

INVESTERINGSFORSLAG

OFS 2021-2022

Forslagets titel: Nye automatiseringsløsninger i Koncernservice

Resumé: Koncernservice (KS) ønsker at implementere og/eller udvide eksisterende automatiseringsløsninger på administrative processer i KS. Løsningerne tager udgangspunkt i udvidet anvendelse af grundfunktionaliteter og/eller nye flowforløb i ServiceNow samt anvendelse af robotteknologi (RPA/RDA) i kombination med videreudvikling af fagsystemer.

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		

Tabel 1. Forslagets samlede økonomiske konsekvenser

1.000 kr. 2023 p/l	Styringsområde	2022	2023	2024	2025	2026	2027
Varige ændringer							
Tidsbesparelse på administrativ opgaveløsning		-	-1.275	-3.259	-4.959	-4.959	-4.959
Driftsomkostninger		-	200	490	746	746	746
Samlet varig ændring	Service	-	-1.075	-2.769	-4.213	-4.213	-4.213
Implementeringsomkostninger							
Udvikling/konfigurering i ServiceNow/RPA/RDA/fagsystemer (eksterne leverandører/KIT)		2.000	3.800	2.250	-	-	-
Interne udgifter (projektledelse, proceskonsulenter og implementeringstiltag)		2.000	3.800	2.250	-	-	-
Samlede implementeringsomkostninger	Anlæg	4.000	7.600	4.500	-	-	-
Samlet økonomisk påvirkning		4.000	6.525	1.731	-4.213	-4.213	-4.213
Tilbagebetalingstid baseret på serviceeffektivisering	6						
Tilbagebetalingstid baseret på totaløkonomi	6						

Note til alle tabeller: Alle *besparelser* er angivet med negativt (-) fortegn. Effektiviseringsgevinsten er baseret på gennemsnitslønninger for HK-medarbejdere i Koncernservice inkl. pension og overhead.

1. Baggrund og formål

KS har gennem en årrække opnået erfaring med at implementere automatiseringsløsninger på administrative processer indenfor løn, personale, rådgivning, support og finans, hvor opgaveart og volumen gør, at løsningerne kan øge effektiviteten og kvaliteten. KS har derfor en fortsat ambition om at udnytte den erfaring samt eksisterende løsninger til nye områder, herunder fx at udvide eksisterende løsninger til nye forretningsområder eller optimere nye processer.

2. Forslagets indhold

KS arbejder systematisk og løbende med at kortlægge optimeringsegne processer og identificere både økonomiske og kvalitative gevinster. KS ønsker med forslaget at forsætte automatiseringsindsatsen gennem 15 løsninger fordelt på fire overordnede tiltag:

1. KS har bl.a. stor erfaring med at bruge flowsystemet ServiceNow, som leverer selvbetjeningsløsninger til alle forvaltninger, til at understøtte og optimere processer for at effektivisere sagsbehandlingen, og KS har udviklet en række standardfunktionaliteter, som kan genbruges på andre forretningsområder, og derfor har storskalapotentiale. Disse skalaeffekter ønsker forslaget at høste, herunder bl.a. udbredelse af:
 - i. Automatisk brevhåndtering
 - ii. Sikker postforsendelse
 - iii. Automatisk journalisering
2. KS ønsker at omlægge en række eksisterende robotter til ServiceNow for herigennem at reducere de løbende driftsomkostninger samt udvide procesunderstøttelsen igennem de øvrige standardfunktionaliteter i ServiceNow:
 - iv. Lærerløn, version 2
 - v. Fuldautomatisering af fratrædelsesprocessen
 - vi. Optimeret systemunderstøttelse af løndebitor
 - vii. Optimeret indberetning og sagsbehandling af timer
 - viii. Udvidelse af mulighederne ifm. NgDP
3. Igennem de seneste år er der bygget RPA-løsninger, som har elementer af standardfunktionaliteter, som kan genbruges på andre områder, eller hvor den eksisterende løsning kan redesignes til at medtage yderligere delelementer i den omfattede proces. Derfor er et tredje automatiseringstiltag en udvidelse af KS' robotlandskab ved enten udvidelse af eksisterende robotter og/eller udvikling af nye robotløsninger:
 - ix. Valgrobot, version 2
 - x. Validering af PSP-elementer, version 3
 - xi. Oprettelse af kreditnotaer
 - xii. OPUS meddelelser på refusion og fravær
 - xiii. Automatisering af lønkontrolselementer
4. KS er løbende i dialog med leverandørerne af de fagsystemer, der anvendes i KS med henblik på at samarbejde om videreudvikling af systemerne. KS vurderer, at der er yderligere potentiale for at optimere og automatisere processer gennem bedre systemunderstøttelse, herunder:
 - xiv. Udvidet anvendelse af funktionaliteter i Kvantum
 - xv. Udvidelse af OPUS Løn-integrationen

KS forventer, at der i 2022-2024 vil kunne udvikles 15 løsninger, som samlet set vil give en bruttoge-vinst på 9,3 ÅV. Scope og prioritering af de konkrete ønsker til automatisering fra fagkontorerne kan ændres i processen. Det skyldes, at muligheder og effektiviseringspotentialer kan ændres i takt med den konkrete procesafdækning.

