

Koncern IT

Arbejdsprogram 2025



Indhold

1. *Vision for IT og digitalisering i KK*
2. *Prioriterede indsatser i Koncern IT*
3. *Samarbejde om IT i KK*

Vision for IT og digitalisering i KK

Afsnit 1



Styrkede ambitioner for det digitale København



"I Københavns Kommune understøtter digitale løsninger, at vi kan levere velfærd af høj kvalitet og drive en effektiv og innovativ kommune. Vi sætter mennesket i centrum for den digitale udvikling. Det skaber tillid og tilfredshed blandt borgere og virksomheder, når de oplever at blive mødt af trygge, brugervenlige og sammenhængende digitale løsninger.

Som medarbejder oplever man at være en del af en attraktiv og moderne arbejdsplads, hvor digitale løsninger og teknologi understøtter opgaverne, skaber arbejdsglæde og frigiver ressourcer, så man kan bruge sin faglighed og tid dér, hvor det giver værdi for borgere og virksomheder.

Som organisation samarbejder vi om drift og udvikling af digitale løsninger og vores forretningsmodeller og styring sikrer et effektivt, strømlinet og sikkert fundament under hele kommunen, og at vi er på omgangshøjde med den teknologiske udvikling."

Koncern IT's kerneområder

Koncern IT leverer i tæt samarbejde med forvaltningerne it-løsninger og it-infrastruktur for at Københavns Kommune kan levere på sine kerneopgaver til borgere og virksomheder. Vi leverer en moderne IT-arbejdsplads, udvikler digitale løsninger, rådgiver om ny teknologi og sikrer et sammenhængende og sikkert it-landskab.

Nøgletal om Koncern IT

7000

NYE OG GENANVENDTE PC'ERE
TIL FORVALTNINGERNE

300

SIKKERHEDSVURDERINGER AF
NYE OG EKSISTERENDE
SYSTEMER

35%

REDUCERING AF
ENERGIFORBRUG 2024 I
DATACENTRE

16.200

HENVENDELSER I
CHATBOTTEN, HERAF
STRAKSAFKLARES 37%

40.000

AKTIVE IT-BRUGERE

122

AKTIVE ROBOTTER

12

EGENUDVIKLEDE AI-
LØSNINGER I DRIFT OG FLERE
PÅ VEJ

24.800

INCIDENTS ÅRLIGT, HVORAF
97% AFKLAES INDEN FOR
TIDSRISTEN

Prioriterede indsatser i Koncern IT

Afsnit 2



Nemmere hverdag for it-brugere i KK

Om indsatsen

Vi sætter kommunens borgere, virksomheder, medarbejdere og ledere centrum ved at sikre et fleksibelt, digitalt samspil med de forretningsnære behov.

Kommunens digitale løsninger, kontaktkanaler og systemer skal give brugerne en tryk, sammenhængende og brugervenlig oplevelse. Der er samtidigt et stigende behov for at sikre adgang til data til brug for at understøtte ledere og medarbejdere i at udvikle kommunens servicetilbud.

Vi arbejder med at tilpasse og justere den nuværende it-styring, så vi gør det mindre komplekst, hvor det er muligt, samtidig med at vi fortsat lever op til stigende krav til sikkerhed og efterspørgslen på understøttelse af nye teknologiske muligheder. Vi vil derfor tage de næste skridt i en risikobaseret styring, hvor vi nogle steder skal medvirke til forenkling og andre steder bidrage med øget styring.

