

Bilag 5

Status på tværgående foranalyser og præsentation af forvaltningsspecifikke automatiseringsplaner.

Resumé

Med dette bilag gives status på de 6 foranalyser, som ØU udmøntede midler til 15. juni 2021 samt foranalysen *Automatisering af administrative funktioner* i bilag 5.1. Derudover præsenteres de forvaltningsspecifikke automatiseringsplaner, som blev igangsat med OFS 2020-2021, med generel status på arbejdet med automatisering i forvaltningerne og forslag inden for automatisering, der forventes fremsat til OFS 2021-2022 i bilag 5.2. Det bemærkes, at automatiseringsplanerne er 2-årige, og at der i forvaltningerne er igangsat analyser og initiativer mhp. at udvikle forslag til automatisering til budget 2023 og OFS 2022-2023.

Bilag 5.1

Table 1. Status på tværgående foranalyser inden for automatisering og administrative funktioner

Foranalyse og organisering	Status	Næste skridt
<p><u>Genanvendelse af inventar (KEID)</u></p> <p>Analyse af en løsning, der kan understøtte øget genanvendelse og mindre bortskaffelse af inventar, herunder etablering af KK-lager, som potentielt kan reducere indkøb af inventar. KK indkøber i gennemsnit inventar for 70 mio. kr. årligt.</p> <p><i>Organisering af foranalyse</i></p> <p>Styregruppe med deltagelse af alle forvaltninger med rapportering til Økonomikredsen.</p> <p>Analyserne er forankret i KEID i tæt dialog med forvaltningerne, særligt TMF ift. samtænkning til Cirkulær København og Genbrugsportalen, samt BUF som største indkøber.</p> <p>Der er udmøntet 1,04 mio. kr. til foranalyen.</p>	<p>Behovs- og incitamentsanalyse i forvaltningerne er påbegyndt.</p> <p>Derudover er der igangsat en spend-analyse på indkøb af inventar og eksterne flytteomkostninger mv., som foretages af ekstern konsulent.</p> <p>Der har været erfaringsudveksling med Region SydDK & Aarhus Kommune, der har igangsat lignende projekter.</p>	<p>Det næste skridt i foranalysen er Behovsafdækning i forvaltningerne. Derudover skal spend-analysen gennemføres.</p> <p>Investeringsforslag forventes fremsat til Budget 2023.</p>
<p><u>Arealoptimering på administrative m2 (KEID)</u></p> <p>Analysen belyser potentialer i en bedre udnyttelse af alle adm. m2 gennem en fleksibel ejendomsportefølje, samlokalisering af flere administrative funktioner på samme lokationer og samspil med aktivitetsbaseret indretning.</p> <p><i>Organisering af foranalyse</i></p> <p>Analysen gennemføres med KEID som tovholder. Styregruppe er med deltagelse af alle</p>	<p>Projektet er igangsat, og der er nedsat en arbejdende tværforvaltningsprojektgruppe indenfor HR og ejendomsdata. Styregruppen har godkendt projektgrundlag og projektplan.</p> <p>Foranalysen er lidt forsinket som følge af, at samarbejdet med EY om dataindsamling og survey er ophørt, og der derfor er anvendt ekstra tid på at udvikle et nyt analyse- og potentialedesign.</p> <p>Anskaffelsesproces for brug af data fra programmet Microsoft Workplace Analytics er igangsat. Programmet bruger data fra det daglige arbejde i Office 365 til at identificere samarbejds mønstre og brug af ressourcer. Data fra programmet skal bruges som</p>	<p>Der udsendes surveys til forvaltningerne i januar, der skal afdække arbejdsmønstre. Surveyen vil efter aftale med de enkelte forvaltninger enten blive besvaret af cheferne eller centralt af forvaltningen.</p> <p>Foranalysen forventes at være afsluttet i begyndelsen af februar. Der forventes afrapportering til styregruppen i</p>

