

Bilag 1: KK's Digitaliseringsredegørelse 2021



Digitaliserings- redegørelse 2021

Indhold

Forord	4
En digitaliseringsredegørelse for hele KK	5
1. Borger- og virksomhedsrettede services	6
1.1 Vision for borgerrettede services	8
1.2 Service- og kanalstrategi for Københavns Kommune	10
1.3 Digitale erhvervsservices	11
1.4 Stor opdatering af de digitale fællesoffentlige løsninger er på vej til KK's borgere og virksomheder	12
1.5 Digitalisering af kernevelfærdsydelser	16
2. Digital innovation	20
2.1 Ny teknologi og automatisering skal understøtte smartere og bedre opgaveløsning	22
2.2 KK's investeringspulje fremmer digital innovation	28
2.3 Digital innovation og fagsystemer	30
3. Én samlet digital kommune	32
3.1 Øget professionalisering af KK's projekter	34
3.2 Flere fælles løsninger og bedre udnyttelse af fælles platforme	38

Redaktion
Kontor for Digitalisering
Økonomiforvaltningen
Københavns Kommune

Udgivelsesår
2021

Layout, kort og illustrationer
KKdesign

Forord

Digitalisering for København og københavnernes

Danmark er verdensmester i offentlig digitalisering. Det kårede FN os til i 2020 – for andet år i træk. Det forpligter at være førende inden for digitalisering, og arbejdet med at digitalisere den offentlige sektor er langt fra slut. Heller ikke i Københavns Kommune. Siden vi i 2019 satte os et ambitiøst mål om at gå forrest i den digitale udvikling, har vi lavet mange nye digitale løsninger, som kommer københavnernes til gavn.

Den digitale kontakt mellem kommunen og både borgere og virksomheder spiller i dag en afgørende rolle for, at vi kan give københavnernes en god, effektiv og let tilgængelig service. Det har det seneste års Covid-19-nedlukninger vist os med al tydelighed. Samtidig hjælper digitaliseringen os med at bruge kommunens penge klogere og spare penge, mens vi bevarer et højt serviceniveau. Og vores medarbejdere har fået en række redskaber til at arbejde smartere – nu også hjemmefra.

I de seneste år har vi styrket samarbejdet om digitalisering på tværs af kommunen, så vi i dag står endnu stærkere. På de følgende sider kan du læse om, hvor langt vi er kommet i vores digitale rejse, og hvad vi vil gøre de kommende år, så vi fortsat er blandt verdens bedste til offentlig digitalisering.

Tak fordi du læser med.



Lars Weiss,
Overborgmester i Københavns Kommune

En digitaliseringsredegørelse for hele KK

Digitaliseringsredegørelse 2021 er et resultat af vores styrkede samarbejde om digitalisering i KK. Her kan du læse, hvor langt vi er kommet med vores mål om at udvikle og levere gode løsninger og services til borgere og virksomheder. Du kan også læse om, hvor vi vil sætte ind de kommende år, for fortsat at være blandt de bedste til at levere god digital service.

Redegørelsen er den anden i rækken. Hvor den første redegørelse fra 2019 tegnede en baseline for et bredt udsnit af KK's digitaliseringsaktiviteter, dykker vi i denne redegørelse ned i tre temaer, som er afgørende for, at KK kan være på forkant med den hastige digitale udvikling. Vi giver en status på de seneste års arbejde og ser fremad gennem en række strategiske indsatser, som skal sikre, at vi også i fremtiden udnytter de muligheder, digitalisering skaber.

Københavns Kommune vil levere moderne service til københavnernes, og vi skal møde borgere og virksomheder via de mest effektive kanaler. I afsnit 1 om Borger- og virksomhedsrettede services kan du læse om vores vigtigste indsatser i forhold til digital service til vores borgere og virksomheder.

De seneste år har teknologien udviklet sig utrolig hurtigt, og vi skal sørge for hele tiden at udnytte de nye muligheder. I afsnit 2 om Digital innovation tegner vi rammerne for vores fremtidige arbejde med bl.a. automatiseringsteknologier, som kunstig intelligens og udbredelse af digitale innovative løsninger i kommunen.

Øget brug af teknologi stiller krav til øget professionalisering af vores digitaliseringsarbejde. I afsnit 3 om En samlet digital kommune stiller vi skarpt på, hvordan vi vil styrke vores fælles forudsætninger for en god digital udvikling og på det digitale potentiale i at være en stor kommune. Det handler bl.a. om at lære af hinandens erfaringer på tværs af kommunen, bedre og mere effektiv eksekvering af projektet og bedre udnyttelse af vores fælles platforme.

1. Borger- og virksomhedsrettede services

Fakta om Københavns Kommunes digitale dialog med borgerne og virksomheder

Siden 2011 har vi arbejdet målrettet på, at kommunikationen med borgere og virksomheder så vidt muligt skal foregå digitalt. Med over 600.000 borgere og mange virksomheder er der et meget stort antal brugere af Københavns Kommunes (KK) digitale borgerrettede og erhvervsrettede løsninger. Derfor har vi taget vigtige skridt til at forbedre vores digitale selvbetjeningsløsninger, så vi i dag har alt fra automatiserede løsninger til fornyelse af pas og kørekort, digital pladshenvisning og digitale løsninger

som "Giv et praj", hvor borgere kan give KK besked, hvis man støder på et hul i vejen eller cykelstien. Undersøgelser viser, at ca. 90 procent af kommunens borgere foretrækker at betjene sig selv digitalt i interaktionen med kommunen.

Gennem redegørelsen præsenteres en række eksempler på vores digitale borgerrettede løsninger, og på hvordan vi i kommunen arbejder på at videreudvikle vores services til borgere og virksomheder og gøre interaktionen med kommunen endnu mere smidig.

10 mio.

Årligt besøgende på Københavns Kommunes websites

93%

Af københavnernes er i dag på digital post

400 t.

Ugentlige visninger på Københavns Kommunes Facebook side

90%

Af de adspurgte borgere foretrækker at betjene sig selv digitalt i deres interaktion med kommunen

1.1 Vision for borgerrettede services

Med Digitaliseringsredegørelsen 2019 blev KK's vision for borgerrettede digitale services godkendt. Visionen løber frem mod 2025 og lyder "De digitale kanaler understøtter, at borgerne oplever sammenhængende, effektiv og imødekommende service i KK". Visionen er et udtryk for, at KK ønsker at bruge digitalisering til at udvikle og optimere vores kontakt til kommunens borgere. Visionen favner bredt, og der er igangsat flere tiltag for at indfri den.

Brugerens behov er i centrum, når dialogen foregår på nettet

Et element i at indfri visionen er at understøtte digitale brugerrejser. Brugerrejserne skal gøre det lettere for borgerne at finde information og betjene sig selv. Via en gennemgang, prioritering og udstilling af vores mest brugervenlige og effektive kontaktpunkter og kanaler bringer vi borgerne hurtigst muligt i mål på de enkelte brugerrejser, samtidig med vi understøtter, at 'genkontakter' til kommunen på flere forskellige og dyrere kanaler (fx telefonkald) reduceres.

I KK har vi indtil videre arbejdet med konkrete digitale brugerrejser inden for områderne indrejse/udrejse, flytning og skilsmisse, og vi har iværksat et arbejde om yderligere brugerrejser for fx kørekort, Nem Affaldsservice samt en fælles digital indrejseløsning i International House. Det vil løbende i 2021 og 2022 blive vurderet, om der er potentiale for udvikling af flere brugerrejser i KK.

Ny webplatform og kontaktcenterløsning implementeres i 2021

I 2021 udskiftes og implementeres KK's nye webplatform. Også her er det brugernes behov, der er afgørende. Den nye platform giver os også bedre muligheder for at udvikle nye digitale serviceløsninger. Implementeringen fordrer en stor indsats for at flytte vores services til den nye platform. Det er desuden en kærtkommen lejlighed til at rydde op og forbedre de digitale tilbud, som borgere og virksomheder møder på kk.dk

Der er stor sammenhæng mellem de digitale og telefoniske henvendelser til kommunen. Samtidig med implementeringen af KK's nye webplatform implementerer vi derfor en ny digital løsning til håndtering af telefonkald til KK's mange kontaktcentre. Kontaktcenterløsningen er den telefoniske hovedindgang for både borgere og virksomheder, hvor ca. 3 mio. kald af de 6,3 mio. årlige kald, som kommunen modtager, i første omgang vil blive besvaret.

