



Katalog med prioriterede processer pr. 04.7.2017

Projekt: Automatisering af manuelle processer

Version pr. 04. juli 2017

Indholdsfortegnelse

1	Introduktion	2
2	Overblik over de samlede processer	3
3	Arbejdsmarked og ydelser	5
4	Social og sundhed	11
5	Børn, skole og fritid.....	14
6	Teknik og miljø.....	15
7	Borgerservice (inkl. Folkeregister)	18
8	HR og personale.....	22
9	Økonomi og indkøb.....	29
10	IT og tværgående processer	33

1 Introduktion

Kataloget med prioriterede processer indeholder de processer, som deltagerne i det fælleskommunale projekt vurderer, er relevante kandidater at se på, hvis man vil arbejde med procesautomatiseringer.

Kataloget er opdelt i otte forvaltningsemner:

1. Arbejdsmarkedsområdet inkl. ydelser
2. Social- og sundhedsområdet
3. Børn-, skole- og fritidsområdet
4. Teknik- og miljøområdet
5. Borgerservice (inkl. folkeregister)
6. HR/personale
7. Økonomi og indkøb
8. IT og tværgående administrative processer

For hvert område er der først en oversigt over, hvilke processer, der indgår i kataloget på området. Hver proces egnethed til automatisering er i oversigten angivet med stjernemarkering (1-3 stjerner hvor 3 er bedst).

- **Tre stjerner** kræver, at processen har højt potentiale, at der er erfaring med automatisering, og at processen er vurderet egnet på samtlige parametre (ingen faglig vurdering, struktureret information ingen varians, fuld digital tilgængelighed etc.).
- **To stjerner** opnås, såfremt processen på få parameter ikke er vurderet egnet på alle parametre.
- **En stjerne** opnås for processer, der ligger i den lave ende af potentialet, og som på flere af de øvrige kriterier er vurderet mindre egnede.

Herefter følger en beskrivelse af hver proces i skemaform, som den ser ud hos den/de kommuner, der har beskrevet processen i projektet. Her indgår de centrale informationer fra spørgeskemaet og valideringen indgår. Der fremgår stamdata om processen (procesnavn, kommune, KLE nummer, forvaltningsområde, og om der er erfaring med automatisering af processen). Dernæst følger en beskrivelse af processen, og hvad der kan automatiseres.

Herefter følger "vurdering af processen", hvor data på de centrale kriterier er angivet: Grad af faglig vurdering i processen, grad af struktureret information i processen, grad af variation i processen og hvorvidt automatisering kan bidrage til højere kvalitet og service. Sidst følger risici og opmærksomhedspunkter samt teknologi, der indgår i processen og forslag til automatiseringsteknologi.

Der er som supplement til kataloget med de prioriterede processer udarbejdet et bruttokatalog med de mere end 100 processer, som de deltagende kommuner har indmeldt i forbindelse med projektet. Processerne i bruttokataloget er mere eller mindre egnede til automatisering. Men bruttokataloget kan bidrage med inspiration til yderligere automatiseringsmuligheder udover processerne i det prioriterede katalog.

2 Overblik over de samlede processer

Proces nr.		Samlet vurdering af egnethed (1-3 stjerner)
Arbejdsmarkedsområdet inkl. ydelser		
31	Betaling af kurser	★★
32	Kontrolopslag eksterne registre - sagsopstart kontanthjælp	★★
70	Flekslønsberegner	★★
123	§ 10 Sagsopfølgning ved udbetaling af ydelser	★
43	Betaling og kontering af regninger for lægeerklæringer	★★
Social- og sundhedsområdet		
110	Kontrol af udsættelsestruede borgere fra boligforeninger	★★
11	Betaling af regninger for foranstaltninger	★★★★
Børn, skole og fritid		
65	Tilknytning af medhæfter til et krav	★★
Teknik og miljø		
50	Journalisering på teknik og miljøområdet	★
58	Kvalitetssikring af data i ejendomsarkiv og publikation online	★★
Borgerservice inkl. Folkeregister		
22	Fejlretning i pasregisteret – (mere end ét pas registreret til samme person)	★★
104	Kontrol af flyttemeddelelser	★★
98	Automatisk distribution af post og mails til hovedpostkassen (samlet af processerne 14, 75,78, 98, 103)	★★
HR og Personale		
67	Godkendelse af lønskemaer	★★
77	Automatisk bogføring af modtagne dagpenge refusioner	★★
35	Sammenhæng mellem ansøgninger og personalesager	★★
76	Automatisk anmodning om TR-refusion	★★
124	Udbetaling af kørselsgodtgørelse	★
52	Udbetaling af kørselsgodtgørelse for brugere udenfor AD	★★

Økonomi og Indkøb		
21	Tjek af kontanthjælpsmodtagere i forhold til henstand med betaling	★
47	Beregning af selskabsskat	★★★
8	Afstemning af kontantkasser (og afstemning generelt)	★
IT og Tværgående processer		
49	Håndtering af digitale blanketter	★★
82	Overvågning af svartider og tilgængelighed i fagsystemer	★★
15	Autorisationer og kontrol af datasikkerhed i IT-system (her fokus på økonomisystemet)	★★
97	Masseafsendelse	★★

3 Arbejdsmarked og ydelser

Proces nr.	Navn	Samlet vurdering af egnethed (1-3 stjerner)
31	Betaling af kurser	★ ★
32	Kontrolopslag eksterne registre - sagsopstart kontanthjælp	★ ★
70	Flekslønsberegner	★ ★
123	§ 10 Sagsopfølgning ved udbetaling af ydelser	★
43	Betaling og kontering af regninger for lægeerklæringer	★ ★

KLE: 15 Arbejdsmarked og beskæftigelsesindsatser

Forvaltningsområde: Arbejdsmarkedsområdet inkl. ydelser

Kommune, der har budt ind med processen:
Helsingør

Erfaringer: Nej

Beskrivelse af processen

Betaling af faktura, der vedrører borgere, der har fået bevilliget uddannelse fra forskellige uddannelsessteder.

Hvad automatiseres:

Tjek om aktiviteten er bevilliget i arbejdsmarkedssystemet og efterfølgende betaling af fakturaen i økonomisystemet.

Potentiale for en gennemsnitskommune

Potentialet er vurderet til:
Høj

Vurdering af processen:

Grad af faglig vurdering:	<i>Slet ikke</i>
Grad af struktureret information	<i>I høj grad</i>
Variation	<i>I nogen grad</i>
Kan automatisering bidrage til højere kvalitet eller bedre service?	<i>I høj grad</i>

Risiko og opmærksomhedspunkter:

Man skal være opmærksom på, at nævnte potentialer knytter sig til de kommuner som bruger KMD Opera. En kommune som bruger Facit har vurderet, at automatisering ikke kan betale sig, da omkostningerne overstiger de potentielle gevinster.

Teknologi

Nuværende systemer til understøttelse af processen:	<i>KMD Opera, KMD Opus</i>
Forslag til automatiseringsteknologi:	<i>RPA</i>

KLE: 15 Arbejdsmarked og beskæftigelsesindsats

Forvaltningsområde: Arbejdsmarkedsområdet inkl. ydelser

Kommune, der har budt ind med processen:
Esbjerg

Erfaringer: Ja, Rudersdal

Beskrivelse af processen

Opslag i relevante registre for at vurdere, om en borger er berettiget til/kan starte en ansøgning om kontanthjælp – eksempelvis indhentelse af oplysninger fra E-indkomst, SKAT m.fl.

Hvad automatiseres:

Opslag i diverse registre: Opslag i CPR, UIP (UdlændingInformationsPortalen), huslejerregister, boligstøtte, jobcenterløsning, CVR, motorregister, E-indkomst, SKAT – Årsopgørelse (R75) m.fl. Informationerne fra opslagene samles enten i et dokument, der arkiveres på sagen eller overføres direkte til journalen. I sager med en ægtefælle indsamles også oplysninger på ægtefællen. Det vil sige, at det er arbejdet med at forberede sagsbehandlingen ved indhentning af diverse fakta fra eksterne registre, der automatiseres.

Potentiale for en gennemsnitskommune

Potentialet er vurderet til:
Høj

Vurdering af processen:

Grad af faglig vurdering:	<i>Slet ikke</i>
Grad af struktureret information	<i>I høj grad</i>
Variation	<i>Slet ikke</i>
Kan automatisering bidrage til højere kvalitet eller bedre service?	<i>Ja – alle sager kontrolleres og dokumenteres ens.</i>

Risiko og opmærksomhedspunkter:

Adgang til eksterne registre skal kunne håndteres. Det betyder, at diverse adgange og adgangskoder mv. skal kunne håndteres i automatiseringsløsningen.

En alternativ automatiseringsløsning kan evt. være batchkørsel, som Udbetaling Danmark i øjeblikket arbejder med i samarbejde med bl.a. Odense Kommune.

Teknologi

Nuværende systemer til understøttelse af processen:	<i>e-indkomst og SKAT samt relevante kommunale systemer</i>
Forslag til automatiseringsteknologi:	<i>Opslag kan eksempelvis automatiseres via hot-keys, som Rudersdal anvender.</i>

Proces: Flekslønsberegner		Nr. 70								
KLE: 32 Kontante ydelser	Forvaltningsområde: Arbejdsmarkedsområdet inkl. ydelser									
Kommune, der har budt ind med processen: Rudersdal	Erfaringer: Ja, Rudersdal									
<p>Beskrivelse af processen Opslag i E-indkomst og beregning af samlet indtægt. Indberetter indtægt i udbetalingsystem, samt opretter journalnotat.</p> <p>Hvad automatiseres: Processen med at slå beløb op i E-indkomst, beregne det samlede beløb i et regneark samt indberette denne indtægt i udbetalingssystemet, og opretter et journalnotat, hvor der angives, hvordan den samlede indtægt er beregnet.</p>										
<p>Potentiale for en gennemsnitskommune</p> <div style="border: 1px solid black; background-color: #a0c0ff; padding: 5px; text-align: center;"> <p>Potentialet er vurderet til: Mellem</p> </div>	<p>Vurdering af processen:</p> <table border="1"> <tr> <td>Grad af faglig vurdering:</td> <td><i>Slet ikke</i></td> </tr> <tr> <td>Grad af struktureret information</td> <td><i>I høj grad</i></td> </tr> <tr> <td>Variation</td> <td><i>I nogen grad</i></td> </tr> <tr> <td>Kan automatisering bidrage til højere kvalitet eller bedre service?</td> <td><i>I nogen grad</i></td> </tr> </table>		Grad af faglig vurdering:	<i>Slet ikke</i>	Grad af struktureret information	<i>I høj grad</i>	Variation	<i>I nogen grad</i>	Kan automatisering bidrage til højere kvalitet eller bedre service?	<i>I nogen grad</i>
Grad af faglig vurdering:	<i>Slet ikke</i>									
Grad af struktureret information	<i>I høj grad</i>									
Variation	<i>I nogen grad</i>									
Kan automatisering bidrage til højere kvalitet eller bedre service?	<i>I nogen grad</i>									
<p>Risiko og opmærksomhedspunkter: En kommune vurderer, at der ikke er væsentlige risici forbundet med automatiseringen. En anden kommune oplyser ved validering, at der umiddelbart i deres proces knytter sig en række udfordringer til automatisering af processen vedr. håndtering af feriegodtgørelse og pensionsbidrag, hvor der indgår vurdering i processen.</p>	<p>Teknologi</p> <table border="1"> <tr> <td>Nuværende systemer til understøttelse af processen:</td> <td><i>e-indkomst, Excel, KMD Aktiv, KMD Sag</i></td> </tr> <tr> <td>Forslag til automatiseringsteknologi:</td> <td><i>Hot-Keys</i></td> </tr> </table>		Nuværende systemer til understøttelse af processen:	<i>e-indkomst, Excel, KMD Aktiv, KMD Sag</i>	Forslag til automatiseringsteknologi:	<i>Hot-Keys</i>				
Nuværende systemer til understøttelse af processen:	<i>e-indkomst, Excel, KMD Aktiv, KMD Sag</i>									
Forslag til automatiseringsteknologi:	<i>Hot-Keys</i>									