Foranalyse og organisering	Status	Næste skridt
<p>forvaltninger. Styregruppen rapporterer til Økonomikredsen.</p> <p>Der er udmøntet 1,37 mio. kr. til foranalyen.</p>	<p>supplement til behovsafdækningen i nogle af forvaltningerne. Det vil dog yderligere først tages i brug efter godkendelser hos KIT, DPO samt MED i hver deltagende forvaltning.</p> <p>I januar begyndte behovsafdækning og dataindsamling af forvaltningernes nuværende arealbehov, indretning, medarbejderantal mm. som en del af den samlede analyse.</p>	<p>februar og Økonomikredsen i marts. Derefter udarbejdes investeringsforslag med relevante forvaltninger frem mod budget 2023.</p>
<p><u>Vagt og Sikring (KEID)</u></p> <p>Analyse af brug af eksterne vagter. Det forventes, at bl.a. konsolidering af brug af eksterne vagter baseret på behov og kompetencer, vil reducere de ressourcer, der anvendes på vagtområdet på tværs af kommunen.</p> <p><i>Organisering af foranalyse</i></p> <p>Tværgående styregruppe med deltagelse af alle forvaltninger for at sikre viden om brugernes behov og nuværende løsninger. Den tværgående styregruppe rapporterer til Økonomikredsen.</p> <p>Der er udmøntet 0,47 mio. kr. til foranalysen</p>	<p>Projekter er igangsat med udpeget projektleder. KPMG er valgt til at hjælpe ift. kortlægning af vagtområdet.</p> <p>Projekt og overordnet leveranceplan er godkendt i Koordinationsgruppen (KG) for Ejendomsdrift.</p> <p>Projektets forløb og status er præsenteret for KG den 23/9, 11/11 og 2/12.</p> <p>Der er gennemført en kortlægning af vagt eller vagtlignende opgaver på baggrund af dialogmøder med fagforvaltninger.</p> <p>Analyseaktiviteter og dataindsamling er afsluttet.</p> <p>Der er indhentet viden omkring drift af vagtområdet i lignende organisationer Følgende aktører er valgt: Københavns Lufthavn, Aalborg, Kommune og Bygningsstyrelsen (november-december).</p>	<p>1) Foranalysen dvs. KPMG's rapport, sendes i høring hos KG i januar 2022.</p> <p>2) Rapporten og høringsvar præsenteres på KG møde, den 24. februar 2022.</p> <p>3) Investeringsforslag forventes fremsat til Budget 2023.</p>
<p><u>Automatisering af mails (KIT)</u></p> <p>Analyse, der kan afdække hvordan øget automatisering af mailsortering og journalisering på tværs af forvaltningerne kan effektivisere kommunens ressourceanvendelse</p> <p><i>Organisering af foranalyse</i></p>	<p>Analyse af indkommende mails på tværs af forvaltninger er i gang og forventes afsluttet i løbet af januar 2022. Dataudtræk til analysebrug modtages løbende fra Office teamet i KIT.</p> <p>Analysen af mail-data suppleres af en survey til fællespostkasseejere for at få en indsigt i deres mailhåndtering og behov. Denne finder sted sideløbende og forventes også afsluttet i januar 2022.</p>	<p>Resultaterne fra analysen, både fra mail-data og surveybesvarelser, munder ud i en endelig rapport, som påbegyndes sideløbende i januar 2022.</p> <p>Herefter inddrages forvaltningerne vedr. videre proces og evt. udarbejdelse af</p>