Projektbeskrivelser

- **Bedre brug af data**
Der er et stigende fokus på at udnytte data til at støtte kommunens kerneopgaver mere effektivt. Dette omfatter bl.a. brugen af fælles administrative data i samspil med fagdata for at udarbejde ledelsesinformation og til at udvikle kommunens servicetilbud. Projektets foranalyse sker i tæt dialog med forvaltningerne i 2024 med henblik på at lande et fælles målbillede for kommunens indsatser på dataområdet i 2025. Sideløbende med dialogen etableres en række pilotprojekter med udvalgte forvaltninger, der skal sikre et brugervendt og efterspørgselsdrevet fokus .
- **Forenklet administration på bruger- og adgangsstyringsområdet**
I 2024 har der været stort fokus på at optimere administrationen af brugerautorisationer og gøre processen for tildelinger og ledelsestilsyn mere enkel og smidig. KIT vil i 2025 fokusere på en mere brugervenlig onboarding for nye it-brugere, bedre understøttelse af autorisationer når medarbejdere skifter job internt i KK, forenkling af bestilling af autorisationer, samt ny, opgraderet og forbedret brugergrænseflade.
- **Samlet administrativ understøttelse af ledere og medarbejdere**
Ledere og administrative medarbejdere skal ved hjælp af en fælles digital indgang have lettere ved at finde services som ØKF leverer, således at bestillinger og sagsoverblik fremstår intuitivt og let tilgængeligt for brugerne.
- **Sikrere og nemmere identifikation**
En ny løsning muliggør brug af pinkode samt biometrisk godkendelse til at bekræfte brugerens identitet og giver sikker adgang til enheder og netværk. Løsningen giver mulighed for biometrisk godkendelse og gør det dermed nemmere for brugerne at logge ind på deres pc. Løsningen udrulles til samtlige pc'ere i 2025.
- **Infoportalen 2.0 – selvhjælp lige ved hånden**
Infoportalen er et værktøj som er tilgængelig hele døgnet, og kan hjælpe brugere med almindelige it-udfordringer samt guide dem til at løse problemer selv. Den indsamler information fra forskellige portaler og kan samtidigt målrette information direkte til specifikke medarbejdergrupper eller brugere af bestemte systemer. I 2025 vil Infoportalen blive udvidet til at dække flere områder.

Ny teknologi og automatisering

Om indsatsen

KIT har, i samarbejde med forvaltningerne, opbygget en stor erfaring med automatisering af administrative processer, som giver et solidt grundlag for videreudvikling af potentialerne for automatisering og anden ny teknologi.

Der er stor efterspørgsel efter implementering af moden teknologi og udvikling af nye teknologiske satsningsområder i kommunen med særligt fokus på indsatser, der kan hjælpe med at tackle udfordringen med mangel på arbejdskraft. KIT skal understøtte, at vi i KK bruger vores indsigt til at være på forkant, skabe erfaringer og organisatorisk parathed, til at teste potentialer ved ny teknologi – også når det er svært.

Der er allerede etableret en række projekter og analyser inden for områder som it-service management, web, AI, automatisering og softwarerobotter.

Der er fortsat stort potentiale i at anvende talegenkendelse og voice- og chatbots til at understøtte relevante forretningsområder.

Samtidig er der behov for løbende at afklare de juridiske og etiske rammer samt at identificere områder med potentiale for anvendelse af ny teknologi som generativ AI.

Projektbeskrivelser

- **Videreudvikling af potentialerne ved AI i kommunen**

I efteråret 2024 er platformen KK-GPT lanceret mhp. forsvarligt at kunne benytte generativ AI i det administrative arbejde på tværs af kommunen. I 2025 vil KIT og forvaltningerne sammen undersøge og implementere udvidelsesmuligheder for KK-GPT.

- **Automatisering og AI - projekter med forvaltningerne**

I 2025 arbejdes der på flere projekter, hvor AI-teknologi benyttes. Behandling af høringsvar (TMF/ØKF): Reducering af administrativt ressourceforbrug og forbedre serviceniveauet ved håndtering af høringsvar indeholdende kategorisering af høringsvar i relevante emner, opsummering af hovedpointer på tværs af høringsvar og udstilling af kategoriseringerne og opsummeringerne.

Talegenkendelse (SUF): 'TALT' er et innovationsprojekt, der sigter mod at løse udfordringen med manglende arbejdskraft i sundhedsplejen ved bl.a. automatisk transskribering af journaler og dermed et bedre dokumentationsgrundlag. Dette skal afhjælpe manuelle arbejdsgange omkring dokumentation og frigøre ressourcer samt skabe mere tid til kerneopgaverne inden for sundhedsplejen.