Proces: § 10 Sagsopfølgning ved udbetaling af ydelser (sammenlægning af processerne 92, 39 og 44)		Nr.123								
KLE: 32 Kontante ydelser	Forvaltningsområde: Arbejdsmarkedsområdet inkl. ydelser									
Kommune, der har budt ind med processen: Randers og Haderslev	Erfaringer: Ja, Randers									
<p>Beskrivelse af processen</p> <p>Kvartalsvis opfølgning i henhold til aktivlovens §10, hvor der foretages tjek for ændret beregningsgrundlag (borgers indkomst). Vedrører borgere i ledighedsydelse, løntilskud mv.</p> <p>Hvad automatiseres:</p> <p>Der foretages en sortering af sagerne, således at det kun er sager, hvor beregningsgrundlaget (indkomsten) er ændret, der trækkes ud til manuel behandling.</p> <p>Yderligere muligheder: Automatisk opslag på e-indkomst (SKAT) på alle forsørgelsesydelsessager og herefter et automatisk advis eller liste til sagsbehandler til de sager, hvor der er registeret anden indtægt end offentlig ydelse.</p>										
<p>Potentiale for en gennemsnitskommune</p> <div style="border: 1px solid black; background-color: #d9e1f2; padding: 5px; text-align: center;"> <p>Potentialet er vurderet til: Høj</p> </div>	<p>Vurdering af processen:</p> <table border="1"> <tr> <td>Grad af faglig vurdering:</td> <td><i>I nogen grad</i></td> </tr> <tr> <td>Grad af struktureret information</td> <td><i>I nogen grad</i></td> </tr> <tr> <td>Variation</td> <td><i>I nogen grad</i></td> </tr> <tr> <td>Kan automatisering bidrage til højere kvalitet eller bedre service?</td> <td><i>I høj grad</i></td> </tr> </table>		Grad af faglig vurdering:	<i>I nogen grad</i>	Grad af struktureret information	<i>I nogen grad</i>	Variation	<i>I nogen grad</i>	Kan automatisering bidrage til højere kvalitet eller bedre service?	<i>I høj grad</i>
Grad af faglig vurdering:	<i>I nogen grad</i>									
Grad af struktureret information	<i>I nogen grad</i>									
Variation	<i>I nogen grad</i>									
Kan automatisering bidrage til højere kvalitet eller bedre service?	<i>I høj grad</i>									
<p>Risiko og opmærksomhedspunkter:</p> <p>Der er forskel på tidsanvendelsen til opgaven i kommunerne. Potentialet vil derfor også variere i de enkelte kommuner. Afhængig af, hvor data om indkomst tilgås, kan adgang til SKAT R75 være nødvendig, hvilket aktuelt er en barriere.</p>	<p>Teknologi</p> <table border="1"> <tr> <td>Nuværende systemer til understøttelse af processen:</td> <td><i>KMD Terminal, KMD E-Indkomst, SKAT R75</i></td> </tr> <tr> <td>Forslag til automatiseringsteknologi:</td> <td><i>RPA</i></td> </tr> </table>		Nuværende systemer til understøttelse af processen:	<i>KMD Terminal, KMD E-Indkomst, SKAT R75</i>	Forslag til automatiseringsteknologi:	<i>RPA</i>				
Nuværende systemer til understøttelse af processen:	<i>KMD Terminal, KMD E-Indkomst, SKAT R75</i>									
Forslag til automatiseringsteknologi:	<i>RPA</i>									

**Proces: Betaling og kontering af regninger for lægeerklæringer
(sammenlægning af processerne 33, 43 og 86)**

Nr. 43

KLE: 15 Arbejdsmarked og beskæftigelsesindsats

Forvaltningsområde: Arbejdsmarkedsområdet inkl. ydelser

Kommune, der har budt ind med processen:

Odense, Helsingør og Rudersdal

Erfaringer: Ja, Odense (drift) og Helsingør (POC-forløb)

Beskrivelse af processen

Når en faktura for en lægeerklæring, der er bestilt igennem Netforvaltning Sundhed modtages, bliver den konteret ud fra informationer i NetForvaltning Sundhed og på fakturaen. Derudover bliver det undersøgt, om den bestilte lægeerklæring er blevet leveret igennem NetForvaltning Sundhed.

Der sker en fremsøgning af faktura i økonomisystemet, og herefter findes målgruppen i fagsystemet (Fx FASIT eller Opera), og det kontrolleres, om der er belæg for betalingen på NetForvaltning Sundhed. Det tjekkes ligeledes, om fakturabeløb overstiger prisen for lægeerklæringstypen på Laeger.dk.

Hvad automatiseres:

Hele processen, som beskrevet ovenfor, kan automatiseres fra hentning af faktura, tjek af oplysninger til betaling af faktura.

Andel af processer, der kan automatiseres, afhænger af, hvor struktureret faktura er udfyldt, når de modtages af kommunen. Det er vurderet af kommunerne, at mellem 75-95 % af de indkommende fakturaer kan betales automatisk.

Potentiale for en gennemsnitskommune

Potentialet er vurderet til:
Mellem

Vurdering af processen:

Grad af faglig vurdering:	<i>Slet ikke</i>
Grad af struktureret information	<i>I høj grad</i>
Variation	<i>I nogen grad</i>
Kan automatisering bidrage til højere kvalitet eller bedre service?	<i>Kan i høj grad bidrage til højere kvalitet og i høj grad til hurtigere service</i>

Risiko og opmærksomhedspunkter:

Der er nogle fakturaer, der ikke kan håndteres automatisk. Primært fordi de ikke indeholder alle oplysninger og/eller kommer ind af andre kanaler. Odense, der har automatiseret processen, vurderer ikke, at der er risiko forbundet med deres aktuelle automatisering. Andre kommuner vurderer, at der kan være risiko for negativ påvirkning af kommunens økonomi, korrekt sagsbehandling, borgerens retssikkerhed og korrektudbetaling af ydelser.

Teknologi

Nuværende systemer til understøttelse af processen:	<i>Økonomisystem, fagsystem (Facit/Opera), Netforvaltningen Sundhed og laeger.dk</i>
Forslag til automatiseringsteknologi:	<i>RPA</i>

4 Social og sundhed

Proces nr.	Navn	Samlet vurdering af egnethed (1-3 stjerner)
110	Kontrol af udsættelsestruede borgere fra boligforeninger	★★
11	Betaling af regninger for foranstaltninger	★★★

KLE: 27 Social service

Forvaltningsområde: Social- og sundhedsområdet

Kommune, der har budt ind med processen:
Horsens

Erfaringer:
Ja, Horsens

Beskrivelse af processen

En gang om måneden modtages en liste (pr. boligforening) over de borgere, som ikke har betalt husleje til tiden. Listen gennemgås manuelt. Ud fra navn og adresse skal et CPR-nummer lokaliseres ved at slå op i relevant system (boligmodul). CPR-nummer tilføjes til listen. Der oprettes en sag i ESDH-systemet, og borgeren indkaldes til en samtale (dato og klokkeslæt) hos en sagsbehandler. Der sendes et brev ud fra brevkabelon med Digital Post.

Hvad automatiseres:

Hele processen omkring modtagelse af liste, opslag i fagsystem, oprettelse af sag i ESDH-systemet og udsendelse af digitalt brev.

Potentiale for en gennemsnitskommune

Potentialet er vurderet til:
Mellem

Note: Antal processer svarer til antal borgere der er udsættelsestruede.

Vurdering af processen:

Grad af faglig vurdering:	Slet ikke
Grad af struktureret information	I nogen grad
Variation	Slet ikke
Kan automatisering bidrage til højere kvalitet eller bedre service?	Det vurderes, at automatisering i høj grad kan bidrage til både bedre service og kvalitet

Risiko og opmærksomhedspunkter:

Der kan være en risiko for, at håndtering af sager ikke foretages korrekt, hvis processen automatiseres. Det kan fx betyde, at borgere ikke bliver kontaktet og/eller bliver fejlagtigt kontaktet. Processen fylder ikke lige meget i alle kommuner, hvorfor potentialet, og processen bør vurderes lokalt.

Teknologi

Nuværende systemer til understøttelse af processen:	Office programmer, KMD Nexus, ESDH-system og Doc2mail/Digital Post
Forslag til automatiseringsteknologi:	RPA

KLE: 27 Social service

Forvaltningsområde: Social- og sundhedsområdet

Kommune, der har budt ind med processen:
Frederikssund

Erfaringer: Nej

Beskrivelse af processen

Kommunen modtager en regning vedr. en bevilliget foranstaltning. Regningen håndteres manuelt og betales via økonomisystem. Før betaling skal det tjekkes, om regningen passer med bevillingen. Det sker ved opslag i to systemer (økonomi- og fagsystem/ESDH-system). Ved opslaget sikres, at der alene betales for bevilgede foranstaltninger.

Hvad automatiseres:

Processen med betaling af og tjek af regninger på bevilligede foranstaltninger. Hvis der kommer en regning for en foranstaltning, skal det være muligt, at betalingen sker automatisk, hvis regningen lever op til nogle givende kriterier, der er anført i bevillingen.

Potentiale for en gennemsnitskommune

Potentialet er vurderet til:
Høj

Vurdering af processen:

Grad af faglig vurdering:	<i>Slet ikke</i>
Grad af struktureret information	<i>I høj grad</i>
Variation	<i>Vides ikke</i>
Kan automatisering bidrage til højere kvalitet eller bedre service?	<i>Det vurderes at automatisering i høj grad kan bidrage til højere kvalitet og bedre service</i>

Risiko og opmærksomhedspunkter:

Ved automatisering skal man være særligt opmærksom på at processen gennemføres fuldstændig korrekt, da der ellers risikeres fejludbetalinger

Kommuner kan have en snitflade mellem det fagsystem og økonomisystem, der har automatiseret processen. Det bør undersøges lokalt, før automatisering igangsættes.