Foranalyse og organisering	Status	Næste skridt
<p>Styregruppe for projektet er forvaltningernes digitaliseringschefer (DCK)</p> <p>Der er tilknyttet en arbejdsgruppe med deltagelse af eksterne specialister, tekniske specialister fra Koncern IT og medarbejdere fra forvaltningerne, som arbejder med digitalisering af administrative processer.</p> <p>Der er udmøntet 0,758 mio. kr. til foranalysen.</p>		<p>investeringsforslag mhp. udmøntning ifm. til budget 2023.</p>
<p><u>Automatisering af administrative funktioner (KIT)</u></p> <p>Analyse af potentialerne for automatisering af adm. processer, der går på tværs af forvaltningerne samt på automatisering af opgaver i forbindelse med sagsbehandling i de enkelte forvaltninger på områder med stor volumen.</p> <p><i>Organisering af foranalyse</i></p> <p>Styregruppen består af KFF, TMF, BUF, BIF og ØKF</p> <p>Foranalyse finansieres inden for egen ramme</p>	<p>Der er etableret en tværgående styregruppe til området, og der er afholdt to møder i styregruppen.</p> <p>Der er udpeget mindre områder i KFF og TMF til foranalysen. Derudover har BIF udpeget beskæftigelsesindsatsen som område, der skal undersøges nærmere, særligt med fokus på de 1.600 jobkonsulenternes arbejde, og hvad der kan automatiseres her.</p> <p>De første områder inden for BIF (Københavns Erhvervshus), BUF (Ledelsestilsyn) og ØKF (Exchange) er analyseret. Analyserne er ved at blive bearbejdet, men viser lovende potentiale. Der er planlagt analyser af BUF (Pladsanvisning) og KFF (Økonomi) december 2021-januar 2022. Der er etableret en tværgående styregruppe til området, der løbende er forelagt status på arbejdet med foranalysen.</p>	<p>Analysen forventes færdig i løbet af 2. kvartal 2022, hvor et evt. tværgående investeringsforslag vil blive udarbejdet. Der vil løbende blive udarbejdet forvaltningsspecifikke innovations- og investeringsforslag for at afprøve gevinstrealiseringen.</p> <p>Forslag forventes klar til Budget 2023.</p>
<p><u>Leverandør- og kontraktstyring (KIT)</u></p> <p>Analyse af potentialer i et samlet ekspertteam på tværs af KK, der kan drive og bistå forvaltningerne ved nye it-kontraktindgåelser og genforhandling af eksisterende kontrakter for de forretningskritiske it-systemer.</p> <p><i>Organisering af foranalyse</i></p>	<p>Opgaven med at udarbejde foranalysen er tildelt BDO Advisory.</p> <p>KIT arbejder pt på at skabe overblik over relevante samarbejdspartnere i forvaltningerne, som skal deltage i interviews, workshops mv.</p>	<p>Arbejdet med at udarbejde foranalysen påbegyndes primo 2022 og fremlægges for Digitaliseringschefkredsen primo Q2 i 2022.</p> <p>Investeringsforslag forventes fremsat til Budget 2023.</p>

Foranalyse og organisering	Status	Næste skridt
<p>Foranalysen ledes af Koncern IT (ØKF) og forvaltningerne inddrages til kvalificering af analysens datagrundlag.</p> <p>Der er udmøntet 0,45 mio. kr. til foranalyen.</p>		
<p><u>Fremtidens kontaktcenter (KFF)</u></p> <p>Analyse og udvikling af metode til løbende at foretage foranalyser og kortlægninger af potentialer til at optimere og sikre serviceforbedringer inden for KK's nuværende 75 kontaktcentre. Analysen baserer sig på erfaringer fra TMF og SUF og skal i første omgang afdække potentialer i hhv. BUF og SOF.</p> <p><i>Organisering af foranalyse</i></p> <p>KFF driver analysearbejdet i tæt samarbejde med KIT, der er ansvarlig for de potentialer, der omhandler automatisering.</p> <p>Der er udmøntet 0,9 mio. kr. til foranalyen.</p>	<p>KFF har gennemført en detaljeret foranalyse i BBU's kontaktcentre i Q4 2021, der danner grundlag for anbefalinger til udvikling og forbedringer på telefoniområdet i BBU. Rapporten skal præsenteres for relevante ledere medio januar 2022.</p> <p>KFF har derudover udarbejdet en dataanalyse af telefoniområdet i SOF, der danner udgangspunkt for mere overordnede anbefalinger til optimering. Her vil være særligt fokus på Borgercenter Voksne (BCV) og Borgercenter Handicap (BCH), da her forventes at være det største potentiale. Det er ambitionen, at dataanalyse kan bruges som udgangspunkt for en business case.</p> <p>BUF har efter en intern vurdering af, hvor der kunne være potentialer ift. telefoni valgt en foranalyse af kald uden for den fælles kontaktcenterløsning til dele af det administrative fællesskab i BUF.</p> <p>KFF har på den baggrund gennemført en analyse der skal undersøge, om der vil være potentiale i etablering af et kontaktcenter, der kan understøtte institutioner og skoler med administrative opgaver i BUF. Resultaterne er ved at blive evalueret. Der er tale om udvikling af en helt ny metodik for undersøgelse af kald. Det første udkast til rapport præsenteres for BUF i uge 2.</p>	<p>Foranalysens resultater skal analyseres og drøftes med BUF og SOF mhp. fremlæggelse af investeringsforslag til OFS 2021/22 eller budget 2023.</p> <p>Der er interesse for en yderligere analyse i foråret 2022 på BCV (SOF) og BCH (SOF), da centrene aktuelt har begrænsede ressourcer til deltagelse i analysearbejdet pga. overgang til Domus. Der er i den forbindelse også en interesse i SOF for at se på opkald uden for kontaktcentre (jf. BUF i statusafsnit).</p>

