

23. Januar 2020

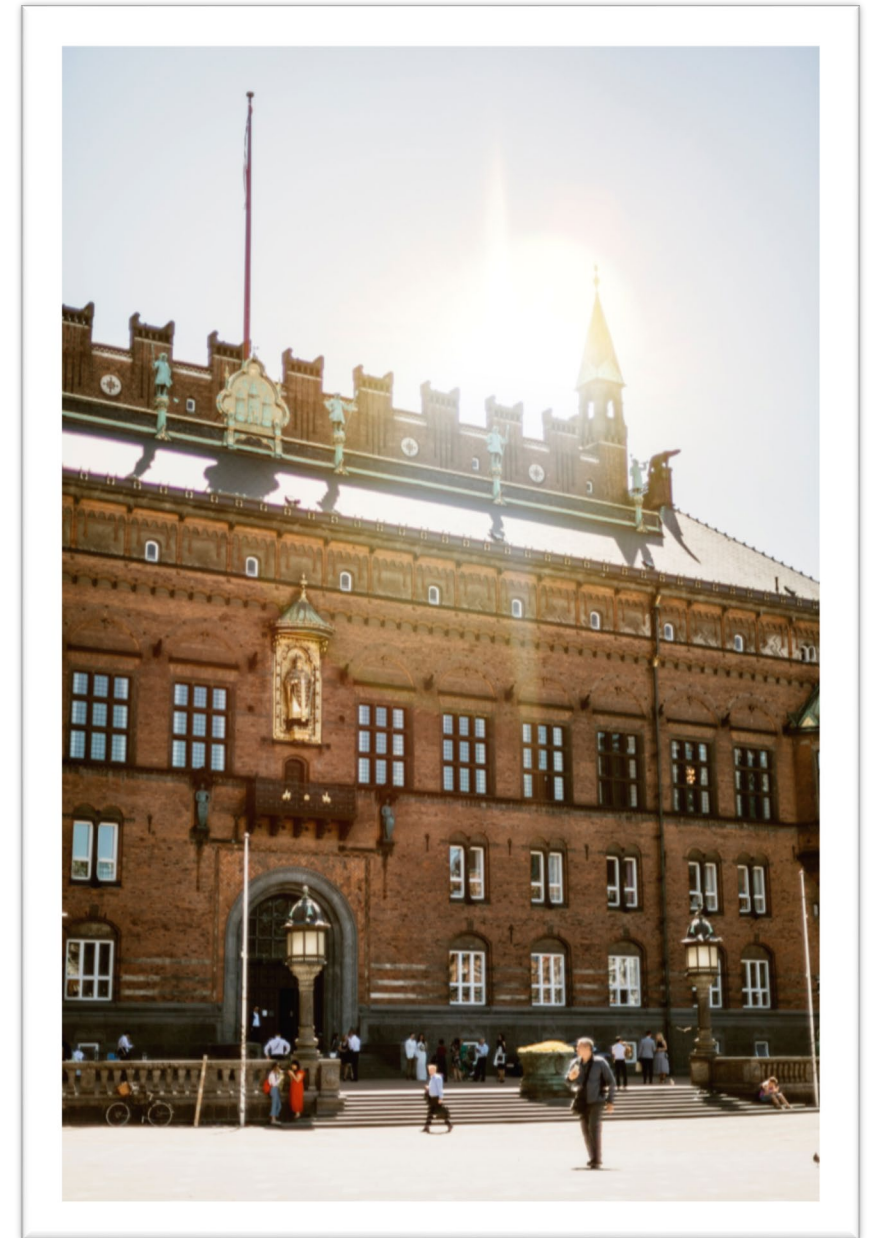
Tina Elisabeth Iversen, Udvikling og Support
Beskæftigelses - og integrationsforvaltningen

Digitaliseringsstrategi - i Beskæftigelses - og Integrationsforvaltningen

Tina Elisabeth Iversen,
Digitaliseringschef,
Beskæftigelses - og
integrationsforvaltningen



Fra en større kommune til den største



Vision

”Beskæftigelses - og Integrationsforvaltningen skal med omsorg, inddragelse og høj faglighed skabe gode brugeroplevelser og hjælpe ledige københavnere i ordinære job og uddannelse for at sikre et værdigt forsørgelsesgrundlag og være en stærk samarbejdspartner for virksomhederne.”



