



## **B110 – Bedre digitale løsninger til virksomhederne**

12.06.2015

### **Baggrund**

For at øge virksomhedernes tilfredshed med erhvervsservicen i Københavns Kommune, har kommunen i Erhvervs- og Vækstpolitikken besluttet en markant forøgelse af digitale selvbetjeningsløsninger for virksomhederne samt forbedrede kommunale digitale sagsgange. Digitale løsninger, der kan tilgås døgnet rundt, og forbedrede sagsgange vil medføre, at virksomhedernes kontakt med kommunen vil være nemmere, hurtigere og mere fleksibelt.

### **Indhold**

Der foreslås afsat midler til følgende indsatser:

1. Nye digitale selvbetjeningsløsninger til virksomheder
2. Hurtig implementering af CRM- systemet (Customer Relationship Manager)

#### **1) Nye digitale selvbetjeningsløsninger til virksomheder**

I Erhvervs- og Vækstpolitikens Handleplan 2015 blev det besluttet, at der i 2015 skal udarbejdes en handleplan for hvilke digitale løsninger, der skal prioriteres og en finansieringsplan for disse tiltag. Teknik- og Miljøforvaltningen, Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen og Kultur- og Fritidsforvaltningen har derfor nedsat en arbejdsgruppe, som skal udarbejde handle- og finansieringsplanen inden ultimo juni. Planerne vil indeholde en afdækning af behov for nye og forbedringer af eksisterende løsninger. Derudover vil de også indeholde arbejdsgruppens anbefalinger til implementering af digitale løsninger.

Indholdet i budgetnotatet vil blive præciseret forud for budgetforhandlingerne med henblik på at indgå i processen for Budget 2016.

#### **2) Hurtig implementering af CRM- systemet**

Københavns Kommune er i gang med udvikling og implementering af et fælles virksomhedsrettet CRM -system, som vil højne virksomhedernes tilfredshed med kommunen. Dette opnås ved, at alle sager, relationer, kontakter mv. mellem kommunen og virksomheder vises et sted i systemet til kommunens medarbejdere og senere til virksomhederne på [virk.dk](http://virk.dk). Dette vil sikre øget kvalitet i virksomhedernes kontakt med kommunen, herunder øget proaktiv kontakt og koordinering internt i kommunen.

Udfordringen med den videre udrulning er, at der er anskaffelses- (brugerlicenser) og driftsomkostninger forbundet med udrulningen og brugen af systemet, hvorfor flere enheder med erhvervskontakt i kommunen har nedprioriteret indkøbet af brugerlicenser til systemet.

### **Eksekveringsparat?**

	JA / NEJ
Udvalgsbehandlet (BIU)	JA
Kan igangsættes uden yderligere udvalgsbehandling	JA

<b>Bydel</b>
Alle bydele.

Der foreslås derfor, at kommunen fremskynder den videre udrulning af CRM -systemet ved at foretage et samlet indkøb af licenser til systemet, der fordeles blandt kommunens erhvervsrettede enheder. Samtidig foreslås det, at midler til at dække driften af system og udgifterne til vedligeholdelse af brugerlicenser gives i en permanent driftsbevilling, med henblik på at fjerne fremtidige økonomiske barrierer for enhedernes brug af CRM -systemet. Indsatsen vil betydeligt øge hastigheden og omfanget af udrulningen af CRM-systemet, hvilket vil forbedre Københavns Kommunes erhvervsservice overfor byens virksomheder.

Det foreslås, at der afsættes 1,1 mio. kr. i 2016, 1,7 mio. kr. i 2017 og 1,9 mio. kr. i 2018 og frem til indsatsen.

#### *Overordnede målsætninger og effekter*

Indsætterne vil bidrage til Erhvervs- og Vækstpolitikens resultatmål om, at virksomhederne ved udgangen af 2017 vil kunne gøre brug af digitale løsninger i 80 pct. af deres henvendelser til Københavns Kommune.

Indsætterne vil også bidrage til Erhvervs- og Vækstpolitikens resultatmål om, årlig forbedring på 5 pct. i andelen af virksomheder, der er tilfredse/ meget tilfredse med Københavns Kommunes indsats og service.

Tabel 1: Oversigt over aktiviteter og afledt effekt

(Del)aktivitet	Afledt effekt
<ul style="list-style-type: none"> <li>Nye digitale løsninger</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Udfyldes når handle- og finansieringsplanen er udarbejdet.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Hurtig implementering af CRM – systemet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kommunens virksomhedsrettede enheder vil hurtigere implementere CRM-systemet, som vil betyde hurtigere forbedring af kommunens erhvervsservice</li> <li>CRM – systemet vil blive udbredt til endnu flere af kommunens virksomhedsrettede enheder, hvilket vil betyde større forbedring af kommunens erhvervsservice.</li> </ul>

## Økonomi

Tabel 2. Anlægsudgifter og serviceudgifter CRM-system

(1.000 kr. – 2016 p/l)	2015	2016	2017	2018	2019	I alt	*
<b>Anlæg:</b>							
- Anskaffelse 400 styks udvidede CRM brugerlicenser		600				600	*
<b>Anlægsudgifter i alt</b>	<b>0</b>	<b>600</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>600</b>	<b>*</b>
<b>- heraf til KEjd</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>Serviceudgifter:</b>							
- Vedligehold og drift af Fælles Kundesystem CRM		500	500	700**	700	2.400	
- Vedligeholdelse af 450 styks udvidede CRM brugerlicenser		200	200	200	200	800	
- Vedligeholdelse af 4.000 styks		400	400	400	400	1.600	

CRM basis brugerlicenser							
- Systemejerskab af CRM hos Koncern Service			600	600	600	<b>1.800</b>	
<b>Serviceudgifter i alt</b>		<b>1.100</b>	<b>1.700</b>	<b>1.900</b>	<b>1.900</b>	<b>6.600</b>	

\* Bevillingen ønskes givet som anlægsbevilling ved budgetårets start.

\*\* Afledte serviceudgifter stiger med 200.000 kr. fra 2018, som følge af nuværende bevilling på 200.000 kr. udløber i 2017.

### Risikovurdering

Udregningen af udgifter til anskaffelse og driften af CRM licenser base- res på 2015 priser. Udgifterne kan blive lavere hvis kommunen forhand- ler med leverandøren om et nedslag i prisen. Udgifterne kan blive højere, hvis leverandørerne øger priserne.

## Bilag. Tekniske oplysninger

### Tidligere afsatte midler

Tabel A. Tidligere afsatte midler på området

<i>(1.000 kr., løbende p/l)</i>	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Budgetaftale 2012							
Overførselssagen for 2011 til 2012							
Budgetaftale 2013							
Overførselssagen for 2012 til 2013							
Budgetaftale 2014			500	2.700	1.700	200	
Overførselssagen for 2013 til 2014							
Budgetaftale 2015				1.020	1.360		
Overførselssagen for 2014 til 2015							
<b>Afsatte midler i alt</b>			<b>500</b>	<b>3.720</b>	<b>3.060</b>	<b>200</b>	

I budgetaftale 2014 blev der afsat 0,5 mio. kr. i drift i 2014 og 0,2 mio. kr. årligt i 2015-2017 og 2,5 mio. kr. i anlæg i 2015 og 1,5 mio. kr. i 2016 til etablering af et fælles kundesystem (CRM) og i budgetaftale 2015 blev der afsat 1,0 mio. kr. i anlæg i 2015 og 1,4 mio. kr. i 2016 til samme formål.