Bilag 5.2 Forvaltningspecifikke automatiseringsplaner

Tabel 2. Generel status på arbejdet med automatisering

Forvaltning	Generel tilgang til og status på automatisering i forvaltning
BIF	BIF's tilgang til automatiseringer er tæt bundet op på forvaltningens digitaliseringsstrategi. Strategien indeholder et mål om, at forvaltningens arbejde gøres mere effektivt gennem digitale løsninger, eks. ved at effektivisere administrative arbejdsgange.
BUF	I automatiseringshandleplanen har BUF udvalgt særligt de administrative fællesskaber som et område, der har automatiseringspotentialer, men handleplanen har også fokus på, at automatisering spredes ud til andre dele af forvaltningen. Et vigtigt fokus i automatiseringshandleplanen vil være at forankre blikket for automatisering hos de ledere og procesejere, der allerede i dag har ansvar for at udvikle og drifte processerne. En del af de udmeldte midler til forvaltningens automatiseringshandleplan vil således gå til udarbejdelse af spørgeskemaer og workshops, der kan tilvejebringe dette decentrale fokus på automatiseringspotentialer og - muligheder. Automatiseringshandleplanen vil desuden blive koblet med forvaltningens strategiske pejlemærker herunder særligt de digitale pejlemærker og et netop igangsat effektiviseringsprogram, hvor centre og kontorer styrer efter specifikke måltal for effektivisering. Automatisering vil være et meget væsentligt værktøj for at nå disse måltal.
KFF	Der er blevet implementeret en række løsninger med Robotic Desktop Automation (RDA) og Robotic Process Automation (RPA) i KFF ifm. effektiviseringsprogrammet Procesoptimerende Teknologier for de større processer, der er egnede til automatisering med denne teknologi. Som en mindre forvaltning, er det en udfordring at finde yderligere processer med tilstrækkelig volumen til at arbejde med holdbare økonomiske business cases, hvorfor der er fokus på skalerbarhed i nye løsninger og en indsats for at skalere eksisterende løsninger. Effektiviseringsmåltallet for programmet bliver endeligt realiseret i 2023. Der arbejdes videre med RDA-løsninger, hvor der bl.a. er identificeret et potentiale for at bruge UiPath Picture in Picture løsninger til at understøtte administrative processer. I forbindelse med gennemførelse af effektiviseringsprogrammet, er der blevet opbygget kompetencer til at KFF selv kan udvikle og tilrette kode i RDA-robotter, der udvikles i UiPath. Der er fokus på at afprøve automatiseringsløsninger, som benytter sig af ny teknologi, der kan indfri gevinster, der ikke nødvendigvis er knyttet til effektivisering.
SOF	SOF's arbejde har, som den øvrige digitalisering, til formål at understøtte løsningen af Socialforvaltningens opgaver og udfordringer, herunder behov for effektiviseringer.