3. Økonomi

De økonomiske forudsætninger for automatiseringsløsningerne er relativt velkendte. Baseret på erfaringer med ServiceNow-funktionalitet og flowunderstøttelse heri, RPA/RDA-automatiseringer og optimering af fagsystemer estimeres det, at udviklingsomkostningerne pr. løsning er ca. 400.000-700.000 kr., hertil kommer interne timer til projektledelse, proceskonsulenter og implementering mv. De samlede årlige direkte eksterne driftsomkostninger er ca. 100.000-300.000 kr. ved fuld implementering. Hertil kommer de løbende udgifter til den varige vedligeholdelse af løsningerne, opgradering mv., som estimeres til samlet at udgøre ca. 400.000-600.000 kr. årligt. De interne udgifter dækker udgifter til projektledelse, proceskortlægning og optimering samt test, uddannelse og dokumentation. Indsatsen igangsættes i maj 2022 og fordeler sig jævnt over perioden til afslutning i september 2024, hvorfor omkostningerne er fordelt tilsvarende.

Den samlede effektivisering ved løsningerne forventes samlet set at blive brutto 9,3 årsværk svarende til 5 mio. kr. varigt. Løsningerne forventes implementeret i perioden 2022-2024. Effektiviseringsgevinsten forventes realiseret med brutto 2,4 årsværk i 2023, 6,1 årsværk i 2024 og samlet 9,3 årsværk i 2025, hvor løsningerne forventes at være fuldt implementeret. Effektiviseringsgevinsterne er estimeret på baggrund af erfaringerne med tilsvarende indsætter i KS i perioden 2018-2021.

Effektiviseringen vurderes at have følgende fordeling på de fire overordnede tiltag:

1. Skalering af løsninger i ServiceNow: 40 %

2. Omlægning af robotter til ServiceNow: 15 %
3. Udvidelse af KS' robotlandskab: 20 %
4. Videreudvikling af fagsystemer: 25 %

Tabel 2. Varige ændringer, service

1.000 kr. 2023 p/l	Bevilling, profitcenter	2022	2023	2024	2025	2026	2027
Tidsbesparelser på administrativ opgaveløsning		-	-1.275	-3.259	-4.959	-4.959	-4.959
Driftsomkostninger		-	200	490	746	746	746
Varige ændringer totalt, service		-	-1.075	-2.769	-4.213	-4.213	-4.213

Tabel 3. Anlægsinvesteringer i forslaget

1.000 kr. 2023 p/l	Bevilling, profitcenter	2022	2023	2024	2025	2026	2027
Udvikling i ServiceNow/RPA/RDA/fagsystemer (eksterne leverandører/KIT)		2.000	3.800	2.250			
Interne udgifter (projektløse, proceskonsulenter og implementeringstiltag)		2.000	3.800	2.250			
Investeringer totalt, anlæg		4.000	7.600	4.500			

4. Effektivisering på administration

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

Tabel 4. Varige ændringer, administration

Nettoeffekt på administrative udgifter	1.000 kr. 2023 p/l					
	2022	2023	2024	2025	2026	2027
Inden for målsætning*	0	-1.075	-2.769	-4.213	-4.213	-4.213
Uden for målsætning	-	-	-	-	-	-
Varige ændringer totalt, administration	0	-1.075	-2.769	-4.213	-4.213	-4.213

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

KS har et team af udviklingskonsulenter, som indhenter ønsker/behov fra forretningen og KS' proces- og serviceejere ift. optimering. Herefter prioriteres ønskerne efter effekt og kritikalitet, og udvikles løbende fra april 2022 til udgangen af 2024.

Selve implementeringen sker vha. faglige ankerpersoner, som deltager i selve udviklingen af de konkrete løsninger og får dermed stor viden om den enkelte løsning, der gennemføres hypercare og undervisningsforløb (enten via e-learning eller kontorvis/teamvis klasseundervisning) samt opdatering af arbejdsgange, huskesedler og forretningsgange samt tilhørende bilag. Løsningerne genbesøges efter en periodes kørsel i produktion mhp. vurdering af, hvorvidt der skal ske yderligere implementeringsindsatser, eller løsningen skal justeres.

