

Digitalisering af bilagshåndtering

Baggrund

Holbæk Kommune er en af de kommuner, hvor processen omkring indkøb og udlæg var ugenomsigtig, og hvor der ofte manglede dokumentation for indkøbene. Derudover var det svært at identificere, hvem der havde foretaget indkøbene. Holbæk Kommune har derfor valgt at digitalisere en del af bilagshåndteringen gennem en app-løsning, hvor brugerne kan tage foto af bilag. Appen er en udlægsapp.

Formål

- At gøre det nemt for de enkelte brugere at indberette bilag.
- At reducere manuelle indtastninger og fejl, da sekretærer ikke skal indtaste de fysiske bilag.
- At gøre det nemt at kunne dokumentere, hvad der er blevet købt ind, og hvem der har foretaget indkøbene.

Effekter

- Bedre overblik over indkøb.
- Hurtigere betjening af indberetning af bilag.

Business case

Der er oprettet en business case, der estimerer, at der vil være en tidsmæssig besparelse ved brug af den digitale løsning svarende til 1,5 årsværk for alle bilagshåndteringer.

Tidsplan

Første app blev implementeret i 2016 og var fuldt implementeret i alle afdelinger fra 2017. Holbæk Kommune har en forhåbning om at slå over til anden version fra 2020, hvor Eurocard også er integreret i appen.

Digital løsning

En app-løsning leveret af Acubiz, hvor brugerne kan tage foto af bilag.

Kontaktperson

Lars Nielsen, Afdelingsleder Organisationservice, Løn og Regnskab, Holbæk Kommune, 72 36 63 54 lagun@holb.dk.

Forudsætninger for digital bilagshåndtering

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

Rammerne for den digitale løsning

- **Mål:** Der var ikke formuleret nogle direkte mål, men der var en general målsætning om at reducere de manuelle indtastninger og opståede fejl i forbindelse med dobbeltindtastninger.
- **Finansiering:** Løn- og Regnskabsafdelingen har finansieret den digitale løsning.
- **Organisering:** Holbæk Kommune har valgt at opretholde en forholdsvis decentral indkøbsstruktur, hvilket betyder, at der er mulighed for at medarbejdere kan foretage og lave udlæg for småindkøb. Den digitale løsning skal forstås i lyset af den indkøbsstruktur, hvor medarbejdere indberetter bilag via en app.
- **Ledelse:** Løn- og Regnskabsafdelingen tog initiativet til digitalisering af bilagshåndtering, hvor også projektlederen er fra.
- **Samarbejde:** Leverandøren skulle vænne sig til at samarbejde med en offentlig institution fremfor en privat virksomhed, da både økonomistyringen og økonomisystemet er anderledes.

Behovet hos brugerne

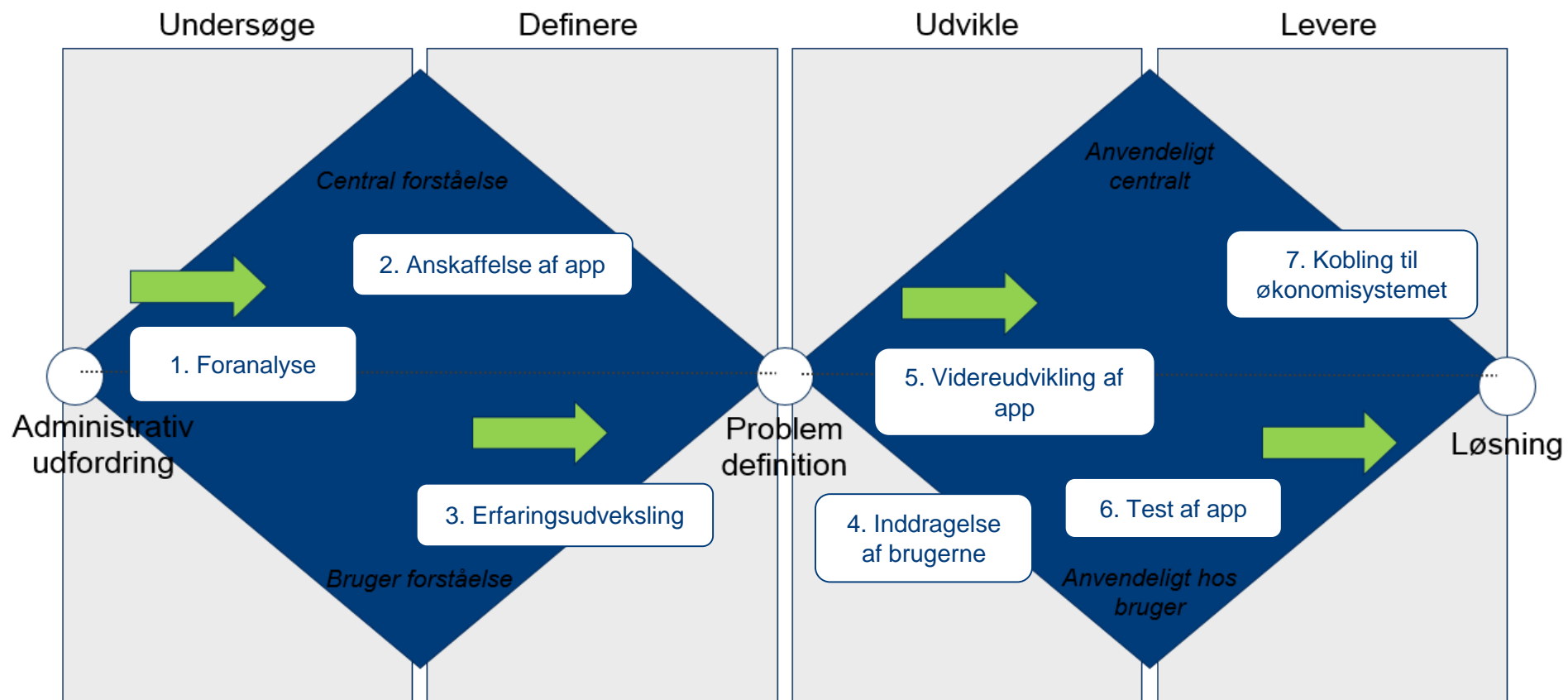
Der er to forskellige brugere, der bliver berørt af den digitale løsning. Den ene er de medarbejdere, der bogfører, som i forbindelse med appen får færre fysiske bilag som skal indtastes. Den anden bruger er slutbrugerne, som er de medarbejdere, der foretager indkøbene og skal benytte appen direkte ved at tage et billede af bilagene. Nogle af slutbrugerne syntes til at starte med, at det var nemmere bare at aflevere bilagene til en sekretær.

