

Digitalisering af fakturabehandling

Baggrund

Fakturabehandling er en af de mest ressourcekrævende processer, når de samlede bogføringsopgaver bliver taget betragtning. I Esbjerg Kommune vedtog byrådet i forbindelse med budgettet for 2019-2022, at der skulle indføres automatisk fakturahåndtering på alle områder. Besparelserne i forbindelse med projektet skulle allerede udmøntes i de enkelte forvaltninger i budgettet for 2019-2022. Automatisering sker bl.a. ved brug af Machine Learning.

Formål

- Lette processen omkring fakturabetaling og frigive tid til andre opgaver.
- Øge kvaliteten, sikre korrekt moms og undgå dobbeltbetalinger.
- En målsætning om antal faktura, der skal automatiseres på 20%, 30%, 40% og 50% henover fire år.

Effekter

Det har taget lidt længere tid at nå målene end forventet, men Esbjerg Kommune kommer hele tiden tættere på målet. Specielt efter de større områder som fx. Børn & Kultur og Sundhed & Omsorg er blevet automatiseret.

Investering/drift pr. år

Esbjerg Kommune betaler 10 kr. per faktura, der bliver behandlet automatisk ved en garanteret minimumsbetaling på 25.000 fakturaer. Samtidig krævede det ca. 100.000 kr. i udviklingsomkostninger.

Business case

Der er udarbejdet en business case. Bruttonationale er 1,25 mio. kr. stigende til 2,9 mio. kr. med et bruttorationale pr. faktura på 45-50 kr. Derudover var potentialet på 125.000 ud af 220.000 mulige fakturaer. Besparelserne er blevet på de enkelte områder.

Tidsplan

Projektet er startet som pilotprojekt på syv daginstitutioner medio november 2018 og er herefter i løbet af 2019 bredt ud til stort set alle relevante områder.

Digital løsning

Den digitale løsning er kobling mellem en softwarerobot (RPA) og Machine Learning, hvor konteringen kan forudsiges på baggrund af mønstergenkendelse. Det sker på baggrund af de seneste tre års fakturalinjer og finansposter samt oplysninger omkring kontoplanændringer, kreditorer og finansposter. Automatiseringen af fakturabehandlingen betyder, at robotten analyserer, risikovurderer, behandler og konterer indkomne faktura. Den digitale løsning er udarbejdet af Enversion A/S og fungerer sammen med forskellige økonomisystemer.

Kontaktperson

Klaus Hyldborg Sørensen, Budget- og Regnskabschef, Esbjerg Kommune, 51166713, klsre@esbjergkommune.dk.

Forudsætninger for digitalisering af fakturabehandling

Der er en række forudsætninger for, at digitaliseringen kunne lade sig gøre i Esbjerg Kommune. Det drejer sig om:

Rammerne for den digitale løsning

- **Mål:** Esbjerg Kommune har udarbejdet mål for digitaliseringen af fakturabetaling ift. hvor mange fakturaer robotten skal behandle i løbet af de første fire år. Det første år er målet, at robotten skal håndtere 20% af fakturabehandlingen automatisk, andet år er 30% osv.
- **Finansiering:** Projektet blev finansieret af bruttorationalet, der blev indarbejdet i budget 2019-2022.
- **Organisering:** Projektet er organiseret af Økonomi under Budget- og Regnskabschefen, hvor også projektlederen er fra. Et vigtigt element i forhold til projektlederen har været, at medarbejderen havde et indgående kendskab økonomisystemet, samt hvordan processen omkring bogføring foregik. Det er projektlederen, der har været bindeleddet til forvaltningerne, ligesom det har været projektlederen, som har haft møder og mailkorrespondancer med leverandøren.
- **Ledelse:** Digitaliseringen af fakturabehandling blev besluttet af byrådet og har derfor både politisk bevågenhed og ejerskab. Det har haft betydning i forholdt til at udrulle løsningen i hele organisationen. Derudover blev der oprettet en overordnet styregruppe, som har ophæng centralt hos Økonomi. Udover styregruppen blev der oprettet en tværgående projektgruppe med repræsentanter fra hver forvaltning.