Den nye kontaktcenterløsning giver fx mulighed for at analysere, hvilke emner borgere og virksomheder ringer om og hvor ofte. Det giver os mulighed for at sætte ind med mere og bedre information på KK's hjemmeside og for at optimere de digitale løsninger, så borgere og virksomheder vælger de digitale kanaler i stedet for at ringe. Der vurderes at være et betydeligt potentiale ved, at flere af kommunens enheder overgår til den nye fælles kontaktcenterløsning. Som en del af vores arbejde med tværgående effektiviseringer vil vi derfor se på potentialerne ved call centre på tværs af kommunen.

Borgeren i centrum for KK's digitale services

Forbedret brugerrejse, når du ansøger om byggetilladelse

Borgerne har været omdrejningspunktet i vores arbejde med at gøre ansøgningsprocessen for byggetilladelser på kk.dk mere overskuelig. For at nedbringe antallet af tilbageløb til borgerne ved ufuldstændige ansøgninger har Teknik- og Miljøforvaltningen forbedret den digitale ansøgningsproces. Ved at kortlægge processen for en byggesag og identificere automatiseringsegne arbejds gange har forvaltningen gjort det lettere for borgeren at udfylde ansøgninger korrekt. Samtidig er der sørget for, at borgere automatisk og hurtigt får besked om behov for yderligere dokumentation. Kommunen har stillet løsningen til rådighed for andre kommuner, der oplever tilsvarende udfordringer.

Enkel adgang for borgeren til egne sager

For at gøre det let for borgeren at finde rundt i egne kommunale sager har KK i 2020 valgt at implementere Borgerblikket, der er en fælleskommunal løsning. På Borgerblikket kan borgeren få et overblik over egne sager og ydelser i kommunen inden for udvalgte områder som beskæftigelsesområdet (data om borgernes sygedagpenge, kontanthjælp, revalidering, ledighedsydelse mv.), på samme måde som borgeren kan finde information om fx egne sundhedsdata og -forløb på sundhed.dk. Overblikket er tilgængeligt på borger.dk

KK's ambition er at dele flest mulige data med borgerne og derved udnytte de potentialer, løsningen tilvejebringer. I løbet af 2021 bliver data om sager og indsatser på sundheds- og omsorgsområdet om fx hjemmepleje, hjælpemidler, bolig m.m. efter planen tilgængeligt på Borgerblikket. I 2022 følger data fra områderne byggeri, køreprøvebooking mv. Herefter følger bl.a. data om indsatser over for borgeren, sager og (kontante) ydelser inden for pension, dagtilbud, folkeskoleundervisning mv.

Borgere, der har svært ved digitalisering

Det er ikke en selvfølge, at alle borgere er digitalt parate. I KK har vi opmærksomhed på de grupper af borgere, der fortsat har udfordringer med fx den digitale kommunikation med kommunen. Borgere, som i mindre grad er digitalt parate, møder udfordringer i takt med, at flere dele af den offentlige sektor digitaliseres. Vi skal derfor både udarbejde digitale løsninger, der inkluderer så mange som muligt samtidig med, at vi udarbejder tiltag, der kan understøtte de borgere, som ikke direkte kan bruge digitale løsninger, eller som er fritaget for digitale selvbetjeningsløsninger og dermed skal vejledes. Københavns Borgerservice følger løbende digitaliseringen på borgernære områder og udvikler lokale løsninger til ikke-digitale borgere, hvor det er muligt.

1.2 Service- og kanalstrategi for Københavns Kommune

I 2021 igangsætter vi et arbejde med en brugercentreret service- og kanalstrategi for digital service. Når borgere og virksomheder henvender sig til kommunen, skal vi anvende de kanaler og kontaktpunkter, der gør, at de kommer bedst og hurtigst i mål. Samtidig skal vi sikre, at omfanget af genkontakter om samme henvendelse på flere og dyrere kanaler og kontaktpunkter reduceres.

Strategien fokuserer i første omgang på udvalgte, centrale serviceområder i kommunen. Der igangsættes et tværgående og forpligtende samarbejde om en fælles forandringsproces, der følger af de kanalstrategiske

prioriteringer, strategien fastlægger. Viden-delning og inspiration fra best practise i andre offentlige organisationer såvel som internt i Københavns Kommune vil være centralt i arbejdet. Det er ambitionen, at der etableres et fælles set-up, som skal sikre opfølgning, videnopsamling og -deling samt koordinering af indsatsen på tværs af kommunens forvaltninger.

1.3 Digitale erhvervsservices

Byens virksomheder skal lige som borgerne kunne tilgå KK's services let og digitalt. Et analysearbejde har dokumenteret virksomhedernes digitale kommunikationsveje og afdækket en række forbedringspotentialer. Det er derfor besluttet, at de digitale virksomhedsservices skal prioriteres som et redskab til at forbedre og effektivisere virksomhedernes indgang til kommunen. Det skal ske gennem et løft af kommunens virksomhedsrettede sider og digitale services på kommunens hjemmeside. Målet er at løfte en større del af virksomhedernes informationssøgning digitalt, fx simple henvendelser vedrørende generel information om at være virksomhed i KK. Arbejdet skal også omfatte en stærkere governance på tværs af forvaltningerne i KK, så der kan sikres ensartethed og en brugervenlig opbygning af de digitale services, og virksomhederne møder én samlet kommune.

København som digital by

KK ønsker at fremme rammevilkårene for byens mange digitale virksomheder. Der er et vækstpotentiale for det københavnske erhvervsliv i at udnytte digitalisering til at skabe nye forretningsmuligheder. Øget digitalisering, anvendelse af nye teknologier og e-handel i virksomhederne er alle parametre, der leder til øget produktivitet, øget værdiskabelse, adgang til nye kundegrupper og øget indtjening for virksomhederne. Derudover er digitaliseringen et vigtig parameter for den fortsatte udvikling af byen, og når virksomheder skal udvikle løsninger, der kan bidrage til den grønne omstilling, hvor København har ambitiøse klimamålsætninger for reduktion af CO2.

Strategisk indsats: Optimeret borgerdialog i KK

1.1

Der fastlægges i løbet af 2021-22 en fælles service- og kanalstrategi, som skal styrke vores services på tværs af kanaler, skabe øget værdi og brugervenlighed for borgere og virksomheder samt bidrage til en effektiv udnyttelse af kommunens ressourcer gennem fælles værktøjer.

1.2

Med udgangspunkt i den nye service- og kanalstrategi er det ambitionen, at forvaltningerne frem mod de kommende års budgetforhandlinger udarbejder 1-3 forvaltningsspecifikke forslag pr. forvaltning om optimeret brug af kontaktkanaler.

Strategisk indsats: København som digital by

1.3

Der igangsættes i 2021-22 en analyseindsats, som skal styrke KKs viden om digitale vækstpentialer og give input til, hvordan KK kan understøtte virksomhedernes rammebetingelser for at udnytte digitaliseringen til vækst og øget innovation bl.a. inden for den grønne omstilling.

1.4 Stor opdatering af de digitale fællesoffentlige løsninger er på vej til KK's borgere og virksomheder

Stat, regioner og kommuner har i mange år samarbejdet om og finansieret centrale, fællesoffentlige digitale løsninger som NemID og Digital Post. Derudover er særligt sundhedsområdet præget af mange fællesoffentlige tiltag, som løbende udvikles og implementeres.

