltningen
 Børne- og Ungdomsforvaltningen Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen
 Sundheds- og Omsorgsforvaltningen

Angiv p/l:

Tabel 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	128	128	128	128	128
Samlet varig ændring		0	-814	-814	-814	-814	-814
Implementeringsomkostninger							
Udvikling af løsninger (KIT/ekstern)	Anlæg	750	500	0	-	-	-
Interne udgifter (projektledelse, proceskonsulenter, driftsressourcer)	Anlæg	1.050	1.700	0	-	-	-
Samlede implementeringsomkostninger		1.800	2.200	0	0	0	0
Samlet økonomisk påvirkning		1.800	1.386	-814	-814	-814	-814
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

KS har gennem en årrække opnået erfaring med at implementere automatiseringsløsninger på administrative processer inden for løn, personale, rådgivning, support og finans, hvor volumen og opgaveart gør, at løsningerne kan øge effektiviteten og sikre kvalitetsforbedringer af sagsbehandlingen. Den største erfaring er opnået ved at implementere automatiseringer i Serviceportalen samt med automatiseringsløsningerne Robotic Process Automation (RPA) og Robotic Desktop Automation (RDA) (software-robotter). KS drifter pt. mere end 20 softwarerobotter på løn- og personaleområdet.

KS har ambitioner om, i løbet af 2021 og 1. halvår 2022, at gennemføre yderligere 5 automatiseringsløsninger. Løsningerne er udvalgt fra idékataloger, som løbende udarbejdes for de forskellige forretningsområder i KS. De valgte løsninger er "Udbetaling af krav" og "Oprettelse af ny leverandør i Kvantum" på det finansielle område samt følgende tre løsninger på løn- og personaleområdet "Optimering af e-Indkomst", "Forbedret OPUS-meddelelser" og "Forbedret kørsel af lærerløn".

2. Forslagets indhold

KS arbejder systematisk og løbende med at kortlægge automatiseringsegne processer for at bidrage til effektive sagsgange af høj kvalitet. Der udarbejdes derfor løbende idékataloger med automatiseringsegne processer i KS. I løbet af 2021 vil de automatiseringsforslag, der prioriteres højest blive implementeret, og de øvrige løsninger udvikles og idriftsættes derefter løbende frem til medio 2022, hvor forslaget forventes gennemført.

KS har betydelig erfaring med at implementere automatiseringsløsninger, herunder er der etableret et særskilt kontor i KS, som arbejder dedikeret med automatisering af kommunens administration inden for løn, personale, rådgivning, support og finans. Implementering af hver enkelt automatiseringsløsning varetages i et samarbejde mellem KIT og KS. KIT (eller eventuelt eksterne leverandører, hvis der er tale om automatiseringer i Serviceportalen) varetager selve udviklingen og den efterfølgende drift af automatiseringsløsningerne. KS står for overordnet projektledelse, og stiller automatiseringskonsulenter med ekspertise i at afdække forretningens behov til rådighed. Det berørte fagkontor bidrager med ekspertise i forhold til de opgaver, der skal automatiseres.

Denne type af automatiseringer fungerer typisk ved, at processer, hvor der er stort ressourceforbrug til manuel indhentning eller indtastning af data, automatiseres. Der er typisk tale om relativt simple, regelbundne sagsbehandlingsprocesser, som udføres hyppigt.

Gevinsterne ved automatiseringerne kan realiseres umiddelbart efter, at løsningen er sat i drift, idet den manuelle opgave reduceres betragteligt. Typisk kan en automatisering løse mindst 80 pct. af de sager, den præsenteres for, som oftest betydeligt mere, hvilket betyder, at der frigøres sagsbehandlerressurser. Ansvar for at realisere disse gevinster ligger i de fagkontorer, hvor automatiseringerne implementeres og sker så vidt muligt ved naturlig afgang.

3. Økonomi

De økonomiske forudsætninger for automatiseringsløsningerne er relativt velkendte. Baseret på erfaringer med RPA-automatiseringer estimeres det, at udviklingsomkostningerne per løsning er ca. 250.000 kr., mens de årlige driftsomkostninger per RPA-løsning er ca. 25-40.000 kr. inkl. løbende vedligeholdelse. Usikkerheden er dog større på RDA-løsninger og automatiseringer i Serviceportalen.

Den samlede effektivisering ved løsningerne forventes samlet set at blive 2 årsværk, svarende til 0,94 mio. kr. brutto varigt. Der er taget udgangspunkt i et årsværk beregnet til 471 t.kr. i p/l 2021 inkl. overhead på 30 t.kr. Det forventes, at de fleste automatiseringsløsninger implementeres i 2021, mens de resterende løsninger løbende implementeres i 1. halvår 2022 med efterfølgende hypercare, dokumentation og træning i ændrede arbejdsgange. Derfor er der også en større andel af interne ressourcer i 2022 ift. ekstern udvikling og effektiviseringsprofilen er jævn. De interne ressourcer dækker udgifter til projektledelse, proceskonsulenter og øvrige opstartende driftsudgifter. Investeringsbehovet er estimeret på baggrund af erfaringer fra udvikling af lignende løsninger.

