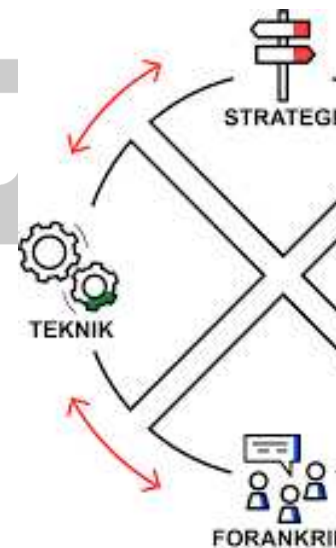


# BIF's digitaliseringshandleplan

- 2024/2025

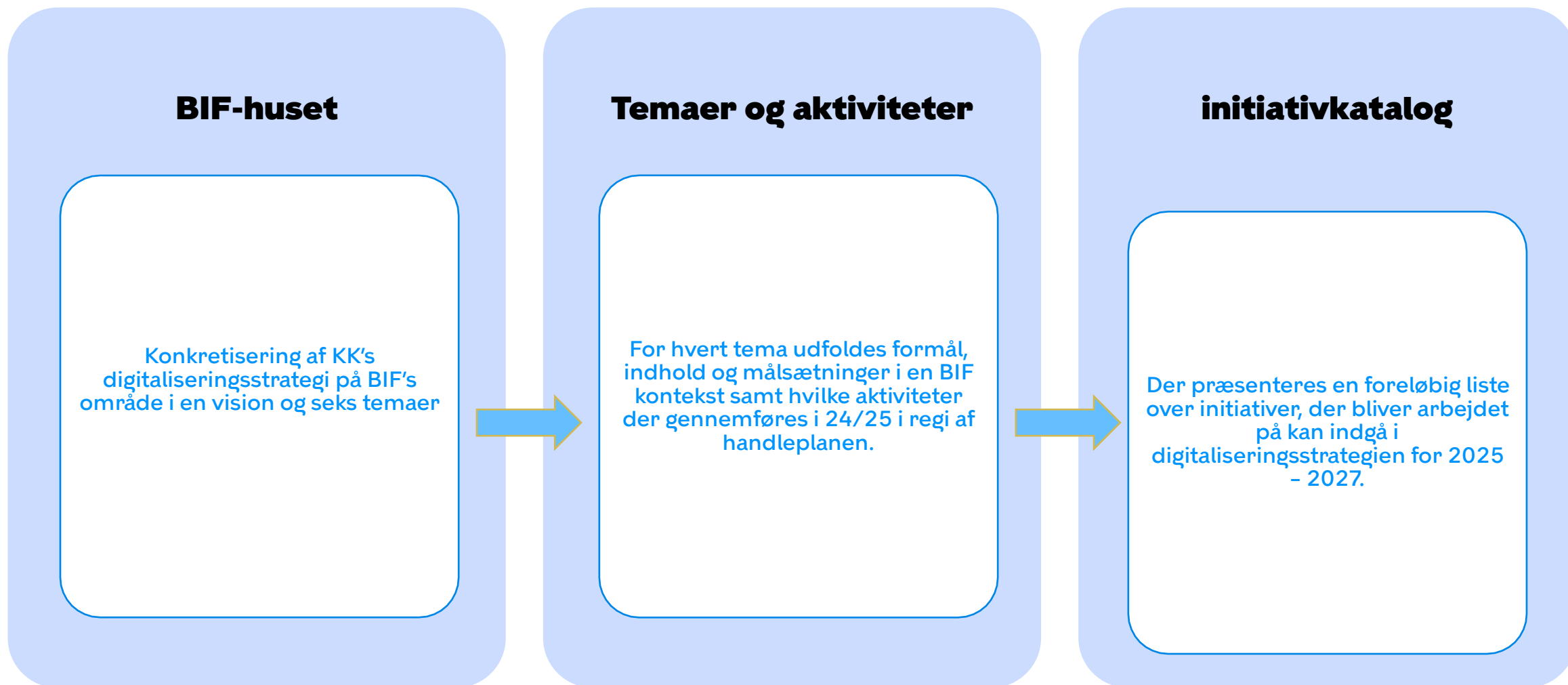


# Den digitale handleplans overordnet fokus

- **En digital transformation af beskæftigelsesindsatsen** - øget digitalisering og implementering af nye teknologier er en meget vigtig del af svaret på de ambitioner og krav, som en kommende reform af beskæftigelsesindsatsen stiller.
- Digitalisering har stort potentiale for at **effektivisere de dele af beskæftigelsesindsatsen, der ikke direkte vedrører mødet mellem borgerne og medarbejdere** med beskæftigelses- og socialfaglighed.
- Samtidig giver nye digitale løsninger **bedre mulighed for en beskæftigelsesindsats, der er tilpasset den enkelte borger og virksomheds behov.**
- Hvis en digital transformation skal lykkes, så kræver det flere ting:
  - **Vi skal være kritiske i vores valg af teknologi.** Ikke alt teknologi er lige godt at anvende – og det afhænger ikke mindst af, hvad vi vil anvende det til.
  - **Vi skal sikre de rette kompetencer i forvaltningen.** Uden medarbejdere, som kan se værdien i de digitale løsninger i deres hverdag, lykkes vi ikke med en mere digitaliseret beskæftigelsesindsats.
  - **Fundamentet, som nye teknologier bygges på skal være solidt.** Vi skal have skarpt fokus på sikker drift og på at bruge og forbedre vores nuværende IT-systemlandskab.
- Denne digitale handleplan er **en sammenhængende retning for digitalisering i BIF i 2024/25.** Handleplanen rummer konkrete aktiviteter, som skal gennemføres i 2024/2025, og den indeholder initiativer, der skal arbejdes med frem mod BIF's kommende digitaliseringsstrategi for 2025-2027.

# Handleplan 2024/2025

# Indhold i handleplanen



# BIF-huset

# BIF-huset med vision og temaer

## Vision

BIF skal tilbyde borgere og virksomheder

1. Værdige og ordentlige, digitale brugeroplevelser