En række af de kendte fællesoffentlige løsninger som NemID og Digital Post bliver i disse år udskiftet. Det er løsninger, som påvirker alle KK's forvaltninger. Vi vil udnytte de muligheder, som løsningerne giver for forbedring af service til borgere og virksomheder, fx at skabe bedre overblik over borgernes post og tydeliggøre frister og handlemuligheder. Det forventes, at borgere og virksomheder i efteråret 2021 møder Næste generation Digital Post og samtidig kan tage MitID i brug, når de fx skal have nyt pas i borgerservicecenteret.

Implementering af de nye nationale løsninger medfører et stort ressourceforbrug og finansieringsbehov til omlægninger af systemer, infrastruktur og arbejdsgange i KK og til information og hjælp til borgerne i kommunen. Løsningerne bidrager på kort sigt ikke til effektiviseringer for kommunen. Men løsningerne er på lang sigt centrale for den fortsatte udvikling og brug af kommunens egne digitale løsninger og for at sikre, at KK er koblet op til kritisk national infrastruktur som fx Fælles Medicinkort eller Sundhed.dk

Nye rammer for det offentlige digitale samarbejde

Danmark ligger i top internationalt, når det gælder offentlig digitalisering. Det gør vi bl.a. pga. af et stærkt fællesoffentligt digitaliseringsarbejde på tværs af kommuner, regioner og staten. For at fastholde den internationale førerposition er der behov for fortsat nytænkning af den offentlige digitalisering.

Det forventes, at der i 2021 udarbejdes en ny fællesoffentlig digitaliseringsstrategi, og på den fælleskommunale bane udrulles Kommunernes Digitaliseringsprogram 2021-2025.

KK samarbejder aktivt med KL, KOMBIT og Digitaliseringsstyrelsen om udvikling af nye løsninger. KK vil prioritere samarbejdet højt de kommende år, så vi er tæt på arbejdet med at udvikle og implementere både Kommunernes Digitaliseringsprogram, kommende fællesoffentlige digitaliseringstiltag og de fælleskommunale KOMBIT løsninger.

KK vil gå forrest i det fællesoffentlige og fælleskommunale digitale samarbejde

Som landets største kommune bidrager vi betydeligt til finansieringen af nye fællesoffentlige og fælleskommunale løsninger, og vi søger også aktivt at præge den fællesoffentlige og fælleskommunale digitale udvikling og gå forrest for at sikre, at løsningerne anvendes mest muligt. Vi er blandt de kommuner, der har den største brug af den fælleskommunale infrastruktur, og vi arbejder på at udvide brugen af løsningerne i takt med, at de modnes, ligesom vi arbejder for, at vores erfaringer bruges til at forbedre løsningerne til gavn for KK og de fællesoffentlige parter.

Gennem det fællesoffentlige og -fælleskommunale arbejde agerer vi ofte driver for udviklingen og driften af centrale løsninger for andre kommuner. På sundhedsområdet spiller København en væsentlig rolle i den samlede udvikling og implementering af

løsninger som Fælles Udvikling af Telemedicin (FUT), Fælleskommunal løsning for patient rapporterede data, Borgerbooking og "Kontakt Læge" app'en. Kommunen har indtaget en drivende rolle ift. digitalisering af kørekortområdet på nationalt plan. Ved at drive fællesoffentlige signaturprojekter med ny teknologi (se afsnit 2) og ved at gå ind i projektsamarbejder med andre kommuner om fx byggesagsbehandling er KK med til at påvirke nationale og fælleskommunale løsninger.

Strategisk indsats:

Styrket KK deltagelse i Fællesoffentligt og fælleskommunalt samarbejde

1.4

Vi vil være best in class til at udnytte funktionalitet og tekniske muligheder i de fællesoffentlige og fælleskommunale løsninger. Vi vil blandt andet fremlægge investeringsforslag fra forvaltningerne for optimeret brug af løsninger som Næste generation Digital Post i takt med, at vi lærer løsningen bedre at kende. Desuden vil vi, hvor muligt, udfase egne løsninger, når nye fælles løsninger eller infrastruktur understøtter vores tekniske behov.

1.5

Vi styrker vores samlede strategiske interessevaretagelse og position i det fælleskommunale og fællesoffentlige digitale samarbejde gennem øget intern koordinering og øget deltagelse i strategisk vigtige projekter.

1.5 Digitalisering af kernevelfærdsydelser

Smarte velfærdsteknologiske services er et vigtigt redskab til, at vi kan bibeholde et højt serviceniveau til flere ældre, flere kronikere og andre udsatte borgergrupper m.fl. Digitalisering rummer muligheder for at forny og fremtidssikre kommunens services, og KK har igennem de seneste år arbejdet med at digitalisere centrale kernevelfærdsydelser. Vi er langt fremme med at anvende digitale velfærdsteknologiske løsninger på socialområdet og på sundhedsområdet, og samtidig arbejder vi på at udbrede løsninger på andre centrale velfærdsområder, fx inden for skoleområdet og på beskæftigelsesområdet.

Covid-19-forløbet har tydeliggjort digitaliseringens centrale rolle

Udvikling og afprøvning af digitale velfærds-løsninger har haft gode betingelser under den lange Covid-19-periode. Nedlukningerne i 2020 og 2021 har tydeliggjort væsentligheden af velfungerende digitale, kommunale løsninger.

På skoleområdet er en kæmpe undervisningsindsats blevet omlagt til digitale klasserum, og på beskæftigelsesområdet er der fx afholdt afklaringsmøder med borgerne digitalt. Antallet af fx digitale ret og pligt samtaler inden for beskæftigelsesområdet udgør

nu 90 procent af samtalerne. Også på det administrative område, har vi set en massiv omlægning til hjemmearbejde. Fra ca. 2500 daglige brugere af Teams til videomøder før Covid-19 til over 10.000 brugere online dagligt. Tallene viser, at stort set alle hjemsendte medarbejdere har fået erfaring med videomøder, som kan udnyttes til mere fleksible arbejds- og mødeformer fremadrettet. Erfaringerne viser også, at både elever, borgere og medarbejderne har været hurtige til at tage nye digitale værktøjer i brug. Den store omlægning er i høj grad muliggjort af de investeringer, som KK har foretaget i digitale samarbejdsplatforme og it-infrastruktur de foregående år.

Covid-19-forløbet har givet anledning til drøftelser af hvilke tilbud, der fremover kan varetages digitalt – for selv om mange ønsker sig tilbage til den almindelige hverdag, så har Covid-19-perioden på nogle områder åbnet op for overvejelser om øget brug af de digitale løsninger end tidligere. Og det er vigtigt, at vi tager de gode erfaringer med videre i vores fortsatte arbejde med serviceudvikling.

Erfaringer fra Covid-19: Digitalisering af kernevelfærdsydelser

Videobesøg med egen læge for udsatte borgere uden NemID

I forbindelse med Covid-19 er mange lægebesøg blevet omlagt fra fysiske besøg til videobesøg via app'en "MinLæge". App'en kræver login med NemID og kan derfor ikke anvendes af en del af Sundheds- og Omsorgsforvaltningens borgere. Derfor blev der udviklet en ny app "Kontakt Læge", som kan anvendes af en sundhedsfaglig medarbejder på vegne af en borger, der på vegne af en borger kan medvirke til at gennemføre en lægekonsultation virtuelt. Medarbejderen booker forud for konsultationen tid hos lægen og logger på "Kontakt Læge" app'en på medarbejderens egen device. Løsningen forventes at blive yderligere udbredt i Sundheds- og Omsorgsforvaltningen og Socialforvaltningen. Alle landets kommuner har mulighed for at anvende app'en.

Digitale Covid-19 erfaringer i Socialforvaltningen

Under forårets Covid-19-nedlukning måtte SOF tilpasse indsatsen for at imødekomme borgernes behov og samtidig minimere smittespredningen. Nedlukningen har fremmet innovative digitale løsninger. Fx arbejdes der videre med flere online sociale tilbud

og aktiviteter og virtuelle fællesskaber rettet mod børn og unge under 35 år via videomøder samt digital pædagogisk og rehabiliterende støtte gennem rådgivning, online besøg i den sociale hjemmepleje og hjemmevejledning osv. De nye arbejdsformer vil blive anvendt som supplement til fysisk kontakt ud fra en konkret individuel vurdering og ud fra den løbende dialog med borgere og evt. pårørende.