Tabel 2. Varige ændringer, service

1.000 kr. 2021 p/l	2021	2022	2023	2024	2025	2026
Effektivisering	0	-942	-942	-942	-942	-942
Driftsomkostning	0	128	128	128	128	128
Varige ændringer totalt, service	0	-814	-814	-814	-814	-814

Tabel 3. Anlægsinvesteringer

1.000 kr. 2021 p/l	2021	2022	2023	2024	2025	2026
Udvikling af løsninger (KIT)	750	500	0	-	-	-

Interne udgifter (projektledelse, proceskonsulenter, driftsressourcer)	1.050	1.700	0	-	-	-
Samlede implementeringsomkostninger	1.800	2.200	0	0	0	0

4. Effektivisering på administration

Forslaget ligger i direkte forlængelse af KS' ambition om skabe bedre og billigere administration i KK, og effektiviseringen vil være en ren administrativ besparelse.

Table 4. Varige ændringer, administration

Nettoeffekt på administrative udgifter	1.000 kr. 2021p/l					
	2021	2022	2023	2024	2025	2026
Inden for målsætning*	0	-814	-814	-814	-814	-814
Uden for målsætning	-	-	-	-	-	-
Varige ændringer totalt, administration	0	-814	-814	-814	-814	-814

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

Implementeringen af forslaget kan opstartes fra april 2021. Automatiseringsløsningerne vil løbende blive gennemført, men med forskudt start af hensyn til udvikling og idriftsættelse. Implementeringen af de første løsninger vil forventeligt kunne ske i 3. kvartal 2021.

6. Inddragelse af samarbejdspartnere

Der er i forbindelse med lignende automatiseringsløsninger etableret et godt samarbejde med KIT i forhold til udvikling og drift af automatiseringsløsninger. Der er generelt taget positivt imod automatiseringsløsninger, som opleves at fjerne trivielle opgaver og dermed frigiver tid til den værdiskabende og rådgivende sagsbehandling mod forvaltningerne. KIT har fokus på at bygge løsninger med genbrugspotentiale, sådan at løsningerne i størst muligt omfang kan deles mellem forvaltningerne efter behov.

7. Forslagets effekt

Forslaget vil medføre en varig økonomisk effektivisering på 0,81 mio. kr. netto årligt, når det er fuldt implementeret. Derudover løfter automatiseringer erfaringsmæssigt kvaliteten i opgaveløsningen, da tilfældige fejl i manuel sagsbehandling elimineres på den del af processerne, der automatiseres.

8. Opfølgning

	Hvordan måles succeskriteriet?	Hvem er ansvarlig for opfølgning?	Hvornår gennemføres opfølgningen?
Løsningerne er implementeret medio 2022. Den sidste tid er dog primært dokumentation, overdragelse til drift samt uddannelse, hvorfor effekten forventes fuld ud fra primo 2022.	Der skal gennemføres 5 automatiseringer i andet halvår af 2021 og 2022.	Koncernservice	Der afrapporteres løbende på status på implementeringen af løsningerne til ansvarlige procesejere i Koncernservice.
Løsningerne fungerer	Projektet gennemfører en 0-punkts vurdering i første fase og i Q2 2023 følges op på om	Koncernservice	Første måling gennemføres 1-2 måneder efter, at en løsning er sat i normal drift.

	<p>effekterne følger forventningerne. Dette præsenteres for forvaltningerne.</p> <p>Når løsninger er implementeret, måles der på, om de løser det forventede antal sager.</p>		<p>Herefter følges der løbende op på alle automatiseringsløsninger.</p>
--	---	--	---

9. Risikovurdering

Risikoen ved forslaget vurderes som lav, da der er tale om kendt teknologi, og der er etableret en organisation med erfaring i at implementere denne type teknologi.

Den væsentligste risiko er allokering af nøgleressourcer. Herudover er en mindre risiko, at KIT kan levere tilstrækkelig udviklingskraft til at løse opgaven i henhold til en aftalt tidsplan. KIT har oplyst, at der er kapacitet til gennemførelse af de aftalte løsninger og KS og KIT vil igennem processen være i løbende dialog. Risikoen er dog af mindre karakter, da der er tale om et kendt koncept og metode. Yderligere er der mulighed for, efter behov, at tilkøbe bistand eksternt inden for den søgte økonomiske ramme.

10. Hvem er hørt?

	Ja/Nej	Dato for godkendelse
Center for Økonomi, Økonomiforvaltningen	Ja	27.01.21

		Dato for godkendelse
Ejendomsfaglig vurdering	Ikke relevant	-
IT-kredsen	Ja	Forslaget har været i høring i ITK 4. december. Der var ingen bemærkninger til forslaget-
Koncern-IT	Ja	Koncern IT har oplyst, at de har kapacitet til at gennemføre løsningerne.
HR-kredsen	Ikke relevant	-
Velfærdsanalytisk vurdering	Ikke relevant	-