Teknologi

Nuværende systemer til understøttelse af processen:	<i>Økonomisystem (Prisme/AS2007), Calibra, SOFD bevillingsark</i>
Forslag til automatiseringsteknologi:	<i>Integration/RPA</i>

5 Børn, skole og fritid

Proces nr.	Navn	Samlet vurdering af egnethed (1-3 stjerner)
65	Tilknytning af medhæfter til et krav	★★

Proces: Tilknytning af medhæfter til et krav		Nr. 65								
KLE: 25 Beskatning	Forvaltningsområde: Børn-, skole- og fritidsområdet									
Kommune, der har budt ind med processen: Rudersdal	Erfaringer: Ja, Rudersdal									
<p>Beskrivelse af processen</p> <p>Kommunerne får ikke automatisk påført medhæftere på krav i økonomisystemet, når de bliver overført fra fagsystemet på daginstitutionsområdet. Kendes medhæfteren ikke, kan kravet ikke gøres gældende overfor dem. For at kunne påføre medhæftere på krav, trækkes en restanceliste fra økonomisystemet over dem, som skylder for daginstitution. Med udgangspunkt i restancelisten laves der opslag efter medhæfter i CPR-systemet, og der kan derved udarbejdes en komplet restanceliste. Når der er match på den pågældende restance, og der findes en medhæfter, så påføres medhæfteren på restancen i økonomisystemet/debitorsystemet.</p> <p>Hvad automatiseres:</p> <p>Den del af processen, der vedrører opslag i CPR-systemet og tilføjelse af medhæfter i økonomisystemet/debitorsystemet.</p>										
<p>Potentiale for en gennemsnitskommune</p> <p>Potentialet er vurderet til: Mellem</p>	<p>Vurdering af processen:</p> <table border="1"> <tbody> <tr> <td>Grad af faglig vurdering:</td> <td><i>Slet ikke</i></td> </tr> <tr> <td>Grad af struktureret information</td> <td><i>I høj grad</i></td> </tr> <tr> <td>Variation</td> <td><i>Slet ikke</i></td> </tr> <tr> <td>Kan automatisering bidrage til højere kvalitet eller bedre service?</td> <td><i>Kan forventeligt bidrage til højere kvalitet.</i></td> </tr> </tbody> </table>		Grad af faglig vurdering:	<i>Slet ikke</i>	Grad af struktureret information	<i>I høj grad</i>	Variation	<i>Slet ikke</i>	Kan automatisering bidrage til højere kvalitet eller bedre service?	<i>Kan forventeligt bidrage til højere kvalitet.</i>
Grad af faglig vurdering:	<i>Slet ikke</i>									
Grad af struktureret information	<i>I høj grad</i>									
Variation	<i>Slet ikke</i>									
Kan automatisering bidrage til højere kvalitet eller bedre service?	<i>Kan forventeligt bidrage til højere kvalitet.</i>									
<p>Risiko og opmærksomhedspunkter:</p> <p>Kommuner tilkendegiver, at denne automatisering med fordel kan løses ved at fagsystemet automatisk overfører medhæfterne. Kommunernes dialog med leverandørerne har indtil nu vist, at leverandørerne ikke har ville/kunne lave denne ændring i fagsystemet. Det ville efter kommunernes vurdering ellers være den bedste løsning.</p>	<p>Teknologi</p> <table border="1"> <tbody> <tr> <td>Nuværende systemer til understøttelse af processen:</td> <td><i>Fagsystem (KMD Institution/NemBørn mfl.) og økonomisystem/debitorsystem (Prisme/Opus)</i></td> </tr> <tr> <td>Forslag til automatiseringsteknologi:</td> <td><i>Integration/Fagsystem eller RPA</i></td> </tr> </tbody> </table>		Nuværende systemer til understøttelse af processen:	<i>Fagsystem (KMD Institution/NemBørn mfl.) og økonomisystem/debitorsystem (Prisme/Opus)</i>	Forslag til automatiseringsteknologi:	<i>Integration/Fagsystem eller RPA</i>				
Nuværende systemer til understøttelse af processen:	<i>Fagsystem (KMD Institution/NemBørn mfl.) og økonomisystem/debitorsystem (Prisme/Opus)</i>									
Forslag til automatiseringsteknologi:	<i>Integration/Fagsystem eller RPA</i>									

6 Teknik og miljø

Proces nr.	Navn	Samlet vurdering af egnethed (1-3 stjerner)
50	Journalisering på teknik og miljøområdet	★
58	Kvalitetssikring af data i ejendomsarkiv og publikation online	★★

Proces: Journalisering på teknik og miljøområdet (Det er en samling af processerne 50, 53 og 55)		Nr. 50								
KLE: 85 Kommunens administrative systemer	Forvaltningsområde: Teknik og Miljø									
Kommune, der har budt ind med processen: Vejle	Erfaringer: Ja, Vejle									
<p>Beskrivelse af processen</p> <p>Processen er en samling af tre processer, der alle handler om journalisering på teknik og miljøområdet. De tre processer, der indgår, er:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Journalisering af hørings svar • Journalisering af anmeldte affaldssager (fx jordsager) • Journalisering af sager om bygge- og anlægsaffald <p>Processen handler om journalisering af salgsmaterialet i kommunes ESDH-system for de pågældende sagstyper.</p> <p>Hvad automatiseres:</p> <p>Selve journaliseringen i ESDH-systemet kan automatiseres, så den ikke skal udføres af én sagsbehandler.</p>										
<p>Potentiale for en gennemsnitskommune</p> <p>Potentialet er vurderet til: Lav</p>	<p>Vurdering af processen:</p> <table border="1"> <tr> <td>Grad af faglig vurdering:</td> <td><i>Slet ikke</i></td> </tr> <tr> <td>Grad af struktureret information</td> <td><i>I høj grad</i></td> </tr> <tr> <td>Variation</td> <td><i>Slet ikke</i></td> </tr> <tr> <td>Kan automatisering bidrage til højere kvalitet eller bedre service?</td> <td><i>Det vurderes særligt, at automatisering kan bidrage til højere kvalitet.</i></td> </tr> </table>		Grad af faglig vurdering:	<i>Slet ikke</i>	Grad af struktureret information	<i>I høj grad</i>	Variation	<i>Slet ikke</i>	Kan automatisering bidrage til højere kvalitet eller bedre service?	<i>Det vurderes særligt, at automatisering kan bidrage til højere kvalitet.</i>
Grad af faglig vurdering:	<i>Slet ikke</i>									
Grad af struktureret information	<i>I høj grad</i>									
Variation	<i>Slet ikke</i>									
Kan automatisering bidrage til højere kvalitet eller bedre service?	<i>Det vurderes særligt, at automatisering kan bidrage til højere kvalitet.</i>									
<p>Risiko og opmærksomhedspunkter:</p> <p>Nogle kommuner arbejder med journalisering af disse sagstyper i deres fagsystemer, hvorfor automatisering af journalisering af disse sagstyper sandsynligvis ikke vil have relevans for dem.</p>	<p>Teknologi</p> <table border="1"> <tr> <td>Nuværende systemer til understøttelse af processen:</td> <td><i>ESDH-system (Fx SBSYS)</i></td> </tr> <tr> <td>Forslag til automatiseringsteknologi:</td> <td><i>Workflow/BPM</i></td> </tr> </table>		Nuværende systemer til understøttelse af processen:	<i>ESDH-system (Fx SBSYS)</i>	Forslag til automatiseringsteknologi:	<i>Workflow/BPM</i>				
Nuværende systemer til understøttelse af processen:	<i>ESDH-system (Fx SBSYS)</i>									
Forslag til automatiseringsteknologi:	<i>Workflow/BPM</i>									

KLE: 3 Boliger	Forvaltningsområde: Teknik- og miljøområdet
Kommune, der har budt ind med processen: Vejle	Erfaringer: Ja, Vejle, Odense og Syddjurs

Beskrivelse af processen
 Det handler om at gøre kommunens ejendomsarkiv synligt fx i et online "weblager" og samtidig undgå, at borgere kan få adgang til oplysninger, de ikke skal have adgang til. Fx personfølsomme oplysninger.
 Processen består af to trin: 1. Kvalitetssikring af data og 2. Upload til "weblager" eller anden løsning, der anvendes til at gøre data tilgængelig online fx "Åben Indsigt".

Hvad automatiseres:
 Automatiseringen kan med fordel anskues som automatisering af processen med at gøre ejendomsarkiver tilgængelig online generelt. Begge trin i processen kan automatiseres. Det svære trin er automatiseringen af kvalitetssikringen af data. Det gøres via OCR-scanning (Optical Character Recognition) af dokumenterne, hvor personfølsomme ord opfanges. Indgår der personfølsomme data, bliver sagen låst for offentligheden. Det andet trin (upload til weblager eller anden løsning fx "Åben indsigt") automatiseres gennem en integration mellem fagsystemet og online-løsningen, så sager der er givet "go" for bliver tilgængelige online.

Note: "Weblager" er en specifik løsning til at give online adgang til data. "Weblager" er typisk startet op ved at scanne ejendomsarkivet og lægge de dele, der kan gøres offentligt tilgængelige online. Automatisering kan bruges til at lægge et ejendomsarkiv online, men også til løbende at gøre nye sager tilgængelige online.

<p>Potentiale for en gennemsnitskommune</p> <div style="border: 1px solid black; background-color: #e6f2ff; padding: 5px; text-align: center;"> <p>Potentialet er vurderet til: Mellem</p> </div>	Vurdering af processen:								
	<table border="1"> <tr> <td>Grad af faglig vurdering:</td> <td><i>Slet ikke</i></td> </tr> <tr> <td>Grad af struktureret information</td> <td><i>I nogen grad</i></td> </tr> <tr> <td>Variation</td> <td><i>Ved ikke</i></td> </tr> <tr> <td>Kan automatisering bidrage til højere kvalitet eller bedre service?</td> <td><i>Det vurderes, at automatisering kan bidrage til højere kvalitet og bedre service.</i></td> </tr> </table>	Grad af faglig vurdering:	<i>Slet ikke</i>	Grad af struktureret information	<i>I nogen grad</i>	Variation	<i>Ved ikke</i>	Kan automatisering bidrage til højere kvalitet eller bedre service?	<i>Det vurderes, at automatisering kan bidrage til højere kvalitet og bedre service.</i>
Grad af faglig vurdering:	<i>Slet ikke</i>								
Grad af struktureret information	<i>I nogen grad</i>								
Variation	<i>Ved ikke</i>								
Kan automatisering bidrage til højere kvalitet eller bedre service?	<i>Det vurderes, at automatisering kan bidrage til højere kvalitet og bedre service.</i>								

<p>Risiko og opmærksomhedspunkter: Der er flere kommuner der allerede har automatiseret processerne med de nævnte teknologier i boksen til højre " Nuværende systemer til understøttelse af processen" Der kan være risiko ved at gøre sager digitalt tilgængelige, såfremt brugerrettighederne ikke kan styres fuldstændig præcist. Det skal kunne sikres, at sager der skal "låses" pga. personfølsomme oplysninger, ikke kan tilgås af uvedkommende Automatiseringen kan tænkes selvstændigt for de to trin i processen.</p>	Teknologi				
	<table border="1"> <tr> <td>Nuværende systemer til understøttelse af processen:</td> <td>Fagsystem (fx Geonviron) Weblager.dk og ESDH systemet (fx KMD-sag) Acadre CM (ESDH), CPR Broker, ESDV (Eletronisk Sags- og DokumentValidering), Formpipe Integrationsplatform, OS2Webscanner, Åben indsigt (Drupal)</td> </tr> <tr> <td>Forslag til automatiseringsteknologi:</td> <td>Integration mellem fagsystem og løsning samt OCR-tjek af scannede dokumenter</td> </tr> </table>	Nuværende systemer til understøttelse af processen:	Fagsystem (fx Geonviron) Weblager.dk og ESDH systemet (fx KMD-sag) Acadre CM (ESDH), CPR Broker, ESDV (Eletronisk Sags- og DokumentValidering), Formpipe Integrationsplatform, OS2Webscanner, Åben indsigt (Drupal)	Forslag til automatiseringsteknologi:	Integration mellem fagsystem og løsning samt OCR-tjek af scannede dokumenter
Nuværende systemer til understøttelse af processen:	Fagsystem (fx Geonviron) Weblager.dk og ESDH systemet (fx KMD-sag) Acadre CM (ESDH), CPR Broker, ESDV (Eletronisk Sags- og DokumentValidering), Formpipe Integrationsplatform, OS2Webscanner, Åben indsigt (Drupal)				
Forslag til automatiseringsteknologi:	Integration mellem fagsystem og løsning samt OCR-tjek af scannede dokumenter				

7 Borgerservice (inkl. Folkeregister)

Proces nr.	Navn	Samlet vurdering af egnethed (1-3 stjerner)
22	Fejlretning i pasregisteret – (mere end ét pas registreret til samme person)	★ ★
104	Kontrol af flyttemeddelelser	★ ★
98	Automatisk distribution af post og mails til hovedpostkassen (samlet af processerne 14, 75,78, 98, 103)	★ ★