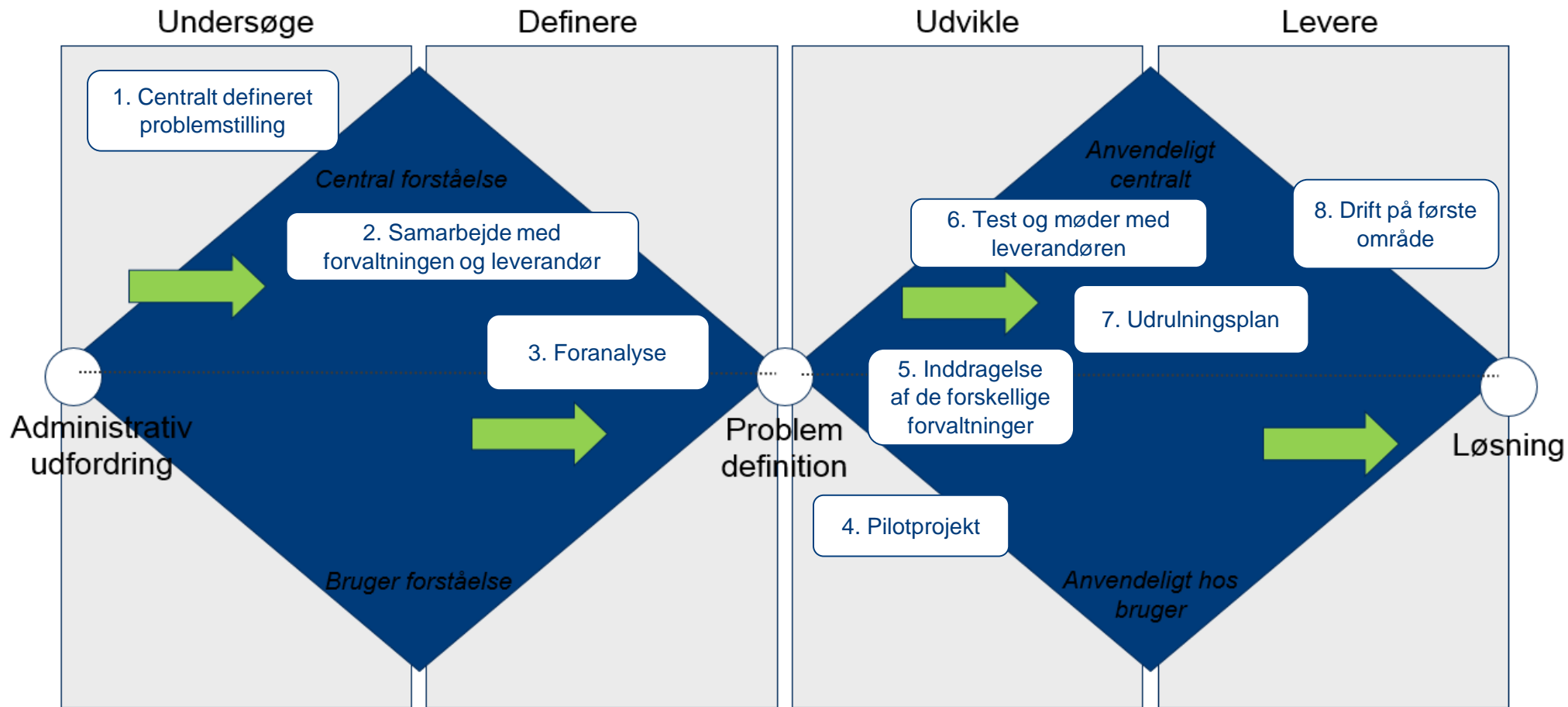
Behovet hos brugerne

- Fakturabetaling er en opgave, der kræver tid for medarbejderne, da der ofte kan være mange faktura med mindre beløb. Den digitale løsning er med til at hjælpe administrative medarbejderne med at nedbringe arbejdsbyrden og frigive tid til andre opgaver.

Den valgte digitale løsning

- Den automatiske fakturabetaling fungerer ved, at leverandøren hver aften får en kopi af alle kommunens indkomne faktura inden de bliver tilgængelige i Prisme økonomisystem.
- Baseret på en række regler som formkrav, beløb, kreditoradresse, CVR nummer og dublet faktura bliver der foretaget en vurdering af, om fakturaen er egnet til automatisk håndtering.
- De bilag, som robotten ikke håndterer, fordi der ikke kan findes et entydigt mønster baseret på den historiske data, bliver lagt til manuel behandling i Prisme økonomisystem, som fakturaen normalt ville.

Implementering af den digitale løsning (1)



Implementering af den digitale løsning (2)

Undersøge

1. En central defineret problemstilling, hvor implementeringen blev koordineret af en styregruppe og projektgruppe, som er organiseret under den centrale økonomiafdeling. Styregruppen og projektgruppen, hvor de enkelte forvaltninger er repræsenteret, har været med til at finpudse robotten undervejs.
2. Esbjerg Kommune var den første kommune, der skulle prøve den digitale løsning, og derfor valgte Esbjerg Kommune at anskue projektet som et udviklingsprojektet, hvor de i samarbejde med forvaltningerne og leverandøren var med til at tilpasse den digitale løsning til den kommunale kontekst.