De strategiske fokusområder

1. **Udsatte borgere** – hurtigere afklaring
2. **Arbejdskraft til virksomhederne** – bedre match
3. **Service** – servicekultur og medarbejdertrivsel
4. **Integration** - styrkelse



11.000 flere
københavnere om
året

46.000
københavnere i
job og uddannelse
om året

600.000
københavnere

62% af borgere med psykiske lidelser i job efter støtteprogram

3.000 færre københavnere på kontanthjælp

1.654 virksomheder med mangfoldig personalefordeling

6.300 flere københavnere er kommet i arbejde på et år

4 ud af 5 virksomheder anbefaler Københavns Erhvervshus til andre

9 ud af 10 iværksættere er tilfredse med Københavns Erhvervshus

2.000 færre ledige københavnere på et år

77% er tilfredse med samtalen i Jobcenter København

35% flere højtuddannede udlændinge i København på fem år

2.240 ansatte har
Beskæftigelses- og
Integrationsforvaltningen

2.500 aktive it-brugere af
Fasit i Københavns
Kommune

45 systemer har
Beskæftigelses- og
Integrationsforvaltningen
i drift

100.000 sager har
Beskæftigelses- og
Integrationsforvaltningen
om året

444.000 samtaler i
Beskæftigelses- og
Integrationsforvaltningen
om året

1 sekund kortere samtale
sparer Beskæftigelses- og
Integrationsforvaltningen
for 33.000 kr.

Overblik: Målgrupper i beskæftigelsesindsatsen

Jobparate (dagpenge og kontanthjælp)

2.1 Dagpengemodtagere

2.2 Jobparate
kontanthjælpsmodtagere

Jobparate
integrationsydelses-
modtagere

Unge (alle under 30 år)

2.12 Jobparate
uddannelseshjælps-
modtagere

2.13 Aktivitetsparate
uddannelseshjælps-
modtagere

Unge
integrationsydelses-
modtagere

Sygemeldte

2.5 Sygedagpenge-
modtagere

2.14
Jobafklaringsforløb

Udsatte (over 30 år)

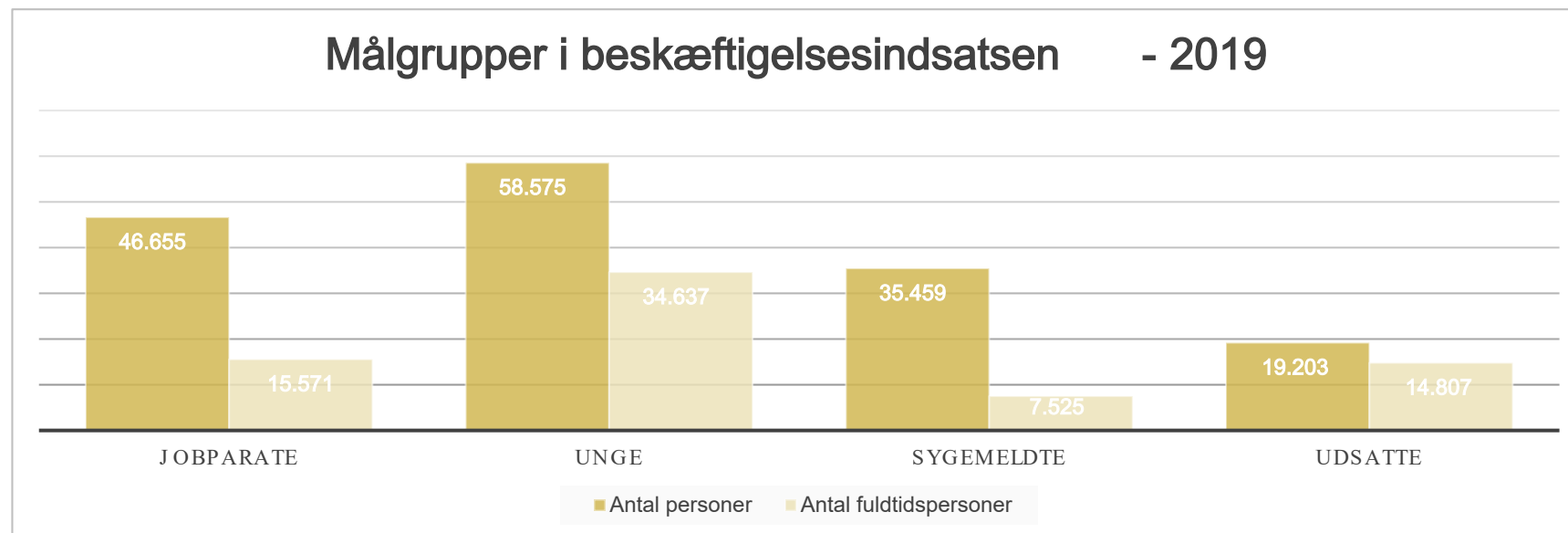
2.3 Aktivitetsparate
kontanthjælpsmodtagere