2. Effektive, digitale løsninger, der hjælper borgerne hurtigere i arbejde
3. En digitalt ledet organisation

### Digital selv- og medbetjening

En sammenhængende, digital service overfor borgere og virksomheder, hvor førstevalget for borgerservice skal være digitalt

### Bæredygtig anvendelse af ressourcer

Øget energieffektivitet og fokus på genanvendelse af IT-udstyr

### Digital understøttelse af enkle og effektive arbejdsgange

Interne sagsgange skal understøttes digitalt, så der bliver mere tid til den direkte borgerkontakt – fx ved brug af AI

### Bedre og dataetisk brug af data

Indsamling af data skal alene finde sted, hvor det er nødvendigt og relevant, samtidig med at datakvaliteten løftes

### Digitale kompetencer til borgere, ledere og medarbejdere

Fokus på at fastholde og rekruttere medarbejdere og ledere med digitale kompetencer og prioritere efteruddannelse i digitale kvalifikationer for borgere

### Professionel og sikker it-styring

En digital driftsorganisation skal basere sig på standardiserede systemer og sikre, at borgernes persondata bliver håndteret korrekt og sikkert

# Udfoldelse af temaer og aktiviteter

# Samlet aktivitetskatalog for digitaliseringshandleplanen

Her er en samlet oversigt over de aktiviteter, som indgår i handleplan 2024/25. De uddybes på de næste slides sammen med de enkelte temaer.

## 1. Digital selv- og medbetjening

### Aktiviteter

- App til digital dialog med borgerne
- Afdækning af brugerrejser
- Tolkebistand baseret på kunstig intelligens

## 2. Digital understøttelse af enkle og effektive arbejdsgange

### Aktiviteter

- Pilotprojekt: AI-chatbot i Fasit
- Større udbredelse af software robotter
- Bedre brug af Fasit
- AI-sagsstøtte til forberedende planer

## 3. Digitale kompetencer til borgere, ledere og medarbejdere

### Aktiviteter

- Opkvalificering af de lediges digitale kompetencer
- Webinar om brug af kunstig intelligens