Proces: Fejlretning i pasregistret		Nr. 22								
KLE: 23 Borgerlige forhold	Forvaltningsområde: Borgerservice (inkl. folkeregister)									
Kommune, der har budt ind med processen: Aalborg	Erfaringer: Nej									
<p>Beskrivelse af processen Kommunen oplyses af Rigspolitiet om, at borgere uberettiget er registreret med flere pas i pasregistret. Kommunen skal først finde årsagen til fejlen i pasregistret. Derefter sendes et brev til borgeren via Digital Post, om at de har for mange pas. Når brevet er sendt, noteres det bl.a. i et lille notat på en lokal liste i et regneark. Regnearket sendes efterfølgende til Rigspolitiet. Når borgeren reagerer på brevet, går kommunen ind i fagsystemet og efterlyser eller makulerer det tidligere pas.</p> <p>Hvad automatiseres: Processen omkring behandling af den modtagende liste. Den automatiske proces indbefatter: Udsøgning af borgere, opslag i diverse fagsystemer, udfyldelse af brevskaabeloner samt udsendelse af breve, anmærkning eller note i regnearket. Processen kan eventuelt afsluttes med, at der sendes en besked til Rigspolitiet.</p>										
<p>Potentiale for en gennemsnitskommune</p> <p>Potentialet er vurderet til: Mellem</p>	<p>Vurdering af processen:</p> <table border="1"> <tr> <td>Grad af faglig vurdering:</td> <td><i>I nogen grad</i></td> </tr> <tr> <td>Grad af struktureret information</td> <td><i>I høj grad</i></td> </tr> <tr> <td>Variation</td> <td><i>I nogen grad</i></td> </tr> <tr> <td>Kan automatisering bidrage til højere kvalitet eller bedre service?</td> <td><i>I høj grad sikre kvalitet og i nogen grad bidrage til bedre service</i></td> </tr> </table>		Grad af faglig vurdering:	<i>I nogen grad</i>	Grad af struktureret information	<i>I høj grad</i>	Variation	<i>I nogen grad</i>	Kan automatisering bidrage til højere kvalitet eller bedre service?	<i>I høj grad sikre kvalitet og i nogen grad bidrage til bedre service</i>
Grad af faglig vurdering:	<i>I nogen grad</i>									
Grad af struktureret information	<i>I høj grad</i>									
Variation	<i>I nogen grad</i>									
Kan automatisering bidrage til højere kvalitet eller bedre service?	<i>I høj grad sikre kvalitet og i nogen grad bidrage til bedre service</i>									
<p>Risiko og opmærksomhedspunkter: Omfanget af fejl, kommunerne har i Pasregistret, varierer. Derfor er det vigtigt lokalt at validere omfanget af fejl.</p>	<p>Teknologi</p> <table border="1"> <tr> <td>Nuværende systemer til understøttelse af processen:</td> <td><i>Nexus, KMD CIVIC, Pas- og kørekort, Kube-data, Excel, eDoc</i></td> </tr> <tr> <td>Forslag til automatiseringsteknologi:</td> <td><i>Der er ikke indmeldt forslag til automatiseringsteknologi. Konkret teknologivalg skal derfor afklares lokalt.</i></td> </tr> </table>		Nuværende systemer til understøttelse af processen:	<i>Nexus, KMD CIVIC, Pas- og kørekort, Kube-data, Excel, eDoc</i>	Forslag til automatiseringsteknologi:	<i>Der er ikke indmeldt forslag til automatiseringsteknologi. Konkret teknologivalg skal derfor afklares lokalt.</i>				
Nuværende systemer til understøttelse af processen:	<i>Nexus, KMD CIVIC, Pas- og kørekort, Kube-data, Excel, eDoc</i>									
Forslag til automatiseringsteknologi:	<i>Der er ikke indmeldt forslag til automatiseringsteknologi. Konkret teknologivalg skal derfor afklares lokalt.</i>									

Proces: Kontrol af flyttemeddelelser		Nr. 104								
KLE: 23 Borgerlige forhold	Forvaltningsområde: Borgerservice (inkl. folkeregister)									
Kommune, der har budt ind med processen: Horsens	Erfaringer: Ja, København (dog kun børneflytninger)									
<p>Beskrivelse af processen Kontrol af flyttemeddelelser, hvor borgeren angiver, at de flytter ind til fx familie eller vener (logivært). I de situationer, skal der laves en partshøring. Kommunerne har lidt forskellige praksis på området, men det sker typisk ved indflytning eller fraflytning.</p> <p>Ved indflytning Der sker en kontrol, hvis en borger oplyser, at de flytter ind hos en anden person, og der sendes en logiværtserklæring. Baggrund for udsendelse af logiværtserklæring er:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Angivelse af et c/o navn – så tjekkes der, om beboere, som er c/o, reelt bor på adressen. • Tjek på, hvem der først er flyttet ind? • Bor der mange på adressen i forhold til m², så sendes logiværtserklæringen til ejer. <p>Ved fraflytning Hvis en borger oplyser, at de bor alene på adressen, så registreres flytningen automatisk. Bor der stadig en/flere personer på adressen efter 14 dage, så kan der følges op på dem med en logiværtserklæring/brev. Der kan fx være tale om, at de eksisterende beboere på tilflytningsadressen har glemt at melde flytning til kommunen, eller at der er meldt flytning senere end, da de nye beboere er flyttet ind. Der kan også være tale om snyd fx en proforma adresse. Sagsbehandleren må derfor ud fra sagens oplysninger og sin viden i øvrigt vurdere, om der skal følges op på fraflytningssagen, evt. med afsendelse af et logiværtsbrev, eller om sagen kan afsluttes.</p> <p>Hvad automatiseres: Selve kontrollen af flytningen og udsendelsen af logiværtserklæringen i de to typer af flytninger, hvis der er behov for udsendelse af en logiværtserklæring kan ske automatisk.</p>										
<p>Potentiale for en gennemsnitskommune</p> <p>Potentialet er vurderet til: Mellem</p>	<p>Vurdering af processen:</p> <table border="1"> <tr> <td>Grad af faglig vurdering:</td> <td><i>Slet ikke</i></td> </tr> <tr> <td>Grad af struktureret information</td> <td><i>I høj grad</i></td> </tr> <tr> <td>Variation</td> <td><i>Slet ikke (internt i egen kommune)</i></td> </tr> <tr> <td>Kan automatisering bidrage til højere kvalitet eller bedre service?</td> <td><i>I mindre grad til højere kvalitet, men i høj grad til bedre service</i></td> </tr> </table>		Grad af faglig vurdering:	<i>Slet ikke</i>	Grad af struktureret information	<i>I høj grad</i>	Variation	<i>Slet ikke (internt i egen kommune)</i>	Kan automatisering bidrage til højere kvalitet eller bedre service?	<i>I mindre grad til højere kvalitet, men i høj grad til bedre service</i>
	Grad af faglig vurdering:	<i>Slet ikke</i>								
Grad af struktureret information	<i>I høj grad</i>									
Variation	<i>Slet ikke (internt i egen kommune)</i>									
Kan automatisering bidrage til højere kvalitet eller bedre service?	<i>I mindre grad til højere kvalitet, men i høj grad til bedre service</i>									
<p>Risiko og opmærksomhedspunkter: Der er variation i, hvordan kommunerne forholder sig til til-/fracflytning på adresse, og hvor meget de kontrollerer og følger op på flytninger.</p>	<p>Teknologi</p> <table border="1"> <tr> <td>Nuværende systemer til understøttelse af processen:</td> <td><i>CSC Notus eFlyt</i></td> </tr> <tr> <td>Forslag til automatiseringsteknologi:</td> <td><i>RPA</i></td> </tr> </table>		Nuværende systemer til understøttelse af processen:	<i>CSC Notus eFlyt</i>	Forslag til automatiseringsteknologi:	<i>RPA</i>				
Nuværende systemer til understøttelse af processen:	<i>CSC Notus eFlyt</i>									
Forslag til automatiseringsteknologi:	<i>RPA</i>									

Proces: Automatisk distribution af post og mails til hovedpostkassen (samlet af processerne 14, 75,78, 98, 103)		Nr. 98								
KLE: 85 Kommunens administrative systemer	Forvaltningsområde: Borgerservice (inkl. folkeregister)									
Kommune, der har budt ind med processen: Syddjurs, Vejle, Frederikssund, Aalborg, og Hjørring	Erfaringer: Ja, Vejle, Syddjurs og Hjørring									
<p>Beskrivelse af processen Udgangspunktet er manuel fordeling af alle mails i hovedpostkassen og scannet indkommen post til de forskellige forvaltninger/afdelinger</p> <p>Hvad automatiseres: Automatisk fordeling til de respektive forvaltninger/afdelinger af de indkommende mails og dokumenter efter indholdet. For eksempel med udgangspunkt i: Registreringsnummer på biler, emneord, afdelingsnavne, journal nr. mv.</p>										
<p>Potentiale for en gennemsnitskommune</p> <p>Potentialet er vurderet til: Mellem</p>	<p>Vurdering af processen:</p> <table border="1"> <tr> <td>Grad af faglig vurdering:</td> <td><i>I mindre grad</i></td> </tr> <tr> <td>Grad af struktureret information</td> <td><i>I høj grad</i></td> </tr> <tr> <td>Variation</td> <td><i>I nogen grad</i></td> </tr> <tr> <td>Kan automatisering bidrage til højere kvalitet eller bedre service?</td> <td><i>I høj grad både til højere kvalitet og service</i></td> </tr> </table>		Grad af faglig vurdering:	<i>I mindre grad</i>	Grad af struktureret information	<i>I høj grad</i>	Variation	<i>I nogen grad</i>	Kan automatisering bidrage til højere kvalitet eller bedre service?	<i>I høj grad både til højere kvalitet og service</i>
Grad af faglig vurdering:	<i>I mindre grad</i>									
Grad af struktureret information	<i>I høj grad</i>									
Variation	<i>I nogen grad</i>									
Kan automatisering bidrage til højere kvalitet eller bedre service?	<i>I høj grad både til højere kvalitet og service</i>									
<p>Risiko og opmærksomhedspunkter: Processen kan tænkes bredt, så der både medtages Digital Post, mails og scannet fysisk post.</p>	<p>Teknologi</p> <table border="1"> <tr> <td>Nuværende systemer til understøttelse af processen:</td> <td><i>Mailprogrammer (fx Outlook) TaxonHub, Taxon Classifier, OS2KLE, OS2Opgavefordeler, SOFD (datavarehus med organisationsoplysninger) og JBoss Fuse</i></td> </tr> <tr> <td>Forslag til automatiseringsteknologi:</td> <td><i>Flere muligheder. Herunder brug af workflow software, dedikerede komponenter/IO-manager, Scanningssoftware, emnekategorier, Regler i mailprogram</i></td> </tr> </table>		Nuværende systemer til understøttelse af processen:	<i>Mailprogrammer (fx Outlook) TaxonHub, Taxon Classifier, OS2KLE, OS2Opgavefordeler, SOFD (datavarehus med organisationsoplysninger) og JBoss Fuse</i>	Forslag til automatiseringsteknologi:	<i>Flere muligheder. Herunder brug af workflow software, dedikerede komponenter/IO-manager, Scanningssoftware, emnekategorier, Regler i mailprogram</i>				
Nuværende systemer til understøttelse af processen:	<i>Mailprogrammer (fx Outlook) TaxonHub, Taxon Classifier, OS2KLE, OS2Opgavefordeler, SOFD (datavarehus med organisationsoplysninger) og JBoss Fuse</i>									
Forslag til automatiseringsteknologi:	<i>Flere muligheder. Herunder brug af workflow software, dedikerede komponenter/IO-manager, Scanningssoftware, emnekategorier, Regler i mailprogram</i>									

8 HR og personale

Proces nr.	Navn	Samlet vurdering af egnethed (1-3 stjerner)
67	Godkendelse af lønskemaer	★ ★
77	Automatisk bogføring af modtagne dagpenge refusioner	★ ★
35	Sammenhæng mellem ansøgninger og personalesager	★ ★
76	Automatisk anmodning om TR-refusion	★ ★
124	Udbetaling af kørselsgodtgørelse	★
52	Udbetaling af kørselsgodtgørelse for brugere udenfor AD	★ ★