	<p>Forvaltningen har implementeret en række automatiseringsløsninger, herunder især softwarerobotter, til løsning af administrative opgaver. Automatiseringen i SOF er fordelt ligeligt mellem hurtig håndtering af mindre udfordringer – hvilket er en del af den daglige udvikling af driften – og udvikling af løsninger til håndtering af større og mere komplekse problemstillinger. Komplekse nye teknologier afprøves altid først f.eks. via innovationsforslag. Forvaltningen vil fortsat jævnlige udarbejde nye investeringsforslag knyttet til automatisering.</p> <p>Forvaltningen arbejder bl.a. med følgende områder, hvor teknologierne har potentiale til at forbedre understøttelse af borgere og medarbejdere: 1. mere intelligent selvbetjening og adgang til egen sag for borgerne 2. avanceret indsigt i forretnings- og procesudvikling 3. beslutningsstøtte.</p> <p>Automatisering ud imod borgerne skal tage højde for borgernes digitale parathed, hvilket er et særlig vigtigt hensyn i forhold til Socialforvaltningens målgruppe.</p> <p>SOF arbejder altid tæt sammen med Koncern ITs kompetencecentre på data, automatisering og machine learning i forhold til valg og brug af metoder og teknologier og deler og genbruger så vidt muligt løsninger og erfaringer mellem forvaltningerne. Derudover følger forvaltningen de øvrige forvaltningers automatiseringsløsninger tæt mhp. implementering af lignende løsninger i Socialforvaltningen.</p>
SUF	<p>Målet for automatisering i SUF er at optimere effektivitet og kvalitet i kerneopgaven: Pleje, genoptræning etc.</p> <p>Målsætningen og indsatsen skal ses i lyset af det pres, der er på SUFs services – flere ældre især 80+ år, flere kommunale rehabiliterende opgaver, flere kronikere – kombineret med en stigende udfordring med at rekruttere sundhedspersonale. Automatisering skal i lyset af disse udfordringer bidrage til at SUFs serviceniveau ikke kommer under pres.</p> <p>Til at opfylde målsætningerne arbejdes der med en bred palette af teknologier: Udnytte funktionalitet i fagsystemer bedre, borger selv- og medbetjening herunder telemedicinske løsninger, udnytte strukturerede data bedre fx til forebyggelse og beslutningsunderstøttelse, fysiske og digitale robotter.</p>
TMF	<p>TMF har på baggrund af en KPMG-analyse af TMFs automatiseringspotentialer i forbindelse med Budget 2021 fået godkendt en investeringscase til oprettelse af et tværgående automatiseringsprogram i forvaltningen. Formålet med programmet er løbende at igangsætte konkrete automatiseringsinitiativer. Programmet skal yderligere sætte TMF i stand til at identificere nye initiativer, drive udviklingen af automatiseringsløsninger samt realisere gevinsterne. Forvaltningens automatiseringsprogram er teknologiafhængigt og der er fokus på forskellige digitale løsninger afhængig af de konkrete cases.</p> <p>TMF har i 2021 opstartet automatiseringsprogram og påbegyndt implementering af konkrete automatiseringscases og fastlagt governancemodell i forvaltningen. Det er forvaltningens centrale IT-råd, som er styregruppe for automatiseringsprogrammet. Automatiseringsprogrammet har en fastlagt effektivisering på 5 årsværk med fuld effekt i 2025. I tilknytning til automatiseringsprogrammet har TMF et stort automatiseringsprojekt på byggesagsområdet.</p> <p>TMF har i Q4 2021 gennemført en særskilt indsats med henblik på at kvalificere forvaltningens pipeline og konkrete initiativer i forvaltningens tværgående automatiseringsprogram. Forvaltningen har anvendt midlerne bevilget af ØU til konsulentanalyser på</p>

	<p>særlige fagområder i forvaltningen. Det er inden for følgende fagområder: Parkering, Bygningsfornyelse og HR. Konsulentanalyserne har været gennemført i tæt samarbejde med forvaltningens egne automatiseringskonsulenter. Resultatet har været udvidelse af automatiseringsprogrammets pipeline og afdækning af konkrete cases. Forvaltningen forventer, at nogle af de konkrete cases vil blive implementeret i regi af forvaltningens igangværende automatiseringscase. Herudover har indsatsen styrket forvaltningens interne metoder og kompetencer i forhold til afdækning af automatiseringspotentialer i de faglige enheder, og forvaltningen forventer at fortsætte indsatsen.</p> <p>Forvaltningens IT-råd vil løbende prioritere konkrete cases og sikre fremdrift i automatiseringsprogrammet. IT-rådet vil også årligt vurdere, om der er potentiale til at udvide programmet og udarbejde nye investeringscases. Forvaltningen forventer på nuværende tidspunkt, at der i OFS 22/23 vil blive forelagt yderligere investeringscases inden for automatiseringsområdet.</p>
<p>ØKF</p>	<p>ØKFs arbejde med automatisering er bundet op på Københavns Kommunes Digitaliseringsredegørelse fra 2021 samt ØKFs digitaliseringsstrategi, hvori der er en ambition om at udvikle servicetilbud og frigøre midler ved fortsat udbredelse af simple såvel som avancerede automatiseringsteknologier.</p> <p>Der er pågået et arbejde med at kvalificere den komplette liste af automatiseringsinitiativer og den digitale pipeline for ØKF. Enhederne i ØKF er på forskellige stadier i forhold til afdækning af automatiseringspotentialer, men er aktivt involveret i arbejdet med at afdække yderligere potentiale for automatisering.</p> <p>Status er, at mange lavthængende frugter er høstet f.eks. automatisering af administrative processer. Pt. arbejdes der derfor med at danne et prioriteringsgrundlag for kommende automatiseringer i ØKF. Prioriteringsgrundlaget dannes ud fra en systematisk gennemgang, udvælgelse og vurdering af ØKF's opgaver og processer, så de mest automatiseringsegne kan prioriteres. Analysearbejdet færdiggøres i første halvår af 2022, hvorefter resultaterne vil blive omsat til innovations- og investeringsforslag.</p> <p><u>Proces for opfølgning</u></p> <p>ØKF Digitaliseringskontoret etablerer pt. en proces for opfølgning på automatiseringsinitiativerne. Dette gøres som en del af det samlede ØKF porteføljeoverblik, med en kadence for opfølgning hvert kvartal med inddragelse af ØKF Digitaliseringsgruppen og status til ØKF Koncerndirektionen.</p>