## 4. Bæredygtig anvendelse af ressourcer

### Aktiviteter

- Centralisering af mobile enheder
- Øget grøn it-adfærd

## 5. Bedre og dataetisk brug af data

### Aktiviteter

- Digitalt samtykke
- Brug af nationale og fællesoffentlige principper for behandling af data

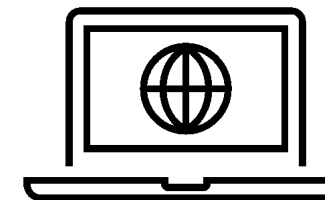
## 6. Professionel og sikker IT-styring

### Aktiviteter

- Skrappere krav til udstilling af data
- Styrket informations- og it-sikkerhed
- Bedre proces for databehandleraftaler



# Tema 1: Digital selv- og medbetjening

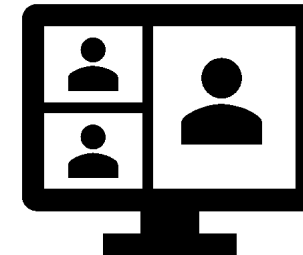


- BIF skal tilbyde omkostningseffektive, intuitive og digitalt understøttede løsninger rettet mod borgerne.
- Beskæftigelsesindsatsen skal være så digital som muligt for de borgere og virksomheder, der kan og ønsker at betjene sig digitalt.
- Beskæftigelsesindsatsen skal yde særlig støtte til borgere, der har brug for hjælp til at navigere digitalt. Der skal udvikles målrettede løsninger, som understøtter udsattes digitale deltagelse i eget job- og afklaringsforløb.

## Aktiviteter i handleplan for 2024/25

- **App til digital dialog med borgere.**  
En (mobil) app til dialog mellem borgere og jobcenteret. Appen skal sikre lettere, mere brugervenlig og sikker kommunikation mellem borgere og medarbejdere. Samtidig giver den borgerne letforståeligt overblik over deres forløb på jobcentret. Projektet er under gennemførelse.
- **Afdækning af brugerrejser.**  
For at kunne give den bedst mulige digitale service, er det nødvendigt at vide mere om, hvordan de forskellige ledighedsgrupper og virksomhederne oplever mødet med BIF. Foranalyse er under gennemførelse.
- **Tolkebistand baseret på kunstig intelligens:**  
Foranalyse af mulighederne ved at bruge tolkebistand baseret på kunstig intelligens i dialogen med borgere med behov for tolk. Forudsætter finansiering i B2025.

# Tema 2: Digital understøttelse af enkle og effektive arbejdsgange

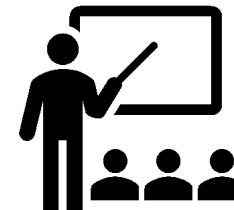


- En effektiv og servicemindet understøttelse af beskæftigelsesindsatsen kræver, at medarbejderens interne arbejdsgange er enkle og digitalt understøttede.
- Digitalt understøttede arbejdsgange skal frigive tid for sagsbehandlerne, så de kan bruge flere kræfter på at yde beskæftigelsesfaglig vejledning til ledige og virksomhederne frem for at registrere og administrere regler og arbejdsgange.
- Derfor skal der ske en øget standardisering og automatisering af forvaltningens arbejdsgange bl.a. gennem softwarerobotter og brug af kunstig intelligens (AI).

## Aktiviteter i handleplan for 2024/25

- **AI-chatbot i Fasit (beskæftigelsessystem).**  
Der afprøves anvendelse af kunstig intelligens til mere effektiv søgning i regler og arbejdsgange samt til at udarbejdelse af resuméer i forvaltningens centrale fagsystem Fasit. Projektet er under gennemførelse.
- **Fortsat udvikling af softwarerobotter.**  
Der er en fokuseret og forsat indsats med at udvikle og udbrede flere software robotter, der automatiserer sagsbehandlerens tidstunge manuelle administrative processer. Projektet er under gennemførelse.
- **Bedre brug af Fasit**  
I Fasit implementeres AI-chatbotten bredt set (som opfølgning på ovenstående afprøvning), 15 processer søges forenklet og optimeret og uddannelsen i Fasit får et løft. Forudsætter finansiering i B2025.
- **AI-sagsstøtte til forberedende planer**  
Udvikling og afprøvning af AI-baseret sagsstøtte til sagsbehandlerens udarbejdelse af forberedende planer på rehabiliteringsområdet. Forudsætter finansiering i B2025.