Proces: Godkendelse af lønskemaer		Nr. 67									
KLE: 85 Kommunens administrative systemer	Forvaltningsområde: HR/personale										
Kommune, der har budt ind med processen: Vejle	Erfaringer: Ja, Vejle										
<p>Beskrivelse af processen Lønskemaer udskrives og indscannes, således at de kan godkendes digitalt og lægges på personalsagen.</p> <p>Hvad automatiseres: Etablere funktionalitet, der muliggør, at lønskemaerne kan godkendes digitalt, hvor indscanning ikke er nødvendig. Som led i valideringen er der peget på at man eksempelvis kan arbejde med workflowgodkendelse af lønskemaet i personalesystemet med efterfølgende lagring i personalemappen, således at den manuelle arbejdsgang med udskrivning og indscanning undgås.</p>											
<p>Potentiale for en gennemsnitskommune</p> <table border="1"> <tr> <td>Potentialet er vurderet til: Mellem</td> </tr> </table>		Potentialet er vurderet til: Mellem	<p>Vurdering af processen:</p> <table border="1"> <tr> <td>Grad af faglig vurdering:</td> <td><i>I nogen grad</i></td> </tr> <tr> <td>Grad af struktureret information</td> <td><i>I høj grad</i></td> </tr> <tr> <td>Variation</td> <td><i>I høj grad</i></td> </tr> <tr> <td>Kan automatisering bidrage til højere kvalitet eller bedre service?</td> <td><i>I nogen grad</i></td> </tr> </table>	Grad af faglig vurdering:	<i>I nogen grad</i>	Grad af struktureret information	<i>I høj grad</i>	Variation	<i>I høj grad</i>	Kan automatisering bidrage til højere kvalitet eller bedre service?	<i>I nogen grad</i>
Potentialet er vurderet til: Mellem											
Grad af faglig vurdering:	<i>I nogen grad</i>										
Grad af struktureret information	<i>I høj grad</i>										
Variation	<i>I høj grad</i>										
Kan automatisering bidrage til højere kvalitet eller bedre service?	<i>I nogen grad</i>										
<p>Risiko og opmærksomhedspunkter: Det er væsentligt at være opmærksom på, at der kan være variation i processen, og det skal derfor overvejes, om kun de dele af processen uden større variation, der automatiseres.</p>		<p>Teknologi</p> <table border="1"> <tr> <td>Nuværende systemer til understøttelse af processen:</td> <td><i>ESDH-systemet</i></td> </tr> <tr> <td>Forslag til automatiseringsteknologi:</td> <td><i>Workflow/BPM</i></td> </tr> </table>	Nuværende systemer til understøttelse af processen:	<i>ESDH-systemet</i>	Forslag til automatiseringsteknologi:	<i>Workflow/BPM</i>					
Nuværende systemer til understøttelse af processen:	<i>ESDH-systemet</i>										
Forslag til automatiseringsteknologi:	<i>Workflow/BPM</i>										

Proces: Automatisk bogføring af modtagne dagpenge refusioner		Nr. 77								
KLE: 85 Kommunens administrative systemer	Forvaltningsområde: HR og personale									
Kommune, der har budt ind med processen: Aalborg	Erfaringer: Nej									
<p>Beskrivelse af processen</p> <p>Når en medarbejder er syg eller er på barsel mv., modtages der løbende refusioner fra KMD Udbetaling (modtaget fra NemRefusion). Disse penge skal indberettes i lønsystemet på den enkelte medarbejdere, så beløbet indgår som en indtægt på den organisatoriske enhed, medarbejderen tilhører. Dette gøres i dag manuelt. Der modtages DP133 fra KMD Udbetaling (modtages i pdf-format), og der skal indberettes manuelt i lønsystemet (fx Silkeborg Data).</p> <p>Hvad automatiseres:</p> <p>Hele arbejdsgangen kan automatiseres fra modtagelse af DP133, til refusionen er indberette i lønsystemet, og den relevante organisatoriske enhed har refusionen bogført på egen konto. Forslag til løsning:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. DP133 modtages i en elektronisk postkasse 2. Robot omdanner pdf til Excel regneark via fx en OCR-scanner (Optical Character Recognition) – medtager kun: cpr.nr., refusionsdato og beløb. 3. Regneark afleveres på en server til filudveksling mellem kommune og lønleverandør 4. Data fra regnearket registreres i lønsystemet 5. Evt. afstemning kan foretages efterfølgende 										
<p>Potentiale for en gennemsnitskommune</p> <p>Potentialet er vurderet til:</p> <p style="text-align: center;">Høj</p>	<p>Vurdering af processen:</p> <table border="1"> <tr> <td>Grad af faglig vurdering:</td> <td>Slet ikke</td> </tr> <tr> <td>Grad af struktureret information</td> <td>I høj grad</td> </tr> <tr> <td>Variation</td> <td>Slet ikke</td> </tr> <tr> <td>Kan automatisering bidrage til højere kvalitet eller bedre service?</td> <td>I høj grad, da fejlindtastning ved manuel indtastning kan elimineres</td> </tr> </table>		Grad af faglig vurdering:	Slet ikke	Grad af struktureret information	I høj grad	Variation	Slet ikke	Kan automatisering bidrage til højere kvalitet eller bedre service?	I høj grad, da fejlindtastning ved manuel indtastning kan elimineres
Grad af faglig vurdering:	Slet ikke									
Grad af struktureret information	I høj grad									
Variation	Slet ikke									
Kan automatisering bidrage til højere kvalitet eller bedre service?	I høj grad, da fejlindtastning ved manuel indtastning kan elimineres									
<p>Risiko og opmærksomhedspunkter:</p> <p>Der gøres opmærksom på følgende: Både KMD og Silkeborg Data arbejder på at kunne bogføre direkte i lønsystemet ved system til systemoverførsel fra NemRefusion. Dette vil være en optimal løsning, men det er et arbejde, der har pågået i flere år, og der er ikke kendskab til, at der skulle være en løsning "lige om hjørnet".</p>	<p>Teknologi</p> <table border="1"> <tr> <td>Nuværende systemer til understøttelse af processen:</td> <td>Der bruges i dag følgende IT-systemer: Virk.dk, Silkeborg Data, KMD Udbetaling</td> </tr> <tr> <td>Forslag til automatiseringsteknologi:</td> <td>Fx RPA</td> </tr> </table>		Nuværende systemer til understøttelse af processen:	Der bruges i dag følgende IT-systemer: Virk.dk, Silkeborg Data, KMD Udbetaling	Forslag til automatiseringsteknologi:	Fx RPA				
Nuværende systemer til understøttelse af processen:	Der bruges i dag følgende IT-systemer: Virk.dk, Silkeborg Data, KMD Udbetaling									
Forslag til automatiseringsteknologi:	Fx RPA									

Proces: Sammenhæng mellem ansøgninger og personalesager		Nr. 35								
KLE: 81 Kommunens personale	Forvaltningsområde: HR og personale									
Kommune, der har budt ind med processen: Esbjerg	Erfaringer: Nej									
<p>Beskrivelse af processen Processen handler om at overføre data fra ansøgningssystem til personalesager. Når en medarbejder ansættes, oprettes der en personalesag, og alle filer lægges på sagen. Dette kunne fx være ansøgning, CV, karakterblad mv.</p> <p>Hvad automatiseres: Processen med overførsel af dokumenter til personalesagen.</p>										
<p>Potentiale for en gennemsnitskommune</p> <div style="border: 1px solid black; background-color: #d9e1f2; padding: 5px; text-align: center;"> <p>Potentialet er vurderet til: Mellem</p> </div>	<p>Vurdering af processen:</p> <table border="1"> <tr> <td>Grad af faglig vurdering:</td> <td><i>Slet ikke</i></td> </tr> <tr> <td>Grad af struktureret information</td> <td><i>I høj grad</i></td> </tr> <tr> <td>Variation</td> <td><i>Slet ikke</i></td> </tr> <tr> <td>Kan automatisering bidrage til højere kvalitet eller bedre service?</td> <td><i>I nogen grad</i></td> </tr> </table>		Grad af faglig vurdering:	<i>Slet ikke</i>	Grad af struktureret information	<i>I høj grad</i>	Variation	<i>Slet ikke</i>	Kan automatisering bidrage til højere kvalitet eller bedre service?	<i>I nogen grad</i>
Grad af faglig vurdering:	<i>Slet ikke</i>									
Grad af struktureret information	<i>I høj grad</i>									
Variation	<i>Slet ikke</i>									
Kan automatisering bidrage til højere kvalitet eller bedre service?	<i>I nogen grad</i>									
<p>Risiko og opmærksomhedspunkter: Processen kan tage lidt længere tid, hvis der udover ansøgninger, CV og eksamenspapirer er diverse attester, der skal lagres (fx børneattester). Det er vurderingen, at der så skal bruges 2 minutter ekstra.</p> <p>Det vurderes, at der aktuelt er snitfladeudfordringer mellem (stort set) alle personale-/HR-systemer og ESDH-systemer. Valg af automatiseringsløsning skal derfor afvejes ift., hvor vanskeligt det er at etablere de nødvendige snitflader.</p>	<p>Teknologi</p> <table border="1"> <tr> <td>Nuværende systemer til understøttelse af processen:</td> <td><i>Empty Hire og Acadre</i></td> </tr> <tr> <td>Forslag til automatiseringsteknologi:</td> <td><i>Kan evt. løses via en snitflade/integration</i></td> </tr> </table>		Nuværende systemer til understøttelse af processen:	<i>Empty Hire og Acadre</i>	Forslag til automatiseringsteknologi:	<i>Kan evt. løses via en snitflade/integration</i>				
Nuværende systemer til understøttelse af processen:	<i>Empty Hire og Acadre</i>									
Forslag til automatiseringsteknologi:	<i>Kan evt. løses via en snitflade/integration</i>									