Generativ AI (SOF/ØKF): SOF og ØKF har et innovationsprojekt om afprøvning af generativ AI ifm. udvalgte administrative processer. Formålet er at se om teknologien har potentiale for at kunne støtte og styrke personalet i administrative opgaver. Det skal undersøges om generativ AI kan bruges som hjælpeværktøj til vurdering, vejledning og opsummering, til udarbejdelse af skriftligt materiale samt til komplekse arbejdsgange i fagspecifikke systemer.

- **Optimeret brug af chat- og voicebots i kontaktcentre**

Der arbejdes med udbredelse af chat- og voicebot på tværs af kontaktcentre i ØKF og KFF, da der er et stort potentiale i at skabe en bedre og mere effektiv serviceoplevelse. Der arbejdes med cases med afsæt i hjælp af transskribering (tale til tekst) automatisk resumé af en borger-, brugertelefonsamtale samt udvikling af digitale assistenter.

Et sikkert digitalt København

Om indsatsen

Vi arbejder for at beskytte kommunens it-systemer og sikre borgernes data og retssikkerhed gennem effektivt cyberforsvar og informationssikkerhed.

Cyberkriminaliteten er stigende og med mere og mere digitalisering stiger risici for at kommunens data og borgeroplysninger bliver taget som gidsel. Der er behov for et professionelt fokus på cyber- og informationssikkerheden i kommunen og på at leve op til de stigende europæiske og nationale krav, der stilles til området.

I takt med øget digitalisering ses også en stigende kompleksitet i systemlandskabet og i regelsæt, som skal navigeres med nødvendig sikkerhed. Denne del af it-styringen fylder mere og mere i Koncern IT og kommunens forvaltninger og forventes også at ville gøre det i fremtiden, hvilket afspejles i flere igangværende og kommende projekter.

Ambitionen mod en mere risikobaseret og differentieret styring af it-systemporteføljen i kommunen danner grundlag for en række indsatser i Koncern IT, herunder en ny model for it-anskaffelse, samtidig med, at der stiles efter at skabe gode brugeroplevelser gennem disse initiativer med netop en mere risikobaseret og differentieret tilgang.

Projektbeskrivelser

- **Sikkerhed og IT-styring**
Der er fastsat en fælles ambition i Københavns Kommune om en transparent tilgang til it-styring og sikkerhed, som er differentieret og risikobaseret. Ambitionen implementeres bl.a. gennem et nyt koncept for risikovurderinger af it-systemer og ved at genbesøge kommunens samlede it-anskaffelsesproces. Fra ultimo 2024 idriftsættes det nye risikovurderingskoncept, som vil blive løbende justeret i 2025.
- **Styrket it-forsvar med bedre systemunderstøttelse**
Der opbygges et fælles ledelsessystem (ISMS) for informationssikkerhed inklusiv systemunderstøttelse af sikkerhedsprocesser. Systemet sikrer passende sikkerhedsforanstaltninger baseret på risikovurderinger og bidrager til at styre omkostningerne ved at opretholde det ønskede sikkerhedsniveau. Handleplan for videre implementering af ISMS udarbejdes primo 2025. Implementering af systemunderstøttelse forløber i 2025.
- **Teknisk og organisatorisk klargøring til ny lovgivning**
I sammenhæng med ISMS forbereder KK sig også på NIS2 EU-direktivet. Som følge af lovgivning, samt et stigende antal opgaver indenfor informationssikkerhedsområdet implementeres en ny CISO-funktion, som skal sikre videreudvikling af eksisterende indsatser samt implementere nye initiativer på tværs af kommunen. Disse aktiviteter pågår gennem hele 2025. Den danske lov, som følge af NIS2, behandles i Folketinget i februar 2025 og forventes at træde i kraft den 1. juli 2025.