# Tema 3: Digitale kompetencer til borgere, ledere og medarbejdere

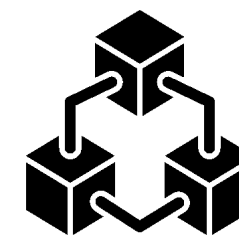


- Ny teknologi og digitale løsninger stiller krav til digitale kompetencer til både de ledige københavnere såvel som hos ledere og sagsbehandlere i BIF.
- Der er gode jobmuligheder for ledige borgere med stærke basale digitale kompetencer eller specialiserede digitale færdigheder. Arbejdskraften skal i højere grad være digitalt moden.
- De digitale løsninger skal passe og virke i medarbejdernes hverdag, og de skal være i stand til at bruge dem, så borgerne får en øget kvalitet.
- Derfor skal ledere og sagsbehandlere have stærke digitale kompetencer og evne at agere i en digitalt drevet organisation.

## Aktiviteter i handleplan 2024/25

- **Løft af lediges digitale kompetencer**  
Opkvalificeringsforløb af ledige i digitale kompetencer og færdigheder (LØFT). Projektet er under gennemførelse
- **Webinar om kunstig intelligens**  
Opkvalificering af ledere og sagsbehandlere i kunstig intelligens i form af webinar om brugen af kunstig intelligens i det daglige beskæftigelsesfaglige arbejde. Projektet er under planlægning.

# Tema 4: Bæredygtig anvendelse af ressourcer

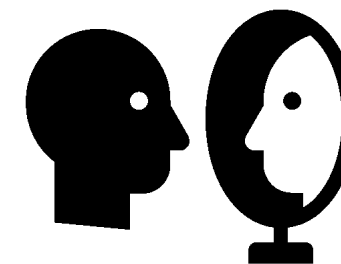


- Borgerrepræsentationen ønsker, at København går forrest i den grønne omstilling.
- Også ift. digitale løsninger og ny teknologi skal fokus på energibesparelser og bæredygtig anvendelse af ressourcer være i fokus. En del IT-systemer og ny teknologi har væsentlige klima- og miljøaftryk.
- Derfor skal der være fokus på energieffektivitet, når nye it-systemer bliver indkøbt, og at hardware som mobiler og computere i videst muligt omfang bliver levetidsforlænget og genanvendt.
- Der skal løbende være fokus på hvordan en mere digitalt understøttet beskæftigelsesindsats kan reducere behovet for fysiske lokationer samt forbrug af fossile brændstoffer.

## Aktiviteter i handleplan 2024/25

- **Bæredygtige it-indkøb**  
Centralisering af indkøb og håndtering af mobile enheder i BIF. Tværgående KK-projekt med fokus på indkøb og forbrug af mobiltelefoner og iPads. Projektet er under gennemførsel.
- **Øget grøn it-adfærd**  
Målrettet kommunikationsindsats til medarbejdere i BIF, om hvordan deres it-adfærd bl.a. ift. brug af mail og printer, filopbevaring og computeres stand-by tid kan reducere det daglige energiforbrug i BIF. Projektet er under planlægning.

# Tema 5: Bedre og dataetisk brug af data



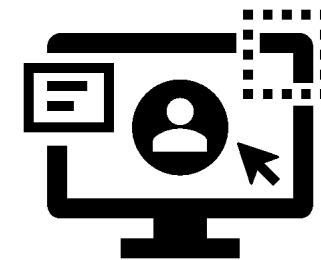
- Ny teknologi og digitale løsninger udgør et stort potentiale for at øge effektiviteten og levere en forbedret service overfor ledige og virksomheder.
- Det er afgørende for succesfulde digitale løsninger, at borgeres og virksomheders personoplysninger behandles og anvendes på en dataetisk korrekt.
- Borgere og virksomheder skal, så vidt det er muligt, ikke opleve at skulle afgive de samme oplysninger flere gange i forskellige systemer og til forskellige aktører på beskæftigelsesområdet. Data om borgere og virksomheder skal derfor i langt højere grad genbruges.