De positive reaktioner på de nye møde- og kommunikationsmuligheder viser, at der er grund til at fastholde og arbejde videre med flere initiativer. Vi skal derfor sikre mere langtidsholdbare, it-sikre løsninger, så borgeren stadig får den støtte, der er behov for – også når borgeren foretrækker kontakten online. Med Overførselssagen 2020 er der godkendt en investeringscase om "Digitale borgermøder" og til "Forløbsunderstøttende" app med information, chat og video funktioner.

Strategisk indsats:

Fortsat udvikling af digitale løsninger fra Covid-19-nedlukningen

1.6

KK forpligter sig til at fastholde digitale løsninger udviklet under Covid-19-nedlukningen på områder, hvor det har ført til serviceforbedringer og effektivitet mhp. at udarbejde effektiviseringsforslag, der udbreder erfaringer og løsninger.

1.7

KK har opnået vigtige erfaringer med hjemmearbejde under Covid-19, og vi vil arbejde med rammerne for hjemmearbejde fremover til at sikre fleksibel og effektiv opgaveløsning og som et supplement til fremmøde. Som en del af vores arbejde med tværgående effektiviseringer vil vi undersøge potentialet i optimeret brug og indretning af kommunens administrative kvadratmeter og udvikle egentlige investeringscases herom.

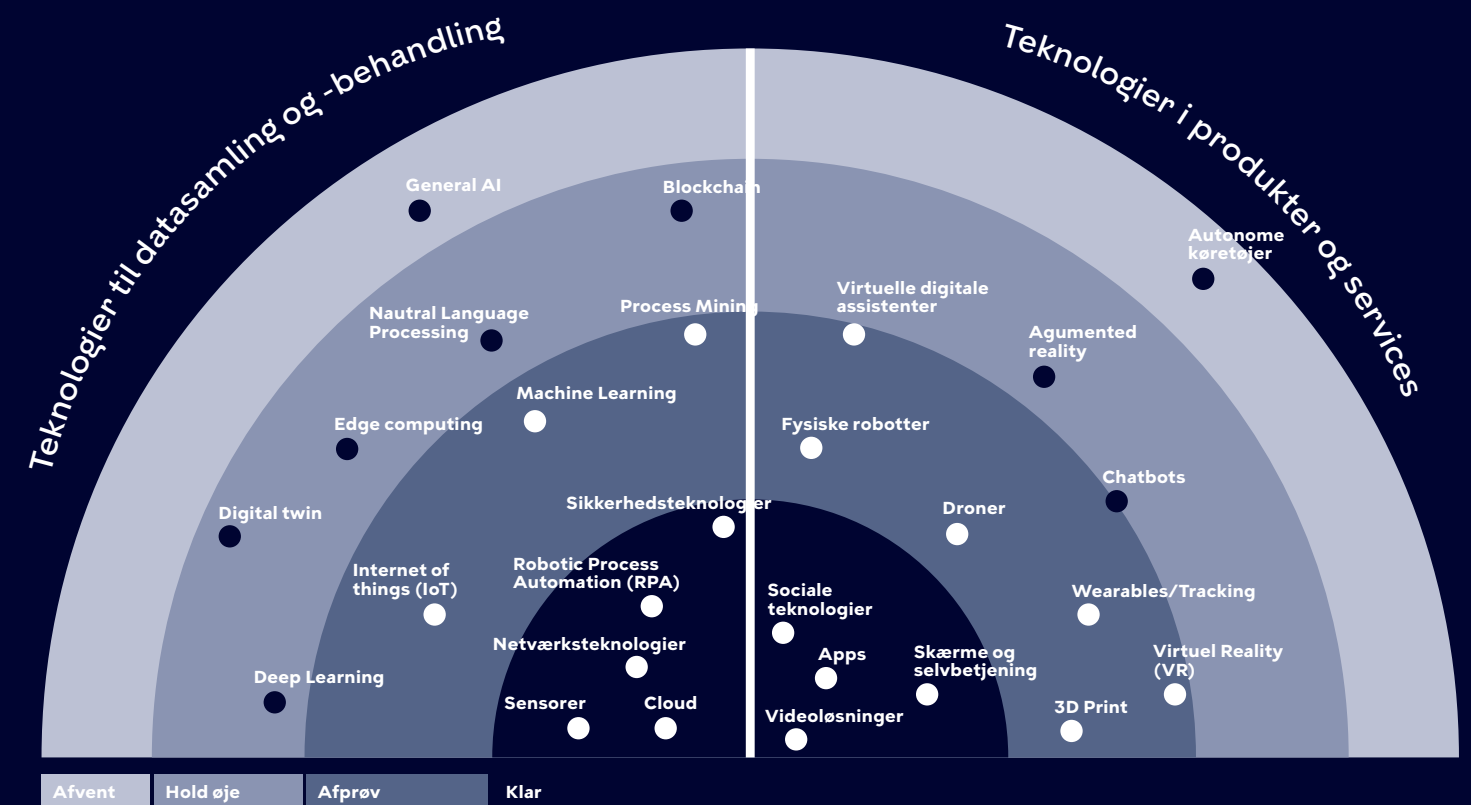
2. Digital innovation

KK arbejder med digital innovation både, når vi skal udvikle vores service til borgerne og når vi skal optimere vores interne sagsbehandling. Vi arbejder med digital innovation med udgangspunkt i forskellige løsninger og teknologier, som har hver sine forcer og anvendelsesmuligheder. KL udgiver årligt en teknologiradar, hvor nye teknologier, der anvendes i kommunerne, opgøres ift. hvor modne de er. Vi følger løbende radaren, og vi arbejder i dag med både velafprøvede og mindre afprøvede teknologier, når vi laver digital innovation. Fx arbejder vi med Internet of Things (IoT) og sensorer i Teknik- og Miljøforvaltningen til tømning af

affaldsspande, trafikovervågning og energioptimering, og i Socialforvaltningen bruger vi Virtual Reality (VR) som behandlingsplatform til borgerne. Derudover arbejder vi med automatiseringsteknologi i forskellige kontrolindsatser og til at lave bedre match mellem ledige og virksomheder.

I dette afsnit retter vi fokus mod innovativ automatiseringsteknologi. Vi gør status på vores tiltag til at fremme brugen af automatiseringsteknologi og tegner rammerne for det fremadrettede arbejde for at indfri potentialet i automatisering.

KL's Teknologiradar



Kilde: Kommunernes Landsforening (KL)

2.1 Ny teknologi og automatisering skal understøtte smartere og bedre opgaveløsning

I KK anvender vi automatiseringsteknologi i form af softwareroboter til at effektivisere og afløfte ensartede opgaver fra medarbejderne, så de i stedet kan bruge tiden på mere komplekse eller direkte borgerrettede opgaver. Samtidig bruger vi mere avancerede automatiseringsteknologier som kunstig intelligens i form af bl.a. machine learning til at udvikle og optimere den måde, vi leverer vores services til borgere og virksomheder samt til vores administrative opgaveløsning. Teknologierne bruges også til at udvikle nye løsninger, der bidrager til at løfte KK's ambitiøse målsætninger om en grøn og bæredygtig by.

I alt er der løst over 1.000.000 sager med automatiseringsteknologi siden 2016 fx til hurtigt at fremfinde de korrekte og relevante dokumenter i forbindelse med ansøgninger og herigennem yde hjælp til sagsbehandlere (se opgørelsen på næste side).

I 2020 etablerede vi en pipeline over mulige digitale initiativer og flere initiativer er allerede igangsat. Det gælder bl.a. robotter til sagsbehandlingsstøtte, chat- og voicebots, der guider borgerne på forvaltningernes hjemmesider, machine learning til planlægningsoptimering af vikarressourcer, robotter og machine learning til forbedring af processen for byggesagsbehandling.