6. Inddragelse af samarbejdspartnere

Løsningerne udvikles i et samarbejde mellem KIT, KS og eksterne leverandører. KIT har tilkendegivet at kunne bistå med opgaveløsningen.

KS har igennem flere år gode erfaringer med udvikling af disse typer løsninger med de konkrete samarbejdspartnere og har et velprøvet koncept, som følges ifm. kravspecificering, udvikling, test og implementering samt roller.

I løsningerne er der ligeledes fokus på at bygge med genbrugspotentiale og storskala for øje, så løsningerne er robuste overfor genbrug og udvidelser også til andre forretningsområder på sigt.

7. Forslagets effekt

Forretningsområderne i KS tager generelt godt imod automatiseringsløsninger, som opleves at fjerne trivielle opgaver, øge kvaliteten og mindske fejl. Derudover frigiver de tid til den mere værdiskabende og rådgivende del af sagsbehandlingen ud mod forvaltningerne.

Forslaget vil derudover medføre en varig økonomisk nettogevinst årligt på 4,2 mio.kr. fra 2025.

8. Opfølgning

Opfølgningsmål	Hvordan måles opfølgningsmålet?	Hvem er ansvarlig for opfølgning?	Hvornår gennemføres opfølgningen?
Der er planlagt implementering af løsninger med et potentiale på 2,4 ÅV.	Løsningerne indgår i arbejdsprogrammet for 2022.	KS.	Ultimo Q2 2022 ifm. godkendelse af arbejdsprogrammet for 2. halvår 2022.
Løsningerne fungerer efter hensigten.	Der gennemføres 0-punktsmålinger forud for implementeringen, og efter idriftsættelse følges der op på løsningernes driftsstabilitet, anvendelsesomfanget og effekten.	KS.	Serviceejer præsenteres for evalueringerne samt findings ifm. opfølgningen senest i Q2, 2023.
Der er planlagt implementering af løsninger med et potentiale på 3,7 ÅV.	Løsningerne er beskrevet i arbejdsprogrammet for 2023.	KS.	Ultimo Q2 2023 ifm. godkendelse af arbejdsprogrammet for 2. halvår 2023.
Løsningerne fungerer efter hensigten.	Der gennemføres 0-punktsmålinger forud for implementeringen, og efter idriftsættelse følges der op på løsningernes driftsstabilitet, anvendelsesomfanget og effekten.	KS.	Serviceejer præsenteres for evalueringerne samt findings ifm. opfølgningen senest i Q2, 2024.
Der er planlagt implementering af løsninger med et potentiale på 3,2 ÅV.	Løsningerne er beskrevet i arbejdsprogrammet for 2024.	KS.	Ultimo Q2 2024 ifm. godkendelse af arbejdsprogrammet for 2. halvår 2024.
Løsningerne fungerer efter hensigten.	Der gennemføres 0-punktsmålinger forud for implementeringen, og efter idriftsættelse følges der op på løsningernes driftsstabilitet, anvendelsesomfanget og effekten.	KS.	Serviceejer præsenteres for evalueringerne samt findings ifm. opfølgningen senest i Q2, 2025.

9. Risikovurdering

Risikoen ved forslaget vurderes at være lav, da der er tale om kendt teknologi, og der er etableret en organisation med erfaring i at udvikle og implementere denne type løsninger i de forskellige teknologier.

Den væsentligste risiko er allokering af nøgleressourcer på forretningsområderne ifm. design af de konkrete løsninger samt bistand ifm. implementeringen. Risikoen mitigeres gennem tydelig forventningsafstemning af allokeringens behovet og tidlig inddragelse af forretningsområderne i planlægningen.

10. Hvem er hørt?

	Ja/Nej	Dato for godkendelse
Center for Økonomi, Økonomiforvaltningen	Nej	Godkendt d. 14. januar 2022.

	Ja/Nej/Ikke relevant	Dato for godkendelse og evt. høringsvar
Ejendomsfaglig vurdering	Ikke relevant	
IT-kredsen	Ja	Godkendt d. 17. december 2021.
Koncern-IT	Ja	KIT har oplyst, at de har kapacitet til at udvikle mindst det vurderede antal RPA/RDA-løsninger i 2022-2024.
HR-kredsen	Ikke relevant	
Velfærdsanalytisk vurdering	Ikke relevant	