## Aktiviteter i handleplan 2024/25

- **Digitale samtykkeerklæringer.**  
Ofte er borgere nødt til at afgive samtykkeerklæringer analogt (på papir). En fællesoffentlig digital løsning er under udvikling. BIF er et af tre nationale testområder. Den digitale løsning skal sikre, at borgerne kun besværes minimalt, let kan trække samtykke tilbage og samtykket let kan genbruges, når det er relevant. Projektet er under gennemførelse.
- **Brug af nationale og fællesoffentlige principper for behandling af data**  
Særlig indsats for at sikre, at ledere og sagsbehandlere i BIF har viden til at sikre en dataetisk forsvarlig håndtering af borgernes data med afsæt i nationale og fællesoffentlige principper for behandling af data og brug af teknologi. Projektet er under planlægning.

# Tema 6: Professionel og sikker it-styring

- Effektiv hjælp dels til ledige, der skal i arbejde eller tættere på arbejdsmarkedet, dels til virksomheder kræver en beskæftigelsesindsats, der har en professionel it-understøttelse af høj kvalitet.
- Samtidig skal BIF være offensiv i beskyttelsen af borgeres og virksomheders data mod hacking og øvrig datakriminalitet.
- BIF er derfor også en it-organisation, hvor ensartethed, overblik og en høj grad af sikkerhed i driften af forvaltningens mange it-systemer er i centrum. Det kræver et stærkt fokus på cyber- og informationssikkerhed.



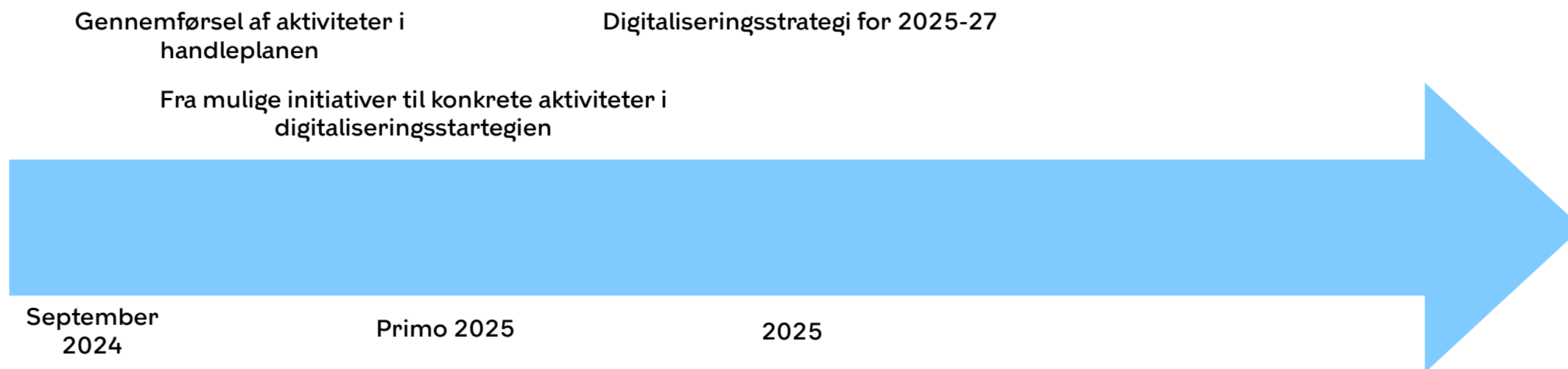
## Aktiviteter i handleplan 2024/25

- **Skrappere krav til udstilling af data**  
Styrket indsats for at medarbejdere kun tilgår de borgerdata, der er relevante for opgaveløsningen i forvaltningens centrale fagsystem. Projektet er under planlægning.
- **Styrket informations- og it-sikkerhed**  
Nye risikovurderinger og konsekvensanalyser udbredes til alle systemer for at styrke indsatsen mod sikkerhedsbrud mv. i forvaltningens systemer. Projektet er under planlægning.
- **Bedre proces for databehandleraftaler**  
Processen for databehandleraftaler opgraderes, så den løbende gennemgang af forvaltningens it-leverandørers behandling af persondata er mere effektiv. Projektet er under gennemførelse.