Proces: Automatisk anmodning om TR-refusion		Nr. 76								
KLE: 85 Kommunens administrative systemer	Forvaltningsområde: HR og personale									
Kommune, der har budt ind med processen: Aalborg	Erfaringer: Nej									
<p>Beskrivelse af processen Automatisk anmodning (sende faktura) om TR-refusion, når en TR (tillidsrepræsentant) er på kursus/uddannelse mv.</p> <p>Når fx en tillidsrepræsentant har været på kursus/til møder/til undervisning, kan arbejdsgiveren/institutionen få refusion fra de faglige organisationer ved fremsendelse af faktura.</p> <p>Hvad automatiseres: Hele arbejdsgangen kan automatiseres – fra tillidsrepræsentant (TR) tager på kursus, til den organisatoriske enhed, vedkommende tilhører, modtager refusion. Forslag til løsning:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. TR registrerer direkte i lønsystemet (på samme måde som medarbejderne også registrerer fx ferie), at vedkommende er på kursus/møde/uddannelse m.m. Dette kræver dialog med IT-leverandør (personale/lønsystem udbyder) om etablering af en ny løn-art. Alternativet til, at TR selv indberetter, er, at en superbruger på den organisatoriske enhed, TR tilhører, indberetter. 2. Efter lønkørsel, skal der dannes en liste i lønsystemets arkiv. 3. Der skal sendes faktura til faglig organisation via økonomisystem. 4. Når pengene modtages fra faglig organisation, skal de indberettes i lønsystem. 										
<p>Potentiale for en gennemsnitskommune</p> <p style="text-align: center;">Potentialet er vurderet til: Høj</p> <p>Det anføres i øvrigt, at automatisering kan give en øget indtægt i kraft af, at refusionshjemtagelsen systematiseres.</p>	<p>Vurdering af processen:</p> <table border="1"> <tr> <td>Grad af faglig vurdering:</td> <td><i>Slet ikke</i></td> </tr> <tr> <td>Grad af struktureret information</td> <td><i>I høj grad</i></td> </tr> <tr> <td>Variation</td> <td><i>Slet ikke</i></td> </tr> <tr> <td>Kan automatisering bidrage til højere kvalitet eller bedre service?</td> <td><i>I høj grad.</i></td> </tr> </table>		Grad af faglig vurdering:	<i>Slet ikke</i>	Grad af struktureret information	<i>I høj grad</i>	Variation	<i>Slet ikke</i>	Kan automatisering bidrage til højere kvalitet eller bedre service?	<i>I høj grad.</i>
Grad af faglig vurdering:	<i>Slet ikke</i>									
Grad af struktureret information	<i>I høj grad</i>									
Variation	<i>Slet ikke</i>									
Kan automatisering bidrage til højere kvalitet eller bedre service?	<i>I høj grad.</i>									
<p>Risiko og opmærksomhedspunkter: Vedr. variation: Det kan forekomme, at den faglige organisation ikke anerkender kravene, og processen derfor skal håndteres manuelt.</p>	<p>Teknologi</p> <table border="1"> <tr> <td>Nuværende systemer til understøttelse af processen:</td> <td><i>Silkeborg Data (lønsystem), Prisme (økonomisystem)</i></td> </tr> <tr> <td>Forslag til automatiseringsteknologi:</td> <td><i>Der er ikke indmeldt forslag til automatiseringsteknologi. Konkret teknologivalg skal derfor afklares lokalt.</i></td> </tr> </table>		Nuværende systemer til understøttelse af processen:	<i>Silkeborg Data (lønsystem), Prisme (økonomisystem)</i>	Forslag til automatiseringsteknologi:	<i>Der er ikke indmeldt forslag til automatiseringsteknologi. Konkret teknologivalg skal derfor afklares lokalt.</i>				
Nuværende systemer til understøttelse af processen:	<i>Silkeborg Data (lønsystem), Prisme (økonomisystem)</i>									
Forslag til automatiseringsteknologi:	<i>Der er ikke indmeldt forslag til automatiseringsteknologi. Konkret teknologivalg skal derfor afklares lokalt.</i>									

Proces: Udbetaling af kørselsgodtgørelse		Nr. 124									
KLE: 85 Kommunens administrative systemer	Forvaltningsområde: HR og personale										
Kommune, der har budt ind med processen: København	Erfaringer: Ja, København, Syddjurs og Ballerup										
<p>Beskrivelse af processen Udbetaling af kørselsgodtgørelse til medarbejdere berettiget til godtgørelse for kørsel i egen bil.</p> <p>Hvad automatiseres: Hele processen kan automatiseres (end-to-end), det vil sige fra modtagelse af indberetning om kørsel fra den enkelte medarbejder til godkendelse af udbetaling af kørselsgodtgørelse.</p>											
<p>Potentiale for en gennemsnitskommune</p> <table border="1"> <tr> <td> <p>Potentialet er vurderet til: Mellem</p> </td> </tr> </table>	<p>Potentialet er vurderet til: Mellem</p>	<p>Vurdering af processen:</p> <table border="1"> <tr> <td>Grad af faglig vurdering:</td> <td><i>I mindre grad</i></td> </tr> <tr> <td>Grad af struktureret information</td> <td><i>I nogen grad</i></td> </tr> <tr> <td>Variation</td> <td><i>I nogen grad</i></td> </tr> <tr> <td>Kan automatisering bidrage til højere kvalitet eller bedre service?</td> <td><i>I høj grad</i></td> </tr> </table>		Grad af faglig vurdering:	<i>I mindre grad</i>	Grad af struktureret information	<i>I nogen grad</i>	Variation	<i>I nogen grad</i>	Kan automatisering bidrage til højere kvalitet eller bedre service?	<i>I høj grad</i>
<p>Potentialet er vurderet til: Mellem</p>											
Grad af faglig vurdering:	<i>I mindre grad</i>										
Grad af struktureret information	<i>I nogen grad</i>										
Variation	<i>I nogen grad</i>										
Kan automatisering bidrage til højere kvalitet eller bedre service?	<i>I høj grad</i>										
<p>Risiko og opmærksomhedspunkter: NB: Det skal bemærkes, at der er en række kommuner ud over de nævnte, der har erfaringer med og har indkøbt forskellige løsninger, der kan håndtere hele opgaven eller dele af opgaven fx dedikerede indberetningsløsninger af kørsel. Kommuner, der anvender SD løn (Silkeborg Data) har også en automatiseret løsning.</p> <p>Der er betydelig variation i antallet af kørselsgodtgørelser mellem kommunerne. Den enkelte kommune bør således afklare eget potentiale.</p>	<p>Teknologi</p> <table border="1"> <tr> <td>Nuværende systemer til understøttelse af processen:</td> <td><i>SEB CRM (løn/personale) og OPUS (økonomisystem). Dedikeret indberetningssystem; OS2Indberetning</i></td> </tr> <tr> <td>Forslag til automatiseringsteknologi:</td> <td><i>RPA eller dedikeret indberetningsløsning (web og App) eller løsning i lønsystem</i></td> </tr> </table>		Nuværende systemer til understøttelse af processen:	<i>SEB CRM (løn/personale) og OPUS (økonomisystem). Dedikeret indberetningssystem; OS2Indberetning</i>	Forslag til automatiseringsteknologi:	<i>RPA eller dedikeret indberetningsløsning (web og App) eller løsning i lønsystem</i>					
Nuværende systemer til understøttelse af processen:	<i>SEB CRM (løn/personale) og OPUS (økonomisystem). Dedikeret indberetningssystem; OS2Indberetning</i>										
Forslag til automatiseringsteknologi:	<i>RPA eller dedikeret indberetningsløsning (web og App) eller løsning i lønsystem</i>										

Proces: Udbetaling af kørselsgodtgørelse udenfor Active Directory (AD)		Nr. 52								
KLE: 85 Kommunens administrative systemer	Forvaltningsområde: HR og personale									
Kommune, der har budt ind med processen: Horsens	Erfaringer: Ja, Horsens og Syddjurs									
<p>Beskrivelse af processen Behandling af indberetning om og udbetaling af kørselsgodtgørelse til medarbejdere, som ikke er i kommunens Active Directory (AD), fx hvis de ikke er fastansat. Det er derfor en manuel opgave at oprette en kørselsudbetaling til medarbejderen.</p> <p>Hvad automatiseres: Processen fra kørselsindberetningen modtages til udbetalingen finder sted.</p>										
<p>Potentiale for en gennemsnitskommune</p> <p>Potentialet er vurderet til: Mellem</p>	<p>Vurdering af processen:</p> <table border="1"> <tr> <td>Grad af faglig vurdering:</td> <td><i>I mindre grad</i></td> </tr> <tr> <td>Grad af struktureret information</td> <td><i>I høj grad</i></td> </tr> <tr> <td>Variation</td> <td><i>I mindre grad</i></td> </tr> <tr> <td>Kan automatisering bidrage til højere kvalitet eller bedre service?</td> <td><i>I høj grad</i></td> </tr> </table>		Grad af faglig vurdering:	<i>I mindre grad</i>	Grad af struktureret information	<i>I høj grad</i>	Variation	<i>I mindre grad</i>	Kan automatisering bidrage til højere kvalitet eller bedre service?	<i>I høj grad</i>
Grad af faglig vurdering:	<i>I mindre grad</i>									
Grad af struktureret information	<i>I høj grad</i>									
Variation	<i>I mindre grad</i>									
Kan automatisering bidrage til højere kvalitet eller bedre service?	<i>I høj grad</i>									
<p>Risiko og opmærksomhedspunkter: NB: På samme måde som proces 124 skal det bemærkes, at der er en række kommuner ud over de nævnte, der har erfaringer med og har indkøbt forskellige løsninger, der kan håndtere hele opgaven eller dele af opgaven fx dedikerede indberetningsløsninger af kørsel. Kommuner, der anvender SD løn (Silkeborg Data) har også en automatiseret løsning. En vej til håndtering af problematikken med indberetning fra medarbejdere som ikke er i AD er autorisationsstyring. Dvs. hvor indberetninger fra andre end fastansatte kan håndteres og styres.</p> <p>Horsens har forsøgt at automatisere processen med snitflader/integrationer til økonomisystem. På daværende tidspunkt blev løsningen imidlertid for omkostningsfuld, og valg af løsning skal derfor overvejes nøje ift. gevinster og omkostninger.</p>	<p>Teknologi</p> <table border="1"> <tr> <td>Nuværende systemer til understøttelse af processen:</td> <td><i>Papirblanket/Word, KMD Opus Løn OS2Indberetning</i></td> </tr> <tr> <td>Forslag til automatiseringsteknologi:</td> <td><i>Workflow/ integrationer Dedikeret indberetningsløsning (web og APP)</i></td> </tr> </table>		Nuværende systemer til understøttelse af processen:	<i>Papirblanket/Word, KMD Opus Løn OS2Indberetning</i>	Forslag til automatiseringsteknologi:	<i>Workflow/ integrationer Dedikeret indberetningsløsning (web og APP)</i>				
Nuværende systemer til understøttelse af processen:	<i>Papirblanket/Word, KMD Opus Løn OS2Indberetning</i>									
Forslag til automatiseringsteknologi:	<i>Workflow/ integrationer Dedikeret indberetningsløsning (web og APP)</i>									

9 Økonomi og indkøb

Proces nr.	Navn	Samlet vurdering af egnethed (1-3 stjerner)
21	Tjek af kontanthjælpsmodtagere i forhold til henstand med betaling	★
47	Beregning af selskabsskat	★★★
8	Afstemning af kontantkasser (og afstemning generelt)	★

Proces: Tjek af kontanthjælpsmodtagere i forhold til henstand med betaling	Nr. 21
---	---------------

KLE: 23 Borgerlige forhold	Forvaltningsområde: Økonomi og indkøb
Kommune, der har budt ind med processen: Aalborg	Erfaringer: Nej

Beskrivelse af processen
 Kontrol af restance og kontrol af nuværende indkomstniveau for borgere på kontanthjælp. Beregning af fastsættelsesprocent/beregning af procentdel af nettoindkomst til betaling hver måned. Opgaver i nuværende proces:

1. Udsøg krav i debtorsystem – vedrører krav:
 - Der er sat til afvikling
 - Der ikke er i aftale
 - Der ikke er overdraget til inddrivelse
2. Udsøg indkomst i relevant system:
 - Efter en arbejdsbeskrivelse, skal der udvælges de borgere, der har en betalingsevne
 - Udsøge borgere i sagsbehandlingssystem
3. Beregning af fastsættelsesprocent
4. Videre sagsbehandling

Hvad automatiseres:
 Opslag i økonomisystem og e-indkomst samt sagssystem og beregning af fastsættelsesprocent. Der er enkelte vurderinger i forløbet, men flere af disse kan der forventeligt sættes regler op til.