Kompetencecenter for Robotics i Koncern IT har siden 2016 understøttet udvikling af løsninger i alle forvaltninger med mere simpel automatiseringsteknologi. I 2020 lancerede vi også et kompetencecenter for kunstig intelligens til bl.a. at skabe automatiserede løsninger, der kan give beslutningsstøtte til medarbejderne ift. bl.a. afgørelser af sager. Centrene består af tekniske eksperter, som støtter alle kommunens syv forvaltninger i at modne automatiseringsløsninger og udvikle investeringscases.

Samtidig har vi udviklet et kodeks og en række administrative vejledninger for brugen af kunstig intelligens i KK. Kodekset skal sikre en fælles tilgang til anvendelsen af kunstig intelligens og sikre opmærksomhed på de juridiske og etiske forhold, der kan opstå, når man bruger kunstig intelligens kommunalt. Vi har således organiseret, governancen og redskaberne på plads til at følge med udviklingen, efterhånden som teknologien og teknikkerne indenfor kunstig intelligens modnes.

RPA-plattformen frigør 143 årsværk. Gevinster ved RPA-plattformen:

15 0

Processer under udvikling/
implementeret

14 3

Årsværk frigjort

17 1.852

Timer frigjort

1.015 .340

Sager behandlet

Med Covid-19-nedlukningen i foråret 2020 fik Børne- og Ungdomsforvaltningen en ekstraopgave om tilbagebetaling af madordninger for ca. 15.500 børn. Denne ekstraopgave, der ellers skulle være løst manuelt, blev ved hjælp af en softwarerobot automatiseret. Softwarerobotten behandlede over 90 procent af alle sagerne, uden behov for manuelt arbejde. Vi forventer at se en fortsat udvikling i antallet af softwareroboter i KK, hvorved gevinsterne fra den vedvarende automatiseringsindsats vil fordobles.

Ny teknologi og automatisering

Styrkelse af kontrollen med bopælsregistreringer og offentlige ydelser

Kultur- og Fritidsforvaltningen og Koncern IT er i gang med at udvikle en ny løsning, der skal medvirke til mere effektiv og sammenhængende kontrol med bopælsregistreringer og udbetalingen af offentlige ydelser. Den digitale løsning er et prioriteringsværktøj, der ved brug af en algoritme (machine learning) støtter medarbejderne i at identificere og prioritere de sager, hvor der er grundlag for at gennemføre kontrol. På baggrund af en række datakilder identificerer algoritmen de sager, hvor de faktiske forhold vedrørende bopælsregistreringen ikke svarer til den registrering, som fremgår af CPR, og hvor registreringen har betydning for udbetalingen af offentlige ydelser. Løsningen forventes idriftsat primo 2021. Projektet er en frontløber for end-to-end løsninger, der anvender machine learning fra sagsoprettelse til journalisering og til kontakt til borgerne. Det er forventningen, at projektet vil give en række erfaringer i forhold til datakilder og løsningsdesign, som vil bidrage til udviklingen af andre digitale løsninger.

KK driver tre fællesoffentlige signaturprojekter med kunstig intelligens

På tværs af det offentlige er brugen af kunstig intelligens under modning. Der er iværksat 28 fællesoffentlige signaturprojekter med kunstig intelligens i 2019 og 2020, og KK driver tre af projekterne. Projekterne finansieres af den fællesoffentlige investeringsfond

for nye teknologier, og KK har modtaget 12 mio. kr. i 2019-2020 til projekter på beskæftigelsesområdet, byggesagsområdet og til energioptimering. Projekterne skal udvikle digitale løsninger til at løse vidt forskellige opgaver, og illustrerer, at kunstig intelligens kan indtænkes i mange dele af kommuners kerneopgaver. Løsningsmodeller fra alle signaturprojekter deles med andre kommuner, så de også kan få gavn heraf.

Bedre match mellem ledige borgere og virksomheder

Det gode match mellem ledige borgere og virksomheder skal styrkes gennem bedre understøttelse af sagsbehandleren. I KK er der blevet udarbejdet en hvidbog om, hvordan man kan anvende kunstig intelligens til at matche borgere og virksomheder i beskæftigelsesindsatsen. Hvidbogen omhandler brugen af kunstig intelligens på beskæftigelsesområdet og i den offentlige forvaltning.

Kortere svartid på byggeansøgninger og hjælp til indsendelse af rette dokumenter

For at reducere sagsbehandlingstiden for borgernes byggesager vil KK ved hjælp af kunstig intelligens automatisk screene ansøgninger for relevante dokumenter. Hvis byggeansøgningen mangler oplysninger, får borgeren besked med det samme, og dermed reduceres tiden fra en byggesag indsendes til ansøgningen kan vurderes. Herudover vil sagsbehandleren blive præsenteret for tidligere afgørelser i sammenlignelige sager.

Energioptimering af eksisterende bygningsmasse ved hjælp af kunstig intelligens

KK vil optimere energiforbruget yderligere i kommunens bygninger med hjælp fra kunstig intelligens. Gennem kunstig intelligens, sensorer og styringsautomatik vil projektet overvåge og analysere bygningers anvendelse og energibehov. Dette sammenholdes med blandt andet indeklimadata og data om energiproduktionen for at finde løsningsmodeller, der kan forudsige og styre energiforbruget alt efter behovet i bygningerne. Teknologien åbner også op for, at opvarmningen af bygningerne kan flyttes til tidspunkter, hvor energinettet er mindre belastet.

Automatisering i Teknik- og Miljøforvaltningen – Tæt samarbejde mellem fageksperter og digitalisering

Som led i Teknik- og Miljøforvaltningens projekt om effektiv byggesagsbehandling hjælper Koncern IT Teknik- og Miljøforvaltningens med at udvikle en række automatiseringsløsninger. Projektet anvender en agil metode, der sikrer, at den faglige ledelse i Teknik- og Miljøforvaltningen laver en fælles prioritering af automatiseringsprojektets leverancer. Den faglige leder er således med når det tekniske udviklingsteam og Teknik- og Miljøforvaltningens nøglemedarbejdere skal prioritere opgaver to uger frem ad gangen. Det giver både ejerskab og et stort engagement for fagområdet, når de kan se at deres input og ideer hurtigt bliver omsat til nye automatiseringsløsninger. Projektet er et godt eksempel på, at succesfuld digitalise-

ring og automatisering sker, når et fagområdes ledelse sætter fokus på digitalisering og samtidig giver medarbejdere og it-udviklere mulighed for i fællesskab at bruge teknologi til at optimere arbejdsgangene. Det tætte samarbejde mellem fageksperter i byggesagsbehandling og eksperter med it-indsigt har medvirket til en præcis og behovstytet udvikling, med fokus på løsninger direkte rettet mod automatiseringer, der hjælper i den daglige drift. Disse løsninger bidrager til en betydelig gevinst for projektet.

App sikrer store besparelser og vinder innovationspris 2021

App'en Vikaradgang automatiserer de hidtidige papirbårne arbejdsgange, der gav vikarer i hjemmepleje, på plejehjem og midlertidige døgnophold it-adgang til Sundheds- og Omsorgsforvaltningens omsorgssystem Cura og nøgleappen Bekey. Med app'en bestilles vikaradgangen nu samtidig med vikaren og kan bruges med det samme. Tavshedspligtserklæring underskrives elektronisk og journalisering foregår automatisk. Appen Vikaradgang har på én gang reduceret administrationen, øget it-sikkerheden, højnet brugervenligheden og mindsket omkostningerne i forbindelse med bestilling af vikaradgange. App'en vandt i maj 2021 Center for Innovations Publikumspris, hvor der i begrundelsen blev fremhævet brugerinddragelse, hurtig indtjening via Office-licensbesparelser samt KK's ønske om at dele erfaringer fra løsningen med bl.a. kommuner og regioner.

Strategisk indsats:

Udvikling af servicetilbud og frigørelse af midler gennem automatiseringsteknologi

For kontinuerligt at udvikle vores servicetilbud og frigøre midler til service skal vi i de kommende år øge anvendelsen af automatiseringsteknologier til smart omstilling. Der blev således i Overførselssagen 2020-2021 afsat 7 mio. kr. til at identificere og udvikle nye forvaltningsspecifikke og tværgående effektiviseringscases med fokus på automatisering og administrative funktioner.