Definere

3. Der blev udarbejdet en foranalyse i samarbejde med leverandøren, som viste, at der var en positiv business case. Derudover viste foranalysen, at Esbjerg Kommune havde en relativ kompliceret kontoplan og mange konti, der sjældent blev brugt. Foranalysen viste også, at der var et automatiseringspotentiale på mellem 40-60% af fakturavolumen.

Udvikle

4. Der bliver igangsat et pilotprojekt på dagtilbudsområdet, og på baggrund af erfaringerne blev den digitale løsning finpudset og gjort klar til udrulning på flere områder.
5. Projektlederen har været aktiv ude i organisationen og været i dialog med de forskellige forvaltninger og de ledere samt medarbejdere, der blev berørte af robotten. Det har skabt tryghed i forhold til den digitale løsning. Derudover oplever lederne og medarbejderne, at robotten konterer korrekt, hvilket er med til at øge tilliden til den digitale løsning. Et vigtigt element er dog, at der er plads til at tale åbent om udfordringerne, hvilket dialogen med forvaltningerne har skabt grundlag for. Det har været projektlederens opgave at indsamle de forskellige erfaringer, som forvaltningerne havde med robotten rundt om i organisationen.
6. I gennem hele processen har styregruppen og projektlederen haft en god dialog med leverandøren både på telefonmøder, mail og ved fysiske møder. Derudover har leverandøren været med til møder med medarbejderne i fagforvaltningen, da pilotprojektet skulle starte.

Levere

7. Der blev lavet en udrulningsplan for hele kommunen. Pilotprojektet var på dagtilbudsområdet, 1. udrulning efter pilotprojektet var på øvrige områder i Børn & Kultur, 2. udrulning var på Omsorg og Pleje, 3. udrulning var på Handicap, og sidste udrulning er på de øvrige områder. Der skete løbende en analyse af de fakturer, som robotten ikke håndterede. Der var i starten udfordringer, som var forskellig fra forvaltning til forvaltning. Bl.a. havde robotten svært ved at bogføre med angivelse af cpr-numre.

Ændringer som følge af digitaliseringen

Organisering og styring

- Robotten er oprettet i Prisme ligesom andre medarbejdere med et brugernavn, hvilket betyder, at alle fakturer, der er håndteret af robotten nemt kan udsøges. De administrative ledere har samtidig fået adgang til Enversions webportal "Fakturabahandling", som giver et godt overblik over, hvilke fakturer, der er blevet håndteret automatisk indenfor deres område.

Opgaver og roller

- Den automatiske fakturabehandling er med til at frigive tid til andre opgaver for de administrative medarbejdere, der til dagligt sidder med bogføringsopgaven.
- Der er foretaget en tilføjelse i kommunens kasse- og regnskabsregulativ. Hvis der således er indført automatisk fakturagodkendelse på de budgetansvarliges område, kan det medføre krav om skærpet ledelsestilsyn, herunder en skærpelse af bilagskontrollen. Det skal ske af hensyntagen til væsentlighed og risiko på området.
- Den automatiske fakturahåndtering udtager automatisk 5% til stikprøver, som er fakturer, der kunne være konteret automatisk, men som går igennem til manuel behandling. Det sker for at kontrollere, at fakturahåndteringen forsat sker korrekt.
- Det er administrative medarbejdere, der holder øje med om robotten konterer korrekt. Derudover følger projektgruppen robotten's arbejde.

Ressourcer og kompetencer

- Systemet kræver ikke ekstra kompetencer hos medarbejderne. Der har dog været en usikkerhed hos brugerne om, hvorvidt robotten kunne kontere korrekt. Erfaringerne fra implementeringen hos Børn & Dagtilbud samt Sund & Omsorg viser, at robotten er stabil, og det værste der kan ske er, at robotten ikke håndterer helt så mange fakturer, som ønsket var. Et område, der er sat i drift, kan stoppes fra dag til dag, hvis der skulle vise sig at være u hensigtsmæssigheder i den automatiske fakturabehandling.

Teknologi og processer

- Processen omkring fakturabetaling er fuldt ud automatiseret og robotten bliver løbende "trænet" i at fakturere. Det kræver dog oftest ca. 20 ensartede fakturer for, at robotten har data nok til at kunne fakturere på baggrund af historisk data.