# Mulige initiativer til den kommende digitaliseringsstrategi

# Mulige initiativer til digitaliseringsstrategien

- Handleplanen indeholder en række aktiviteter, der gennemføres i 2024/25.
- De er blevet præsenteret på de foregående sider.
- Der er også identificeret en række initiativer, der skal arbejdes videre med frem mod BIF's kommende digitaliseringsstrategi for 2025-2027, så de kan blive konkrete aktiviteter i selve digitaliseringsstrategien.
- På næste side fremgår en oversigt over de initiativer, der bliver arbejdet videre frem mod den kommende digitaliseringsstrategi.





# Bruttoliste over initiativer til digitaliseringsstrategien

## 1. Digital selv- og medbetjening

- Afdækning af Det digitale Jobunivers som evt. national løsning for alle kommuner
- Mere effektive selvbetjeningsløsninger i BIF

## 2. Digital understøttelse af enkle og effektive arbejdsgange

- En mere digital virksomhedsbetjening

## 3. Digitale kompetencer til borgere, ledere og medarbejdere

- Kompetenceudvikling til afholdelse af den gode, digitale samtale
- Løft af ledere og medarbejders digitale kompetencer

## 4. Bæredygtig anvendelse af ressourcer

- Afdækning af en mere energieffektiv drift af forvaltnings it-systemer.
- Øget brug af klima- og bæredygtighedskrav ved indkøb af nye it-systemer.

## 5. Bedre og dataetisk brug af data

- Databaseret understøttelse af virksomhedsplaceringer samt uddannelse og opkvalificering som beslutningsstøtte til job- og virksomhedskonsulenter i BIF
- Bedre datakvalitet i BIFs fagsystemer
- En dataudviklingsplan for BIF

## 6. Professionel og sikker IT-styring

- Styrket tilsyn med overholdelse af slettefrister og arkivering af persondata i fagsystemer

## **Opsummering:**

- Handleplanens aktiviteter**
- Mulige initiativer til den kommende digitaliseringsstrategi**

# Samlet aktivitets- og initiativkatalog for digitalisering

## 1. Digital selv- og medbetjening

### Aktiviteter

- App til digital dialog med borgerne
- Afdækning af brugerrejser
- Tolkebistand baseret på kunstig intelligens

### Initiativer

- Afdækning af Det digitale Jobunivers som evt. national løsning for alle kommuner

## 2. Digital understøttelse af enkle og effektive arbejdsgange

### Aktiviteter

- Pilotprojekt: AI-chatbot i Fasit
- Større udbredelse af software robotter
- Bedre brug af Fasit
- AI-sagsstøtte til forberedende planer

### Initiativer

- En mere digital virksomhedsbetjening

## 3. Digitale kompetencer til borgere, ledere og medarbejdere

### Aktiviteter

- Opkvalificering af de lediges digitale kompetencer
- Webinar om brug af kunstig intelligens

### Initiativer

- Kompetenceudvikling til afholdelse af den gode, digitale samtale
- Løft af ledere og medarbejders digitale kompetencer

## 4. Bæredygtig anvendelse af ressourcer

### Aktiviteter

- Centralisering af mobile enheder
- Øget grøn it-adfærd

### Initiativer

- Afdækning af en mere energieffektiv drift af forvaltnings it-systemer.
- Øget brug af klima- og bæredygtighedskrav ved indkøb af nye it-systemer

## 5. Bedre og dataetisk brug af data

### Aktiviteter

- Digitalt samtykke
- Brug af nationale og fællesoffentlige principper for behandling af data

### Initiativer

- Databaseret understøttelse af virksomhedsplaceringer
- Bedre datakvalitet i BIFs fagsystemer
- En dataudviklingsplan for plan for BIF

## 6. Professionel og sikker IT-styring

### Aktiviteter

- Skrappere krav til udstilling af data
- Styrket informations- og it-sikkerhed
- Bedre proces for databehandleraftaler

### Initiativer

- Styrket tilsyn med overholdelse af slettefrister og arkivering af persondata i fagsystemer