Der er endnu potentiale for øget udbredelse af simpel såvel som avanceret automatiseringsteknologier som kunstig intelligens i forhold til fx forebyggelse, diagnostik, udvikling af målrettede indsatser, minimering af svartider, flere straksafklaringer og udvikling af bl.a. grønne løsninger. Endelig er der for visse forvaltninger potentiale i automatiseringstiltag indenfor fagsystemerne.

Skal vi lykkes med automatiseringsdagsordenen er det afgørende, at der afsættes dedikerede udviklingsressourcer, som kender fagområderne og som i samarbejde med

digitale specialister kan komme med forslag til hvilke processer, der kan automatiseres. Vi skal være klar til at justere organiseringen af opgaver på tværs af den samlede kommune for at opnå den nødvendige opgavevolumen, så vi kan sikre en økonomisk gevinst ved automatisering og endelig skal vi sikre en stabil drift af de nye løsninger.

For at fastholde udviklingen igangsættes følgende tværgående og forvaltningsspecifikke indsatser:

2.1 Økonomiforvaltningen og fagforvaltningerne igangsætter et arbejde med at identificere tværgående effektiviseringscases med automatiseringspotentiale. Der udarbejdes analyser og egentlige effektiviseringscases frem mod Overførselssagen 2021-2022, Budget 2023 og frem.

2.2 Alle forvaltninger gennemgår egne processer og laver en plan for hvilke processer, der er automatiseringsegnede/automatiseringsrelevante, og i hvilket tempo de kan automatiseres. Handlingsplanerne skal munde ud i konkrete investeringscases frem mod budget og overførselssag.

2.3 Der udarbejdes et samlet overblik over koncernfælles processer, som Økonomiforvaltningens koncernenheder har ansvar for, med henblik på at vurdere deres automatiseringspotentiale. En række processer er allerede automatiseret og fokus vil derfor være på yderligere automatiseringspotentiale bl.a. gennem forbedret datakvalitet. Der udarbejdes en egentlig investeringscase frem mod Overførselssagen 2021-2022.

2.4 For at sikre den nødvendige støtte til forvaltningernes arbejde med automatiseringshandlingsplaner og investeringscases udarbejdes et forslag til Budget 2022 om forlængelse af Koncern IT's kompetencecenter for kunstig intelligens.

2.5 I 2022 udvikler KK en strategi for kunstig intelligens, som skal sikre, at vi kan fastholde vores position blandt de bedste offentlige organisationer til at skabe effektivisering og kvalitetsløft med brug af kunstig intelligens. Strategien skal lede til nye innovations- og investeringscases og vil desuden sikre, at KK i højere grad udnytter og implementerer automatiseringsløsninger, som har vist sig succesfulde i andre organisationer.

2.6 Der igangsættes et arbejde med øget videndeling på tværs af forvaltningerne om de gode automatiseringscases. Der vil blive trukket på erfaringer internt i KK og på erfaringer fra større sammenlignelige organisationer. Som en del af indsatsen forpligter alle forvaltninger sig til aktivt at vurdere, hvorvidt cases som er igangsat i andre forvaltninger kan iværksættes i egen forvaltning.

2.2 KK's investeringspulje fremmer digital innovation

KK's investeringspuljer skal bl.a. bidrage til en smart digital omstilling af kommunen. I forbindelse med Budget 2020 blev der således også vedtaget en målsætning om, at vedtagne digitaliseringsforslags årlige varige effekt skal stige til 80 mio. kr. I 2020 blev der besluttet forslag med samlet 53 mio. kr. i årlige varige effekter. I 2021 er der med Overførselssag 2020-2021 digitale forslag med en årlig varig effekt på ca. 34 mio. kr. Årets endelige resultat afventer Budget 2022. Selv om udviklingen går i den rigtige retning, er der endnu et stykke vej til, at vi kommer helt i mål med at identificere digitale effektiviseringsgevinster.

Skalering af KK's eksisterende projekter er en vej til at opnå omstilling på flere områder og flere effektiviseringsgevinster pga. større volumen. Når projekterne allerede er afprøvet, kræves ofte ikke samme investeringsniveau. På tværs af KK afsøger vi derfor om de digitale projekter, der spilles ind til investeringspuljerne kan tænkes større fra starten. Det gør vi bl.a. via fast videndeling mellem forvaltningerne to gange årligt.

Siden Budget 2020 er der udpeget 1-2 projekter årligt med potentiale for udbredelse mellem forvaltningerne eller i større skala i én forvaltning, og den administrerende it-direktørkreds følger de udpegede projekter. Der er indtil nu udpeget fire projekter med storskala potentiale: Digital sagsbehandlingsassistent til byggesagsområdet (Teknik- og Miljøforvaltningen), Udvikling af it-værktøj til screening af kapacitetsudnyttelsen af kommunens ejendomme (Økonomiforvaltningen), Hackathons – ny tilgang til markedsdialog og forretningsudvikling (Socialforvaltningen), Intelligente dashboards til ledelsesinformation og datadreven ledelse (Socialforvaltningen).

Strategisk indsats:

Det digitale bidrag til effektiviseringsstrategien skal øges

2.7

De kommende år vil vi fastholde ambitionen om, at digitalisering skal bidrage mere til effektiviseringsstrategien. Fra 2018 til 2020 steg bidraget fra ca. 40 mio. kr. til 53 mio. kr. og det er ambitionen, at dette skal stige yderligere. Der følges løbende op på digitaliserings bidrag til effektiviseringsstrategien, ligesom det vil blive analyseret hvilke typer af digitale indsatser og teknologier, der realiserer flest gevinster.

2.8

Vi vil fortsætte med at udpege digitale storskalaprojekter minimum en gang årligt ved budgetaftalerne. Desuden vil vi forud for budgetforhandlingerne for 2023 evaluere de projekter, der siden 2019 er udpeget som storskalaprojekter med henblik på at vurdere indfrielse af skaleringsmuligheder, læringspunkter og erfaringer, så omkostningen ved at sætte lignende projekter i gang minimeres.

2.3 Digital innovation og fagsystemer

Digital innovation er mere end automatisering og små pilotprojekter. Flere forvaltninger har de senere år investeret mange penge og ressourcer i at skifte centrale fagsystemer (Socialforvaltningen, Børne- og Ungdomsforvaltningen, Sundheds- og Omsorgsforvaltningen), mens andre forvaltninger står overfor en udskiftning de kommende år (Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen). Udskiftningen af disse fagsystemer er med til at hæve niveauet og den generelle systemunderstøttelse af KK's kerneservices, og dermed bedre digital understøttelse af sagsforløbet for borgere og virksomheder. Udover at give bedre dokumentation af borgernes forløb, giver de nye fagsystemer også bedre ledelsesinformation til prioritering af indsatser, bedre data til at forbedre den faglige kvalitet i kritiske ydelser og på længere sigt flere data, som igen åbner op for automatiseringstiltag.

Fagsystemer med bedre mulighed for dataregistrering og dataanvendelse giver også bedre muligheder for øget samarbejde om innovation og kvalitetsløft med eksterne parter. På socialområdet bruger vi data til at skabe innovation i tæt samarbejde med private virksomheder, konsulenter og universiteter. Fagsystemer er i sin natur forvaltnings- og fagspecifikke, men de forudsætninger, der gør det muligt at arbejde innovativt med dem til at løfte den interne styring, øge kvalitet og skabe muligheder for effektivisering er mere generiske og kan med fordel udbredes fra forvaltning til forvaltning. Forudsætningerne er bl.a. volumen af forvaltningens arbejdsgange i systemet, datakvaliteten og samarbejde om fagsystemerne mellem digitaliseringskontor og forretningen. I KK vil vi de kommende år øge dialogen på tværs om at øge potentialerne i vores fagsystemer.