<p>Potentiale for en gennemsnitskommune</p> <div style="border: 1px solid black; background-color: #4f81bd; color: white; padding: 5px; text-align: center; margin: 10px auto; width: 80%;"> <p>Potentialet er vurderet til: Høj</p> </div>	<p style="text-align: center;">Vurdering af processen:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding: 2px;">Grad af faglig vurdering:</td> <td style="padding: 2px;"><i>I nogen grad</i></td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">Grad af struktureret information</td> <td style="padding: 2px;"><i>I nogen grad</i></td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">Variation</td> <td style="padding: 2px;"><i>I mindre grad</i></td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">Kan automatisering bidrage til højere kvalitet eller bedre service?</td> <td style="padding: 2px;"><i>I høj grad bidrage til højere kvalitet og service</i></td> </tr> </table>	Grad af faglig vurdering:	<i>I nogen grad</i>	Grad af struktureret information	<i>I nogen grad</i>	Variation	<i>I mindre grad</i>	Kan automatisering bidrage til højere kvalitet eller bedre service?	<i>I høj grad bidrage til højere kvalitet og service</i>
Grad af faglig vurdering:	<i>I nogen grad</i>								
Grad af struktureret information	<i>I nogen grad</i>								
Variation	<i>I mindre grad</i>								
Kan automatisering bidrage til højere kvalitet eller bedre service?	<i>I høj grad bidrage til højere kvalitet og service</i>								

<p>Risiko og opmærksomhedspunkter: Det kan vælges, hvor meget af processen, der automatiseres. Hele processen eller alene, frem til opslag i de forskellige systemer.</p> <p>Ingen risiko, hvis automatisering stopper inden afskrivning eller fastsættelse af afdrag. Tages sidstnævnte med, er risikoen større.</p>	<p style="text-align: center;">Teknologi</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding: 2px;">Nuværende systemer til understøttelse af processen:</td> <td style="padding: 2px;"><i>Prisme – debitor KMD-Indkomst KMD-sag</i></td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">Forslag til automatiseringsteknologi:</td> <td style="padding: 2px;"><i>RPA</i></td> </tr> </table>	Nuværende systemer til understøttelse af processen:	<i>Prisme – debitor KMD-Indkomst KMD-sag</i>	Forslag til automatiseringsteknologi:	<i>RPA</i>
Nuværende systemer til understøttelse af processen:	<i>Prisme – debitor KMD-Indkomst KMD-sag</i>				
Forslag til automatiseringsteknologi:	<i>RPA</i>				

Proces: Afstemning af kontantkasser. Afstemning kan ses bredere (oprindelig proces 16 afstemning af statuskonti indsendt af Aalborg er derfor dækket af denne proces)		Nr. 8								
KLE: 85 Kommunens administrative systemer	Forvaltningsområde: Økonomi og indkøb									
Kommune, der har budt ind med processen: København	Erfaringer: Ja, København									
<p>Beskrivelse af processen Afstemning af kontantkasser. Der foretages hver måned afstemning af kontantkasser, hvor tidligere saldo, dokumenteret forbrug og ny saldo gøres op.</p> <p>”Afstemning” kan også ses som afstemning generelt set – det vil sige alle typer af afstemningsopgaver.</p> <p>Hvad automatiseres: Forberede den månedlige afstemning af kontantkasser, således at alt information ligger klar til den medarbejder, der foretager afstemningen.</p>										
<p>Potentiale for en gennemsnitskommune</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; background-color: #e6f2ff; text-align: center;"> <p>Potentialet er vurderet til: Højt</p> <p><i>NB: Potentialet afhænger helt af omfanget (herunder antal) kontantkasser, der afstemmes, og hvor hyppigt der foretages afstemning.</i></p> </div>	<p>Vurdering af processen:</p> <table border="1"> <tr> <td>Grad af faglig vurdering:</td> <td><i>Ikke vurderet</i></td> </tr> <tr> <td>Grad af struktureret information</td> <td><i>I nogen grad</i></td> </tr> <tr> <td>Variation</td> <td><i>Ingen</i></td> </tr> <tr> <td>Kan automatisering bidrage til højere kvalitet eller bedre service?</td> <td><i>Kan i nogen grad bidrage til højere kvalitet og service</i></td> </tr> </table>		Grad af faglig vurdering:	<i>Ikke vurderet</i>	Grad af struktureret information	<i>I nogen grad</i>	Variation	<i>Ingen</i>	Kan automatisering bidrage til højere kvalitet eller bedre service?	<i>Kan i nogen grad bidrage til højere kvalitet og service</i>
Grad af faglig vurdering:	<i>Ikke vurderet</i>									
Grad af struktureret information	<i>I nogen grad</i>									
Variation	<i>Ingen</i>									
Kan automatisering bidrage til højere kvalitet eller bedre service?	<i>Kan i nogen grad bidrage til højere kvalitet og service</i>									
<p>Risiko og opmærksomhedspunkter: Den konkrete proces med afstemning af kontantkasser er ikke relevant for alle kommuner, da ikke alle kommuner har kontantkasser eller foretager afstemning. Afstemning generelt set er derimod relevant for alle kommuner.</p> <p>Da afstemningen berører kommunens økonomi, kan der være en risiko forbundet med processen.</p>	<p>Teknologi</p> <table border="1"> <tr> <td>Nuværende systemer til understøttelse af processen:</td> <td><i>Excel, Acrobat og systemet KØR</i></td> </tr> <tr> <td>Forslag til automatiseringsteknologi:</td> <td><i>RPA</i></td> </tr> </table>		Nuværende systemer til understøttelse af processen:	<i>Excel, Acrobat og systemet KØR</i>	Forslag til automatiseringsteknologi:	<i>RPA</i>				
Nuværende systemer til understøttelse af processen:	<i>Excel, Acrobat og systemet KØR</i>									
Forslag til automatiseringsteknologi:	<i>RPA</i>									

Proces: Beregning af selskabsskat		Nr. 47								
KLE: 25 Beskatning	Forvaltningsområde: Økonomi og indkøb									
Kommune, der har budt ind med processen: Hjørring	Erfaringer: Nej									
<p>Beskrivelse af processen</p> <p>Kommunerne får i 2018 14,3 pct. af statens indtægt fra selskabsskat. Indtægten fordeles mellem kommunerne efter andel af lønsummen i overskudsgivende virksomheder. Beregningen foretages for hver enkelt selskab af den kommune, hvori selskabets hovedsæde ligger.</p> <p>Der foretages manuel fordeling af indkomst på selskaber, der strækker sig over flere kommuner. Som kommune skal man enten skrive til SKAT for at få oplysningerne, eller alternativt skrive til alle de relevante selskaber, hvor der skal ske en fordeling.</p> <p>Hvad automatiseres:</p> <p>Beregning af selskabsskat, hvor der sker fordeling på selskaber, som strækker sig over flere kommuner.</p>										
<p>Potentiale for en gennemsnitskommune</p> <p>Potentialet er vurderet til:</p> <p style="text-align: center;">Mellem</p>	<p>Vurdering af processen:</p> <table border="1"> <tr> <td>Grad af faglig vurdering:</td> <td><i>I mindre grad</i></td> </tr> <tr> <td>Grad af struktureret information</td> <td><i>I høj grad</i></td> </tr> <tr> <td>Variation</td> <td><i>Ingen</i></td> </tr> <tr> <td>Kan automatisering bidrage til højere kvalitet eller bedre service?</td> <td><i>Ja både til bedre kvalitet og service</i></td> </tr> </table>		Grad af faglig vurdering:	<i>I mindre grad</i>	Grad af struktureret information	<i>I høj grad</i>	Variation	<i>Ingen</i>	Kan automatisering bidrage til højere kvalitet eller bedre service?	<i>Ja både til bedre kvalitet og service</i>
Grad af faglig vurdering:	<i>I mindre grad</i>									
Grad af struktureret information	<i>I høj grad</i>									
Variation	<i>Ingen</i>									
Kan automatisering bidrage til højere kvalitet eller bedre service?	<i>Ja både til bedre kvalitet og service</i>									
<p>Risiko og opmærksomhedspunkter:</p> <p>Opgavens størrelse varierer betydeligt kommunerne imellem. Den største opgave er på sambeskattede selskaber (koncerner), hvis antal er steget kraftigt. SKAT leverer data til fordelingen, men ikke alle data findes digitalt. Cirka halvdelen af kommunerne benytter konsulenter fra SKAT til at løfte opgaven for kommunen.</p> <p>Der har i flere år været planer om at digitalisere beregningen, men det er foreløbigt strandet på manglende datavaliditet til fordeling efter de gældende regler. Københavns Kommune har selv sat sig for at digitalisere arbejdet men møder en barriere i form af ringe adgang til de nødvendige data fra SKAT.</p>	<p>Teknologi</p> <table border="1"> <tr> <td>Nuværende systemer til understøttelse af processen:</td> <td><i>Der er ikke angivet nuværende systemanvendelse-</i></td> </tr> <tr> <td>Forslag til automatiseringsteknologi:</td> <td><i>Evt. kan dele af opgaven håndteres vha RPA, men afhænger af mulighed for adgang til SKAT's systemer.</i></td> </tr> </table>		Nuværende systemer til understøttelse af processen:	<i>Der er ikke angivet nuværende systemanvendelse-</i>	Forslag til automatiseringsteknologi:	<i>Evt. kan dele af opgaven håndteres vha RPA, men afhænger af mulighed for adgang til SKAT's systemer.</i>				
Nuværende systemer til understøttelse af processen:	<i>Der er ikke angivet nuværende systemanvendelse-</i>									
Forslag til automatiseringsteknologi:	<i>Evt. kan dele af opgaven håndteres vha RPA, men afhænger af mulighed for adgang til SKAT's systemer.</i>									

10 IT og tværgående processer

Proces nr.	Navn	Samlet vurdering af egnethed (1-3 stjerner)
49	Håndtering af digitale blanketter	★ ★
82	Overvågning af svartider og tilgængelighed i fagsystemer	★ ★
15	Autorisationer og kontrol af datasikkerhed i IT-system (her fokus på økonomisystemet)	★ ★
97	Masseafsendelse	★ ★

Proces: Håndtering af digitale blanketter		Nr. 49								
KLE: 85 Kommunens administrative systemer	Forvaltningsområde: IT og tværgående administrative processer									
Kommune, der har budt ind med processen: Vejle	Erfaringer: Ja, Vejle									
<p>Beskrivelse af processen</p> <p>Der er her tale om en generel proces i forhold til håndtering af digitale blanketter udfyldt af borgere. Håndtering betyder i denne sammenhæng afsendelse af kvitteringer til borgeren, journalisering og fordeling til fagpersoner/afdelinger til behandling.</p> <p>Hvad automatiseres:</p> <p>Automatiseringen sikre, at der sendes kvittering til borgeren, en journalisering af den modtagne blanket og fordeling til rette fagperson/afdeling. Automatiseringen sker ved at opsætte regler og processer, der knytter sig til en specifik digital blanket. Regler og processerne aktiveres, når borgeren sender den ind, og sikrer, at der automatisk udsendes en kvittering for modtagelse, en journalisering i ESDH-systemet, og at blanketten bliver fordelt til den rigtige sagsbehandler eller afdeling, der kan behandle sagen/blanketten.</p>										
<p>Potentiale for en gennemsnitskommune</p> <p>Potentialet er vurderet til: Mellem</p>	<p>Vurdering af processen:</p> <table border="1"> <tr> <td>Grad af faglig vurdering:</td> <td><i>Slet ikke</i></td> </tr> <tr> <td>Grad af struktureret information</td> <td><i>I høj grad</i></td> </tr> <tr> <td>Variation</td> <td><i>Slet ikke</i></td> </tr> <tr> <td>Kan automatisering bidrage til højere kvalitet eller bedre service?</td> <td><i>Det vurderes, at automatisering i høj grad kan bidrage til bedre kvalitet og i nogen grad til bedre service.</i></td> </tr> </table>		Grad af faglig vurdering:	<i>Slet ikke</i>	Grad af struktureret information	<i>I høj grad</i>	Variation	<i>Slet ikke</i>	Kan automatisering bidrage til højere kvalitet eller bedre service?	<i>Det vurderes, at automatisering i høj grad kan bidrage til bedre kvalitet og i nogen grad til bedre service.</i>
Grad af faglig vurdering:	<i>Slet ikke</i>									
Grad af struktureret information	<i>I høj grad</i>									
Variation	<i>Slet ikke</i>									
Kan automatisering bidrage til højere kvalitet eller bedre service?	<i>Det vurderes, at automatisering i høj grad kan bidrage til bedre kvalitet og i nogen grad til bedre service.</i>									
<p>Risiko og opmærksomhedspunkter:</p> <p>Det er tale om en generisk proces, så kommunen bør være særligt opmærksom på deres eget potentiale, da antallet af egnede blanketter i kommunen kan variere eller være automatiseret på anden vis – fx gennem brug af selvbetjeningsløsninger.</p>	<p>Teknologi</p> <table border="1"> <tr> <td>Nuværende systemer til understøttelse af processen:</td> <td><i>ESDH-system</i></td> </tr> <tr> <td>Forslag til automatiseringsteknologi:</td> <td><i>Blanket/workflow løsning</i></td> </tr> </table>		Nuværende systemer til understøttelse af processen:	<i>ESDH-system</i>	Forslag til automatiseringsteknologi:	<i>Blanket/workflow løsning</i>				
Nuværende systemer til understøttelse af processen:	<i>ESDH-system</i>									
Forslag til automatiseringsteknologi:	<i>Blanket/workflow løsning</i>									