En fremtidssikret og grøn infrastruktur

Om indsatsen

I 2025 skrues op på ambitionen om at sænke klimaaftrykket på it. Det gælder både ved indkøb af enheder, it-løsninger og dataopbevaring og vi vil lade klimahensyn indgå som et parameter i vores drift og infrastruktur. Med et mere samlet systemlandskab og it-arkitektur sikres at vi opbygger en bæredygtig, fremtidssikret og grøn it-infrastruktur.

KIT vil i 2025 også tage initiativ til at understøtte det tværgående arbejde i kommunen med at nedbringe klimaaftrykket på IT, hvad enten det handler om brug af AI, samarbejde og krav til leverandører eller interne tiltag. Det vil vi ved at understøtte en fælles tilgang til metoder, tiltag og ambitioner

Vi vil ligeledes sammen med forvaltningerne fastlægge ambitionen for fælles retning for brugen af it-platforme med en mere helhedsorienteret tilgang til forretningsbehov på tværs af forvaltningerne.

Projektbeskrivelser

- **Initiativer indenfor bæredygtig it-infrastruktur**

Med løbende modning af it-infrastrukturen i KK, analyseres mulighederne for standardisering samt for bæredygtige potentialer i forsyningen af kommunen med netværk, servere og dataopbevaring. Vi vil afdække mulighederne for brug af 5G-netværk og potentialerne forbundet med forbedrede internethastigheder og datalagring. Inden udgangen af januar 2025 er 5G-netværk blevet testet på fire udvalgte KK-lokationer mhp. evaluering og stillingtagen til yderligere udrulning i KK. Nedbringelse af print er også en væsentligt indsats for det kommende år og der arbejdes hen mod fremlæggelse af en effektiviseringscase på området.

- **Fremtidssikring af it-platforme i KK**

Projektet omfatter en strategisk kortlægning af KK's it-kapabiliteter og mulighederne for at imødekomme tværgående behov. Projektet vil vurdere, hvilke it-forretningsplatforme der er afgørende for det videre arbejde med KK's it-platforme, herunder udviklingen og implementeringen af en ny økonomisk model for infrastrukturfinansiering. Desuden vil projektet undersøge mulighederne for at reducere omkostninger til systemdrift med fokus på kvalitet, fleksibilitet og risikostyring. En ny central finansieringsmodel skal udarbejdes, og i 2025 vil der blive arbejdet på en ny økonomimodel for systemdriftens finansiering, som planlægges taget i brug fra 2026.

- **Styr på mobiltelefoner, abonnementer og licenser**

Der er initiativer i gang for at støtte grøn it-adfærd og forbrug blandt medarbejderne. Dette inkluderer øget genanvendelse og forlængelse af levetiden på enheder samt bedre udnyttelse af eksisterende udstyr. I projektet 'Den Mobile Arbejdsplads' arbejdes der på at centralisere håndteringen af mobile enheder, både for at fremme den grønne omstilling samt sikre ensartet service på området. I sommer og efterår 2024 er der afviklet pilot med 220 medarbejdere i SOF og TMF, og fuld udrulning til alle forvaltninger pågår i både 2025 og 2026.

Samarbejde om IT i København

Afsnit 3



SAMARBEJDSMODELLEN PÅ IT-OMRÅDET



Partnerskabsmodel
med tæt dialog på
flere niveauer

Digitaliseringskontoret i forvaltningen

- Ansvarlig for egne fagsystemer
- Samlet overblik og prioritering af it i forvaltningen
- Sikrer, at der er digitaliseringskompetencer i projekter
- Håndterer implementering af fælles KK-projekter
- Repræsenterer forvaltningen i DCK og andre it-fora
- 1:1 samarbejde med KIT

Standardiserede
services

Projekter,
udviklingsopgaver
og rådgivning

Koncern IT

- Leverer it på tværs af KK – fra infrastruktur til robotter og apps
- Rådgiver forvaltningerne om digitale muligheder
- Opretholder en effektiv og sikker it-drift
- Myndighedsrolle ift. it-sikkerhed
- Vurderinger af alle it-anskaffelser
- Gennemsyn af it-kontrakter
- 1:1 samarbejde med forvaltninger