Automatiseringsinitiativer til OFS 2021-2022

Tabel 3. BIF: Afrapportering af automatiseringsinitiativer til OFS 2021-2022

Tema	Estimat på forventet årlig varig effektivisering (t. kr.)	Forventede kvalitative gevinster
<p><u>Aktindsigt</u></p> <p>Bedre understøttelse af proces vedr. gennemgang af aktindsigtsmaterialer inden udsendelse. Med indførelse af en funktion der scanner dokumenterne igennem for uvedkommende cpr. nr., vil der være en større sikkerhed for, at alle uvedkommende cpr. nr. bliver fundet og dermed mindre risiko for et persondatabrud.</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Effektivisering
<p><u>Regres for sygedagpenge</u></p> <p>Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har ansvaret for at inddrive regreskrav i kommunens sygedagpengesager. Kommunen kan rejse et erstatningskrav mod en skadevolder eller dennes forsikringsselskab for kommunens udgifter til sygedagpenge (regres), hvis en borger er kommet til skade ved f.eks. et trafikuheld.</p> <p>Initiativet går ud på, at effektiviserer arbejdsgangen for regres for sygedagpenge- særligt den indledende del, der bygger på manuel sagsbehandling- og særlig i CF's samarbejde med YDS.</p>	<p>Forventet årlig varig effektivisering 500 t. kr.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Bedre service • Færre databrud

Tabel 4. BUF: Afrapportering af automatiseringsinitiativer til OFS 2021-2022

Tema	Estimat på forventet årlig varig effektivisering (t. kr.)	Forventede kvalitative gevinster
<p><u>RDA til ledelsestilsyn</u></p> <p>Automatisk indhentning af datagrundlag, der kan understøtte administrative fællesskaber (AF) i ledelsestilsyn i samarbejde med lederne.</p>	<p>Investeringscase - minimum 300.000 kr. årligt med stort potentiale for større effektivisering, hvis løsningen kan rumme alle typer af tilsyn.</p>	<p>Den forventelige effektivisering i denne investeringscase skal findes i den reducerede tid, som lederne skal bruge på at udføre tilsynet, hvor de slipper for at huske årshjulene for de forskellige</p>

		ledelsestilsyn, slipper for at fremskaffe data og for at orientere sig i metadata, for at være i stand til at udføre tilsynet. For AF-medarbejderne vil der være en besparelse i at teknologien forbereder data, organisere det i ensartet formidling og hjælper med at journalisere og dermed dokumentere at tilsynet er udført.
<u>Indberetning fra leder til AF</u> Chatbotløsning, der kan understøtte lederne i at få hjælp fra AF	Innovationscase	Løsningen forventes at understøtte en forbedret support og en forenklet kommunikation mellem lederne og AF og sikre, at flere indberetninger kan håndteres på en gang, samtidig med at AF-medarbejderen vil være forberedt forud for samtalen. Stor skalerbarhed til KK.

Tabel 5. KFF: Afrapportering af automatiseringsinitiativer til OFS 2021-2022

Tema	Estimat på forventet årlig varig effektivisering (t. kr.)	Forventede kvalitative gevinster
<u>Innovationsforslag: Færre kald og bedre service ved brug af voicebot i Københavns Borgerservice</u> Med dette forslag vil Kultur- og Fritidsforvaltningen afdække potentialerne for voicebotteknologien på borgerområdet. Konkret ved at teste teknologien på Københavns kommunes hovednummer 3366 3366, men samtidig hermed	Effektiviseringspotentialet er behæftet med usikkerhed. KFF mangler viden om hvordan borgerne interagerer med voicebots, hvordan voicebot-teknologien kan være med til at påvirke deres adfærd og hvor moden voicebotteknologien rent faktisk viser sig at være i en ekstern, borgerrettet	Potentialet i innovationsforslaget i forhold til fremtidige investeringsforslag, er at undersøge i hvilket omfang og under hvilke forudsætninger, brugen af voicebot kan reducere