Den valgte digitale løsning

En app leveret af Acubiz, der gør det nemt at indberette bilag.

Implementering af den digitale løsning (1)

Implementeringen skete løbende og startede med én afdeling for at bevare overblik og holde antallet af henvendelser på et minimum. Afdelingerne er samtidig forskellige og havde derfor forskellige behov. F.eks. skulle Teknisk Service-personale gribes lidt anderledes an, fordi de ikke var vant til at bruge apps. Der var derfor en kontaktperson i Teknisk Service, som kunne viderefremde til Teknisk Service-personalet. I andre afdelinger blev informationen omkring appen sendt direkte ud til medarbejdere.



Implementering af den digitale løsning (2)

Undersøge

1. Der blev lavet en analyse i Holbæk Kommune for at afdække om bogføringen skulle centraliseres, hvor alle decentrale indkøbere blev interviewet. Konklusionen var, at der ikke blev sparet tid på bogføringen, og beslutningen var, at processerne derfor ikke skulle centraliseres, men i stedet digitaliseres.

Definere

2. Løn og Regnskab valgte en app-løsning og indgik samtidig en aftale med Eurocard om personlige kort til indkøb, så det blev tydeligt, hvem der var ansvarlig for hvert indkøb.
3. Der blev holdt møde med en Slagelse kommune, som allerede havde implementeret den digitale løsning, og som delte deres erfaringer med implementeringen.

Udvikle

4. Løn og Regnskab begyndte at inddrage afdelingerne for at identificere, hvem der skulle bogføre. Medarbejderne blev tilbudt et kursus. De berørte medarbejdere bogførte allerede i økonomisystemet og kunne derfor godt se fordelene ved den nye digitale løsning.
5. Den digitale løsning blev udviklet specifikt til Holbæk Kommune og Slagelse Kommune, og de har derfor haft mulighed for at påvirke udviklingen af appen. Før fandtes løsningen kun til private firmaer, men i en offentlig organisation skal der bogføres ift. den autoriserede kontoplan, hvilket gør bogføringen forskellig fra private firmaers bogføring.
6. Løn- og Regnskabsafdelingen testede appen, og derefter blev den udrullet på de forskellige afdelinger.

Levere

7. Holbæk Kommune står overfor at skulle udskifte til en ny version af en app, der kan kobles direkte til økonomisystemet. Det betyder, at nye medarbejdere bliver direkte oprettet og fratrædte bliver slettet i appen. Slutbrugerne kommer ikke til at mærke en stor ændring, men det betyder færre opgaver for Løn- og Regnskabsafdelingen.

Ændringer som følge af digitaliseringen

Organisering og styring

- Brugere har taget appen til sig. Brugen af kort blev reduceret fra omkring 31.000 i 2015 (handler med kort i detailhandel samt privateudlæg) til ca. 18.000 i 2018, fordi e-handel og fælles indkøbsaftaler skulle bruges mere.
- En bagside ved appen er dog, at den kan underminere brugen af indkøbsaftaler, fordi det er blevet nemmere at handle direkte med kort. Der skal derfor være kommunikation fra centralt hold om, at de fælles indkøbsaftaler skal benyttes.

Opgaver og roller

- Kommunen tager ikke imod papirkvitteringer for udlæg. Medarbejderne skal indtaste i appen for at få udbetalt udlæg.
- Løn og Regnskab havde forventet færre opgaver i forbindelse med vedligeholdelse af brugen af appen eksempelvis i forbindelse med oprettelse af nye brugere, der fremover med den nye app bliver klaret automatisk.
- Før den nuværende app var Løn og Regnskab ikke en del af de decentrale betalinger. Det stod brugere og den ansvarlige bogfører for, men nu er en del af ansvaret placeret hos Løn og Regnskab.

Ressourcer og kompetencer

- Holbæk Kommune har et bagudrettet ledelsestilsyn af købene, så lederen ikke skal godkende alle bilag. Det er ca. 5% af bilagene der er underlagt det almindelige ledelsestilsyn.
- Appen er meget simpel for brugerne at benytte.

Teknologi og processer

- I den nuværende løsning skal nye medarbejdere oprettes og fratrådte medarbejdere skal slettes i appen. Holbæk Kommune opgraderer om få måneder til en ny app, som er koblet op på økonomisystemet, og nye brugere bliver herved oprettet og slettet automatisk, når en medarbejder oprettes eller slettes i økonomisystemet.
- Slutbrugere kommer ikke til at mærke den store ændring, men centralt i Løn og Regnskab bliver der mindre vedligeholdelse med den nye løsning.