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen arbejder med digital innovation i tværfagligt fagsystem (Cura)

Columna Cura er et standardsystem for borgerjournaler på sundheds- og omsorgsområdet som Sundheds- og Omsorgsforvaltningen tog i brug i maj 2017, og som i dag dækker langt de fleste af SUFs ydelser. Cura er baseret på et tværfagligt sundhedssprog (Fælles sprog III), som bl.a. sikrer ensartethed i dokumentationen af borgernes forløb. Desuden har Cura en mobilarkitektur som muliggør, at medarbejderen har adgang til sine sundhedsfaglige værktøjer, så man fx via adgang til en køreliste, kan slå op i borgerens journal og dokumentere sammen med og hos borgerne på telefoner og tablets.

Siden implementeringen har Sundheds- og Omsorgsforvaltningen arbejdet med forbedringer ift. samspillet med andre systemer. Synergierne med Sundheds- og Omsorgsforvaltningen ledelsesinformationssystem (SUFLIS), ensartede data og stærke kompetencer betyder, at Sundheds- og Omsorgsforvaltningen gennem enkle teknologier har mulighed for at nyttiggøre allerede foretagne investeringer optimalt.

Synergien mellem Sundheds- og Omsorgsforvaltningens ledelsesinformationssystem (SUFLIS) og Cura betyder at SUFLIS i stigende grad bruges af ledere og medarbejdere på mange niveauer fx:

- **eTavler:** Oversigtstavler (store trykfølsomme skærme), som plejehjem og de klinisk tungere midlertidige døgnophold anvender til tværfaglige konferencer om borgeren. Etavlerne viser data i realtid fordelen er frem for alt, at de samler anvendelse og registreringer fra forskellige faggrupper: Omsorg, sygepleje, medicin og genoptræning.
- **Vaccineindsats for Covid-19:** I de første målgrupper til vaccination af hjemmeboende borgere, er der mange med behov for hjælp til både at bestille tid, og hjælp til kørsel. Sundheds- og Omsorgsforvaltningen udfører delvis opsøgende arbejde samt håndterer borgere, som er henvist til vaccine og selv ringer ind med behov for hjælp. Det hele registreres i Cura og er med til at sikre stort fremmøde ved vaccinationsstederne.

3.

Én samlet digital kommune

Vi har de senere år professionaliseret digitaliseringsarbejdet i KK yderligere for at styrke forudsætningerne for en god digital udvikling. En af hjørnestenene i indsatsen er mere samarbejde på tværs af forvaltningerne for at agere som én samlet kommune, opbygning og fastholdelse af digitale kompetencer, fælles governance for digitale projekter og udnyttelse af fordelene ved at være en stor kommune.

Den øgede professionalisering har kredset om nye fælles retningslinjer, fx i form af forretningscirkulærer for it-sikkerhed og it-drift, og bedre decentrale styringsgrundlag via overblik over projekter, systemer, ressourcer m.m. For at understøtte dette arbejde har flere forvaltninger centraliseret systemejerkompetencerne og styrket arbejdet med at efterleve KK it-forretningscirkulærer.

3.1 Øget professionalisering af KK's projekter

KK's samlede it-projektportefølje er stor. Der er bundet mange medarbejderressourcer og meget økonomi i udvikling og implementering af projekter på tværs af alle forvaltninger. Samtidig viser årsrapporter fra KK's IT-projektråd, at mange projekter bliver forlænget i forhold til den oprindelige tidsplan. Det gør, at ressourcerne, der er bundet til projekterne, ikke kan allokere til andre udviklingsopgaver. Samtidig leder en forlængelse af projekterne ofte til dyrere projekter, hvilket betyder, at en del af den samlede gevinst ved projektet bliver udhulet.

Siden seneste redegørelse har vi skabt bedre overblik over projekter og arbejdet med fælles metoder til projektgennemførelse i KK, og en fælles it-projektmodel forventes vedtaget i 2021. Projektmodellen baserer sig på den eksisterende governance på it-anskaffelsesområdet og inkorporerer KK's tre gates for idriftsættelse af systemer og processer. I denne redegørelse tager vi de næste skridt ift. at blive bedre og mere effektive i projekteksekveringen. Først og fremmest skal vi øge professionaliseringen af vores projektstyring og lave bedre opfølgning på projekternes business cases. Dernæst skal vi arbejde med agile metoder, som også kan øge effektiviteten i projektgennemførelsen og kvaliteten af løsningen i sidste ende.

Kompetencer, gevinstrealisering og styring af projekter

Vi vil i de kommende år øge projektlederkompetencer inden for og på tværs af forvaltningerne. Det kan fx ske via et fælles kompetenceudviklingsforløb eller fælles

formelle krav til kompetencer hos projektledere. Ambitionen er, at projektressourcer og -kompetencer bruges mest effektivt. Der er mange fælles digitaliseringsprojekter, hvor implementeringen i forvaltningerne i dag køres som syv selvstændige projekter. Fremadrettet skal vi være bedre til at udnytte og opretholde ekspertviden om projektimplementering i KK. Vi vil etablere en fælles governance, der understøtter, at it-projekter gennemføres så optimalt som muligt for KK samlet set. Governancen skal understøttes af et arbejdsfællesskab for it-projektledere, som styrker vidensdelingen og er et netværk af projektledere, der vil kunne udnyttes fleksibelt på tværs af forvaltninger.

Gevinstrealisering er et konstant fokuspunkt for forvaltningerne, da det er gevinsterne – kvalitative som økonomiske – der er årsagen til, at projektet igangsættes. Ambitionen er, at vi bliver endnu bedre til både at identificere og at høste gevinsterne ved vores digitaliseringsprojekter. Det skal vi bl.a. gøre ved at igangsætte gevinstarbejdet tidligt i projektforløbet og bruge business casen og de forventede gevinster mere aktivt i styringen af projekterne, end det sker i dag. Digitaliseringsprojekter har i stigende grad indflydelse på driften og kerneopgaver. Endelig ser vi for ofte geninvesteringsprojekter, hvor tidsplanen presses af, at kontrakten på det it-system, der skal erstattes, er tæt på udløb. En bedre samlet styring af pipeline og kontraktudløb i og på tværs af forvaltningerne vil muliggøre en bedre tilrettelæggelse af projekterne.

Nuværende udfordringer i KK's IT-Projektråds portefølje

Over 50% udskyder deres sluttidspunkt

30% af IT-projekterne har budgetforøgelser over tid

Det gennemsnitlige projekt forsinkes med 9 måneder ift. deres baseline

Kilde: IT-Projektrådet

Strategisk indsats:

Øget professionalisering af KK's projekter

3.1

I 2022 igangsætter vi en indsats om fælles krav til og løft af formelle kompetencer og kompetenceprofiler for it-projektledere, fx gennem fælles obligatoriske kompetenceforløb, samt større deling af projektressourcer på tværs af kommunen for at sikre effektiv brug af kommunens samlede kompetencer. Indsatsen påbegyndes i forlængelse af implementeringen af en fælles it-projektmodel.

3.2

Vi fortsætter vores arbejde med implementeringen af en fælles it-projektmodel for blandt andet at styrke gevinstrealisering gennem tydeligere målbarhed af gevinster og mere aktiv styring af projekterne gennem business cases.

3.3

Fra 2021 vil vi styrke dialogen mellem KK's styringsmæssige organer på it-projektområdet; IT-projektrådet og til den administrerende it-direktørkreds (It-kredsen). Målet er at styrke samspillet mellem It-projektrådets erfaringer og It-Kredsens strategiske prioriteringer, og forbedre den aktive involvering og styring af It-direktørerne i egne projekter.

3.4

I 2022 igangsætter vi initiativer til at sikre en bedre samlet pipelinstyring af geninvesteringer og kommende projekter som følge af kontraktudløb. Implementeringen af tiltagene tilrettelægges i samarbejde med forvaltningerne.

Agile projektmetoder i KK

Stadigt flere organisationer i både den private og offentlige sektor afvikler udviklingsprojekter agilt. Det sker ud fra en forventning om større kvalitet, hurtigere gennemførelse og højere tilfredshed hos brugerne – under ét: Øget forretningsværdi.