<p>afdække potentialet for en videre udbredelse af teknologien til andre af kommunens øvrige 80 kontaktcentre.</p> <p>Voicebotteknologien har indtil nu været benyttet internt med medarbejderne som brugere. Erfaringerne, der opnås med dette innovationsforslag, vil derfor danne et vigtigt grundlag for fremtidig brug og skalering af voicebotteknologi i Københavns Kommune.</p> <p>KFF indgår i tæt samarbejde med KIT, der leverer tekniske leverancer, rådgivning og erfaringsudveksling ifm. både udarbejdelse af innovationsforslag og gennemførelse af projektet.</p>	<p>kontekst. Dermed er det endnu usikkert, hvilken samlet værdi brugen af voicebotteknologi vil kunne give. Det er netop disse erfaringer, innovationsforslaget skal bibringe.</p>	<p>antallet af kald, der i dag håndteres af serviceformidlere og om samtaletiden kan forkortes.</p>
<p><u>Investeringsforslag: Automatisering med skrivebordsrobotter (RDA) til journalisering i ESDH i KFF</u></p> <p>KFF har identificeret en række potentialer for skalering af eksisterende teknologiske løsninger til egnede administrative processer.</p> <p>På den baggrund ønsker KFF at udvikle en samlet løsning til journalisering i ESDH, der kan benyttes på tværs af flere områder og dermed udbrede automatisering med skrivebordsrobotter i form af Robot Desktop Automation (RDA).</p> <p>Målet med forslaget er, at løsningen er en model til automatisering af journaliseringsopgaven, som også kan udbredes til andre forvaltninger, da lignende processer vedr. journalisering varetages. Der vil løbende blive samlet op på tværgående potentialer i relevante fora hvor KFF er repræsenteret på tværs af Københavns Kommune.</p>	<p>Der opnås en varig ændring på 500 t.kr. årligt fra 2023.</p> <p>Ift. de varige ændringer er beregnet en effektivisering på 625 t.kr. ved at minimere ressourceforbruget til administrative processer, og derved frigøre medarbejderressourcer i forbindelse med journalisering til ESDH-systemet og samtidig opnå en mere ensartet journaliseringspraksis i forvaltningen. Udgangspunktet er, at medarbejdere i minimum tre enheder i KFF anvender løsningen. Beregninger fra et tidligere projekt viser et besparelspotentiale på ca. 200 t.kr. ved at løfte journaliseringsopgaven fra personer til en robot.</p>	<p>Automatisering af journalisering betyder, at medarbejdere reducerer manuelle arbejdsgange og dermed kan reducere tidsforbruget på de repetitive, simple klikopgaver. Ved automatisering af journalisering reduceres risikoen for fejl i journaliserede dokumenter, hvorved compliance øges.</p>

Tabel 6. SUF: Afrapportering af automatiseringsinitiativer til OFS 2021-2022

Tema	Estimat på forventet årlig varig effektivisering (t. kr.)	Forventede kvalitative gevinster
<p><u>Kunstig intelligens til beslutningsunderstøttelse (SUF)</u></p> <p>Casen er inspireret af Aalborg Kommune, der har bygget en algoritme, som skal understøtte den enkelte sagsbehandlers faglige vurdering af borgerens behov</p>	<p>Innovationscasen mhp. modning af investeringscase</p>	<p>Livskvalitet for borgere, der via indsatsen undgår fald og funktionstab</p>

<p>for rehabiliterende indsatser - herunder behovet for træning, bedre brug af hjælpemidler og faldforebyggelse.</p> <p>Innovationscasen går på at udvikle en algoritme, der kan understøtte sagsbehandleren i at tildele forebyggende indsatser rettidigt. Ved at se på data om borgers tildeling af hjælpemidler, praktisk hjælp og støtte samt personlig pleje er det forventningen, at algoritmen kan forudsige, hvilke borgere der fx er i risiko for fald eller funktionstab og dermed kan have behov for træning.</p>		
--	--	--