Proces: Overvågning af svartider og tilgængelighed i fagsystemer		Nr. 82								
KLE: Ikke anført	Forvaltningsområde: IT og tværgående processer									
Kommune, der har budt ind med processen: Aalborg	Erfaringer: Ja, Aalborg									
<p>Beskrivelse af processen Processen handler om overvågning af svartider og tilgængelighed for IT-systemet. Det skal holdes op i mod de krav/kontrakter, der er aftalt i forhold til et IT-system.</p> <p>Hvad automatiseres: Automatisk måling på svartider og tilgængelighed i IT-systemer ved kontinuerligt at foretage brugerhandlinger og registrere, om de lykkes. Brugerhandlinger kan fx være log-in, åbning af et særligt vindue i IT-systemet, foretage en søgning eller lignende. Automatisering af proces kan ikke nødvendigvis frigøre et timepotentiale, dog kan bedre svartider og tilgængelighed i fx fagsystemer give øget produktivitet på fagområderne.</p> <p>I følgende artikel kan man læse mere om Aalborg Kommunes erfaringer med automatisering af processen: https://www.computerworld.dk/art/237070/saadan-fik-johnny-vad-reduceret-it-nedetiden-fra-37-000-timer-til-naesten-nul-paa-et-enkelt-aa</p>										
<p>Potentiale for en gennemsnitskommune</p> <p>Potentialet er vurderet til: At kunne forbedre kvalitet og service markant</p>	<p>Vurdering af processen:</p> <table border="1"> <tr> <td>Grad af faglig vurdering:</td> <td>Ved ikke</td> </tr> <tr> <td>Grad af struktureret information</td> <td>I høj grad</td> </tr> <tr> <td>Variation</td> <td>Slet ikke</td> </tr> <tr> <td>Kan automatisering bidrage til højere kvalitet eller bedre service?</td> <td>Det er vurderet, at processen i høj grad kan bidrage til både højere kvalitet og service</td> </tr> </table>		Grad af faglig vurdering:	Ved ikke	Grad af struktureret information	I høj grad	Variation	Slet ikke	Kan automatisering bidrage til højere kvalitet eller bedre service?	Det er vurderet, at processen i høj grad kan bidrage til både højere kvalitet og service
Grad af faglig vurdering:	Ved ikke									
Grad af struktureret information	I høj grad									
Variation	Slet ikke									
Kan automatisering bidrage til højere kvalitet eller bedre service?	Det er vurderet, at processen i høj grad kan bidrage til både højere kvalitet og service									
<p>Risiko og opmærksomhedspunkter: Det vurderes ikke, at der er særlige risiko elementer ved automatisering af denne proces.</p>	<p>Teknologi</p> <table border="1"> <tr> <td>Nuværende systemer til understøttelse af processen:</td> <td>Leverandørernes statistik</td> </tr> <tr> <td>Forslag til automatiseringsteknologi:</td> <td>Scripting/RPA</td> </tr> </table>		Nuværende systemer til understøttelse af processen:	Leverandørernes statistik	Forslag til automatiseringsteknologi:	Scripting/RPA				
Nuværende systemer til understøttelse af processen:	Leverandørernes statistik									
Forslag til automatiseringsteknologi:	Scripting/RPA									

Proces: Autorisationer og kontrol af datasikkerhed i IT-system (her fokus på økonomisystemet) Nr. 15

KLE: 85 Kommunens administrative systemer	Forvaltningsområde: IT og tværgående processer
Kommune, der har budt ind med processen: Aalborg	Erfaringer: Nej

Beskrivelse af processen
 For at overholde interne og eksterne krav/regler til kontrol med adgange og autorisationer, skal der løbende gennemføres kontrol med de roller/adgange, nogle brugere har til kritiske systemer, funktioner og følsomme data. Et eksempel på dette er visse adgange til kommunens økonomisystem, men det kan også være i forhold til andre systemer.

Processen for kontrol er som følger:

- Rollekatalog og regelstyring beskriver, hvilke brugere der har hvilke roller og adgange.
- Kontrol af kritiske roller skal ske løbende.
- Der sker en logning af transaktioner, som er udført af brugere med særlig kritiske roller.
- På baggrund af logningen skal der laves dokumentation for, at ledelsestilsynet/kontrollen er gennemført.

Hvad automatiseres:
 Følgende dele af processen forslås automatiseret:

- Udsøgning af data fra systemer, så logfiler automatisk kan laves på brugere med kritiske roller.
- Forsendelse af materiale til systemejer (og ledere) om data på brugere, som er tildelt kritiske roller.
- Dokumentationskontrol for udført ledelsestilsyn.

Potentiale for en gennemsnitskommune <div style="border: 1px solid black; background-color: #d9e1f2; padding: 5px; text-align: center;"> Potentialet er vurderet til: Mellem </div>	Bedømmelse af processen:								
	<table border="1"> <tr> <td>Grad af faglig vurdering:</td> <td><i>Slet ikke</i></td> </tr> <tr> <td>Grad af struktureret information</td> <td><i>I høj grad</i></td> </tr> <tr> <td>Variation</td> <td><i>Slet ikke</i></td> </tr> <tr> <td>Kan automatisering bidrage til højere kvalitet eller bedre service?</td> <td><i>Der peges på, at automatisering af processen kan øge kvaliteten</i></td> </tr> </table>	Grad af faglig vurdering:	<i>Slet ikke</i>	Grad af struktureret information	<i>I høj grad</i>	Variation	<i>Slet ikke</i>	Kan automatisering bidrage til højere kvalitet eller bedre service?	<i>Der peges på, at automatisering af processen kan øge kvaliteten</i>
Grad af faglig vurdering:	<i>Slet ikke</i>								
Grad af struktureret information	<i>I høj grad</i>								
Variation	<i>Slet ikke</i>								
Kan automatisering bidrage til højere kvalitet eller bedre service?	<i>Der peges på, at automatisering af processen kan øge kvaliteten</i>								

Risiko og opmærksomhedspunkter: Processen kan tænkes ift. andre systemer. Lokalt bør der ske en præcis kortlægning af den interne proces for at vurdere potentialet.	Teknologi				
	<table border="1"> <tr> <td>Nuværende systemer til understøttelse af processen:</td> <td><i>Brugeradministrations-system (internt AK system, baseret på AD), Prisme (Økonomi- / Finanssystem, Debitor- og Kreditorsystem) og Forretnings-rollekatalog</i></td> </tr> <tr> <td>Forslag til automatiseringsteknologi:</td> <td><i>Der er ikke indmeldt forslag til automatiseringsteknologi. Konkret teknologivalg skal derfor afklares lokalt.</i></td> </tr> </table>	Nuværende systemer til understøttelse af processen:	<i>Brugeradministrations-system (internt AK system, baseret på AD), Prisme (Økonomi- / Finanssystem, Debitor- og Kreditorsystem) og Forretnings-rollekatalog</i>	Forslag til automatiseringsteknologi:	<i>Der er ikke indmeldt forslag til automatiseringsteknologi. Konkret teknologivalg skal derfor afklares lokalt.</i>
Nuværende systemer til understøttelse af processen:	<i>Brugeradministrations-system (internt AK system, baseret på AD), Prisme (Økonomi- / Finanssystem, Debitor- og Kreditorsystem) og Forretnings-rollekatalog</i>				
Forslag til automatiseringsteknologi:	<i>Der er ikke indmeldt forslag til automatiseringsteknologi. Konkret teknologivalg skal derfor afklares lokalt.</i>				

Proces: Masseudsendelse af breve		Nr. 97									
KLE: 85 Kommunens administrative systemer	Forvaltningsområde: IT og tværgående processer										
Kommune, der har budt ind med processen: Syddjurs	Erfaringer: Nej										
<p>Beskrivelse af processen Processen handler om kommunen i forskellige sammenhænge udsender mange breve til specifikke borgere eller virksomheder, og skal journalisere brevene i ESDH-systemet på enkeltsager eller på en samlet sag. Det gøres manuelt ved udsendelse via Doc2mail og journalisering af breve på enkeltsager eller på en samlet sag.</p> <p>Hvad automatiseres: Hele afsendelsesprocessen fra brevflertning, afsendelse via Digital Post/fjernprint, journalisering i ESDH-systemet kan automatiseres.</p>											
<p>Potentiale for en gennemsnitskommune</p> <table border="1"> <tr> <td>Potentialet er vurderet til: Høj</td> </tr> </table>	Potentialet er vurderet til: Høj	<p>Vurdering af processen:</p> <table border="1"> <tr> <td>Grad af faglig vurdering:</td> <td><i>Slet ikke</i></td> </tr> <tr> <td>Grad af struktureret information</td> <td><i>I høj grad</i></td> </tr> <tr> <td>Variation</td> <td><i>I nogen grad</i></td> </tr> <tr> <td>Kan automatisering bidrage til højere kvalitet eller bedre service?</td> <td><i>Det vurderes, at automatisering i høj grad sikre kvalitet og i nogen grad bidrage til bedre service</i></td> </tr> </table>		Grad af faglig vurdering:	<i>Slet ikke</i>	Grad af struktureret information	<i>I høj grad</i>	Variation	<i>I nogen grad</i>	Kan automatisering bidrage til højere kvalitet eller bedre service?	<i>Det vurderes, at automatisering i høj grad sikre kvalitet og i nogen grad bidrage til bedre service</i>
Potentialet er vurderet til: Høj											
Grad af faglig vurdering:	<i>Slet ikke</i>										
Grad af struktureret information	<i>I høj grad</i>										
Variation	<i>I nogen grad</i>										
Kan automatisering bidrage til højere kvalitet eller bedre service?	<i>Det vurderes, at automatisering i høj grad sikre kvalitet og i nogen grad bidrage til bedre service</i>										
<p>Risiko og opmærksomhedspunkter: Aktuelt er det en medarbejder, der kvalitetssikrer, at de enkelte breve stiles til korrekt modtager. Der bør ved automatisering være fokus på at breve uden undtagelse stiles til korrekt modtager.</p>	<p>Teknologi</p> <table border="1"> <tr> <td>Nuværende systemer til understøttelse af processen:</td> <td><i>Udsendelse af Digital Post/Fjernprint (Doc2mail) og ESDH-system</i></td> </tr> <tr> <td>Forslag til automatiseringsteknologi:</td> <td><i>Der er ikke indmeldt forslag til automatiseringsteknologi. Konkret teknologivalg skal derfor afklares lokalt.</i></td> </tr> </table>		Nuværende systemer til understøttelse af processen:	<i>Udsendelse af Digital Post/Fjernprint (Doc2mail) og ESDH-system</i>	Forslag til automatiseringsteknologi:	<i>Der er ikke indmeldt forslag til automatiseringsteknologi. Konkret teknologivalg skal derfor afklares lokalt.</i>					
Nuværende systemer til understøttelse af processen:	<i>Udsendelse af Digital Post/Fjernprint (Doc2mail) og ESDH-system</i>										
Forslag til automatiseringsteknologi:	<i>Der er ikke indmeldt forslag til automatiseringsteknologi. Konkret teknologivalg skal derfor afklares lokalt.</i>										