Økonomiforvaltningen har i forlængelse af Digitaliseringsredegørelsen 2019 igangsat et arbejde med at fastlægge en fælles agil udviklingstilgang i KK for at øge kvalitet og fremdrift i digitaliseringsprojekter. På bag-

grund af en konkret afprøvning i 2020 på to større It-projekter er der i 1. kvartal 2021 fremlagt en evaluering og en plan for udrulning af en model for agil udvikling på tværs af kommunen. Planen skal sikre relevant inddragelse og udbredelse i forvaltningerne. I udrulningen af metoden, vil der blive lagt vægt på træning af relevante ledere og medarbejdere i anvendelse af agile metoder og samspil mellem den agile metode og relevante rammevilkår som kontrakter, økonomistyring og budgetlægning.

Strategisk indsats: Agile projektmetoder**3.5**

I 2021 udrulles modellen for agile metoder i forvaltningerne for at kvalificere anvendelsesmuligheder i forvaltningerne. I den forbindelse udarbejdes en fælles model for kompetenceudvikling og en model for den videre udbredelse, governance og vedligeholdelse af agile metoder og kompetencer.

3.2 Flere fælles løsninger og bedre udnyttelse af fælles platforme

Digitaliseringsredegørelsen 2019 fastlagde en ambition om flere fælles administrative løsninger på tværs af KK for at undgå mange systemer med samme funktion. I redegørelsen blev der ligeledes identificeret en række systemområder med potentiale for konsolidering, og der er iværksat flere tiltag bl.a. ift. en fælles løsning for vagtplanlægning og brug af vikarer, en fælles app-plattform, der gør det let og sikkert at udvikle apps i KK, - med Overførselssagen 2020-2021 blev der igangsat et innovationsprojekt om en fælles løsning for on-boarding af nye medarbejdere på tværs af KK og der igangsættes et projekt omkring fælles vagt- og sikringsløsninger.

Fælles platforme og udbredelse i KK

Der er mange fordele ved at bruge fælles systemer og platforme – både ved sammen at indkøbe nye løsninger eller ved at sikre øget brug af eksisterende platforme i flere forvaltninger. Der er en række udgifter og ressourcetunge opgaver, der kan undgås for den enkelte forvaltning; fx udgifter til indkøb af licenser til løsningen, udvikling af nye vejledninger og undervisningsmateriale ift. den konkrete brug af løsningen, sikkerhedsgodkendelser, brugeradministration og opgaver ift. datasikkerhed i forbindelse med anskaffelsen. Derudover er der for eksisterende systemer typisk allerede systemejere centralt.

Øget brug af platformene giver således mulighed for udnyttelse af stordriftsfordele, da de enkelte løsninger bliver billigere at implementere og driver de samlede omkostninger ned. Selv om fordelene er mange, vil der altid være en række barrierer – fx særlige forretningsbehov og eksisterende systemaftaler – når man skal lave fælles systemer i så stor en kommune som KK. Dem skal vi have in mente når vi arbejder på tværs.

Konsolidering og brug af eksisterende løsninger åbner op for effektiviseringscases, hvor driften og udviklingen af enkeltstående systemer kan samles. Fælles platforme giver mulighed for at konsolidere enkeltstående it-systemer, der er omkostningstunge i drift og vedligehold.

Fælles Platforme

ServiceNow HR-model

ServiceNow HR er en fælles platform, der kan understøtte sagshåndtering og -styring. Platformen anvendes bl.a. i KS til opgaver inden for finans, løn og personale. Herudover anvendes platformen i de administrative enheder i Børne- og Ungdomsforvaltningen, Kultur- og Fritidsforvaltningen, Socialforvaltningen og til udvalgte opgaver i Økonomiforvaltningen. Koncernservice er forretningssystemejer og sikrer vedligehold, it-sikkerhed og GDPR-compliance for systemet på vegne af KK. KK har en enterpriseaftale med ServiceNow, hvilket betyder, at KK ikke afregnes for yderligere licenser ved øget brug af platformen.

Kommende tiltag for ServiceNow HR-modul er bl.a. et fælles KK innovationsprojekt, hvor platformens muligheder for at understøtte on-boardingaktiviteter afsøges. Hertil kommer udvidet brug af funktionalitet til at understøtte de administrative fællesskabers opgaver i Børne- og Ungdomsforvaltningen, Kultur- og Fritidsforvaltningen og Socialforvaltningen.

Office365/Teams

Administrerende it-direktørkreds har i 2020 bevilget i alt 4,2 mio. til yderligere ibrugtagning af Office365-plattformen. Midlerne går bl.a. til ibrugtagning af nye komponenter på platformen samt udvidet support og e-guides til slutbrugerne.

Særligt muligheden for ibrugtagning af nye komponenter i Office365 har kastet gode resultater af sig. I februar 2020 blev Teams (samarbejdsplatform til bl.a. videomøder) eksempelvis ibrugtaget af KK. Teams har vist sig som et centralt værktøj til at videreføre kommunens opgaveløsning på trods af hjemsendelsen af medarbejdere. Samtidig rummer Office365 et stort potentiale i forhold til interaktion med borgerne.

Kommende tiltag for arbejdet med Office365 er bl.a. konkrete målbilleder for anvendelsen af platformen, yderligere ibrugtagning af komponenter på platformen, udarbejdelse af katalog med oversigt over platforme og deres forretningsmæssige anvendelighed samt afdækning af anskaffelse af KK-licenser til brug af Powerplatformen.

Sagsforelæggelsessystem F2

Sagsforelæggelsessystemet F2 er på rekordtid blevet succesfuldt implementeret i Økonomiforvaltningen, inden det udbredtes til fem andre forvaltninger i Københavns Kommune i løbet af 2021. Med F2 har brugerne et arbejdsredskab, der sikrer en effektiv, brugervenlig, højkvalitets og compliant systemunderstøttelse af bestillinger, direktionsgodkendelser og mødemateriale. Derudover muliggør systemet, at forvaltningerne kan samarbejde på tværs og på en ensrettet måde.

Strategisk indsats:

Fælles udvikling og anvendelse af fælles platforme

KK's ambition er, at den samme funktion ikke skal understøttes af flere forskellige systemer, medmindre der er gode grunde til det. Ambitionen er ligeledes at sikre størst muligt brug af allerede indkøbte platforme og løsninger med tværgående potentiale, som fx ServiceNow HR-modul og Office365, da investeringen allerede er lavet og effektiviseringspotentialet vist.

Konsolideringstanken skal også skinne igennem, når der udvikles nyt i fagforvaltningerne. Hvis der er potentiale for at bruge løsningerne i andre forvaltninger, skal det være en mulighed. Derfor vil vi sikre, at kontrakter fremover ikke bliver en barriere for udbredelse af vores løsninger på tværs.

Indsatser, der skal understøtte arbejdet mod flere fælles systemer i KK:

3.6

Frem mod Budget 2023 analyseres konsolideringspotentialet på en række tværgående områder og der udvikles egentlige investeringscases herpå. Det vil bl.a. omfatte vagtplanlægningssystemer samt låse- og sikringssystemer.

3.7

I 2022 og 2023 vil vi fortsætte vores arbejde med at sikre, at fælles eksisterende- og nyindkøbte platforme udnyttes optimalt, fx ift. Office365, Kvantum og ServiceNow.

3.8

Frem mod Overførselssagen 2021-2022 udvikles en række fælles principper for udvikling og drift af fælles løsninger i KK, så forudsætningerne for at bruge flere fælles løsninger øges. Fokus vil være på tidlig identifikation af behov, værdiskabelse i fælles løsninger, brugervenlighed og rammer for transition til fælles løsninger.

3.9

I 2022 vil vi iværksætte en evaluering af om KK's løbende konsolideringsvurdering har den ønskede effekt, for at sikre at alle forvaltninger tidligt i en it-anskaffelse får vurderet, om man kan bruge en eksisterende løsning eller platform i stedet for at anskaffe nyt.