Table 7. ØKF: Afrapportering af automatiseringsinitiativer til OFS 2021-2022

Tema	Estimat på forventet årlig varig effektivisering (t. kr.)	Forventede kvalitative gevinster
<p><u>Autopilot (KIT)</u> Optimering og automatisering af opsætning af standardpakken af programmer, når en medarbejder får en ny PC samt optimering af levering af PC til slutbrugeren i forvaltningen.</p> <p>I dag indkøber Koncern IT (KIT) PC'er fra en leverandør og klargør og installerer en standardpakke af programmer på PC'erne, inden de afleveres til medarbejderne i KK, der skal have udskiftet deres PC. . Det er muligt, at medarbejderen i stedet modtager den nye PC uden præ-installationer fra KIT, og i stedet selv installerer image på PC'en.</p>	<p>Forventet årlig varig effektivisering 1.500-2.999 t. kr.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Reduktion på prisen for pc-abonnementerne på 3%, procent, som KIT vil indarbejde fra 2023. - Højere grad af fleksibilitet ift. opsætning af medarbejder. - Mulighed for geninstallering af image på PC. - Intet produktionstab.
<p><u>Øgede gevinster ved automatisering af supportfunktionen i KIT (KIT)</u></p> <p>Koncern IT (KIT) har siden 2018 anvendt voicebots til automatisk håndtering af henvendelser vedr. simple sager på it- og personaleområdet. Dette har genereret viden, der kan understøtte en udvidelse af voice-/chatfunktionerne, som reducerer supportomkostninger til medarbejderhenvendelser yderligere. Samtidig er der fundet yderligere muligheder for at automatisere arbejdsgange i forbindelse med brugeradministration (IGA-plattform), som vil give øget mulighed for decentralt at tildele og fratage medarbejdere tilladelser til forskellige systemer.</p>	<p>Forventet årlig varig effektivisering 1.500-2.999 t. kr.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Chatbot kan ses som en udbygning af servicen til medarbejderne i KK, da medarbejderne vil kunne få hjælp af chatbot på alle tider af døgnet. - Øget anvendelse af IGA-plattformen vil medføre en øget mulighed for decentralt at tildele og fratage medarbejdere tilladelser til forskellige systemer.

<p><u>Afprøvning af nye teknologiske muligheder indenfor kunstig intelligens til automatisering og effektivisering i Københavns Kommune (KIT)</u></p> <p>Københavns Kommune har haft stor succes med at anvende ny teknologi som Machine Learning og Robot Proces Automation til at automatisere og effektivisere administrative opgaver og processer. Nu ses der indenfor kunstig intelligens nye teknologiske muligheder inden for kunstig intelligens, som deep learning og automatisk gentræning af algoritmer, der rummer store potentialer, hvorfor Koncern IT med dette forslag søger finansiering til at kunne afprøve disse teknologierne i samarbejde med forvaltningerne.</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Afprøvning af nye teknologiske muligheder. - Opbygning af stærke faglige kompetencer. - Understøttelse af fremtidige automatiseringer i KK.
<p><u>Automatisering af administrative processer i KS (KS)</u></p> <p>Automatisering på processer indenfor løn, personale, finans, rådgivning mv. Fx optimering af e-indkomst og udvidet anvendelse af automatisk brevgenerering og udsendelse samt automatisering af lønkontrol.</p>	<p>Forventet årlig varig effektivisering 3.000 – 4.499 t. kr.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Bedre data, færre fejl og bedre compliance.
<p><u>Systemunderstøttelse af onboardingprocessen (KS)</u></p> <p>Automatisering af de administrative opgaver i forbindelse med at onboarde en medarbejder (dvs. fra kandidaten er tilbudt ansættelse til overstået prøvetid). Heri ligger at systemunderstøtte udarbejdelsen af introprogram, bestilling af udstyr, adgangskort, blomster mv. samt tilmelding af kurser, velkomster mv. i KK.</p>	<p>Forventet årlig varig effektivisering 0-1.499 t. kr.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Reduceret administrativ- og forberedelsestid for ansættende ledere, forbedret brand som arbejdsplads, styrket compliance og ensartet kvalitetsniveau på tværs af KK.
<p><u>Vagtplanlægning (KS)</u></p> <p>Modning/pilot af ny funktionalitet i systemet KMD Vagtplan ., genbrug af data samt roller og snitflader ifm. effektiv vagtplanlægning.</p>	<p>Vides ikke</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Optimering af vagtplaner: mere datadrevet og strategisk planlægning af arbejdstid.