2.4 Revalidender

2.7 Ledighedsydelses-
modtagere

2.11 Ressourceforløbs-
ydelsesmodtagere

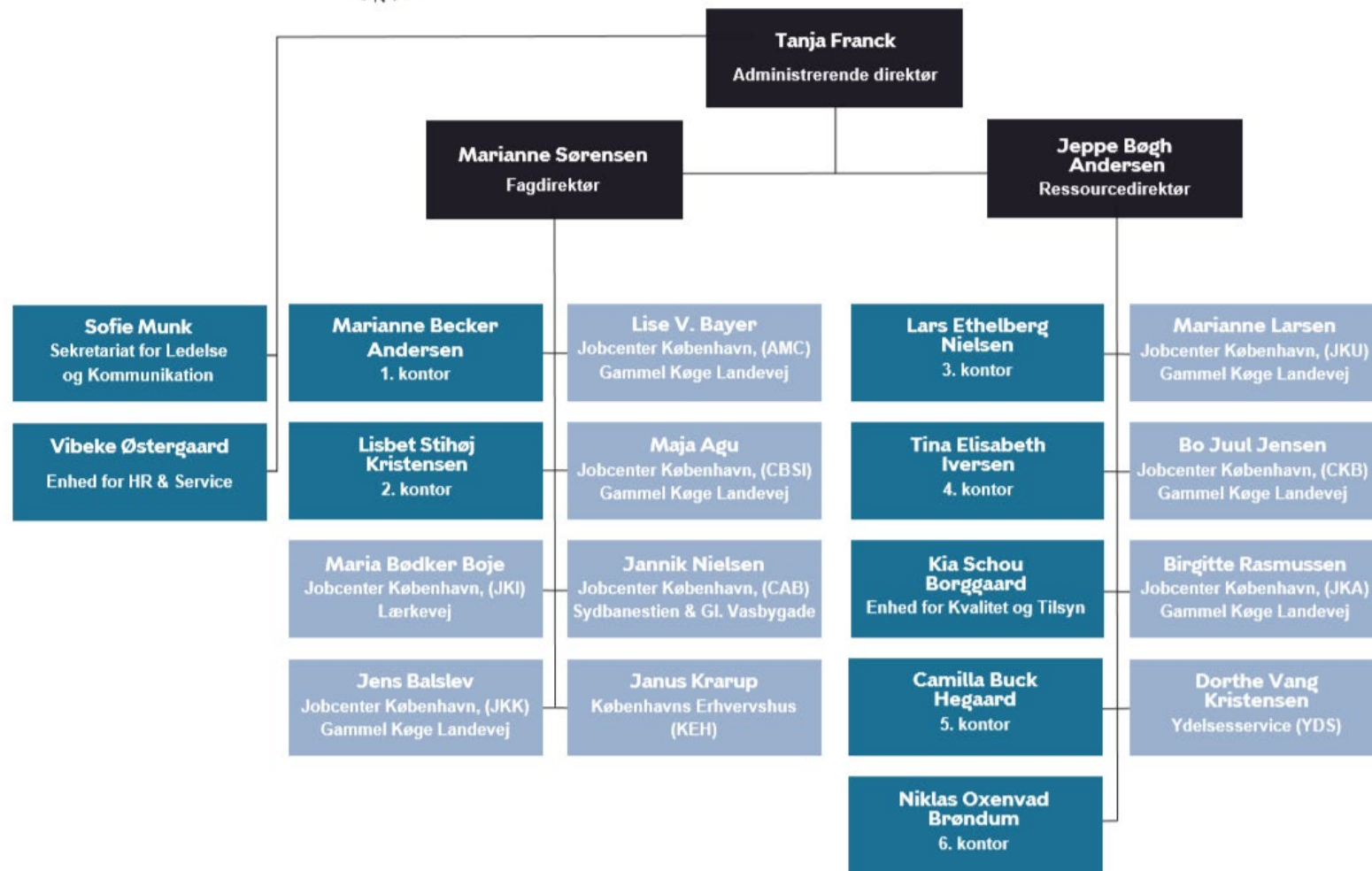
Integrationsydelses-
modtagere



Kilde: Jobindsats.dk, 2019

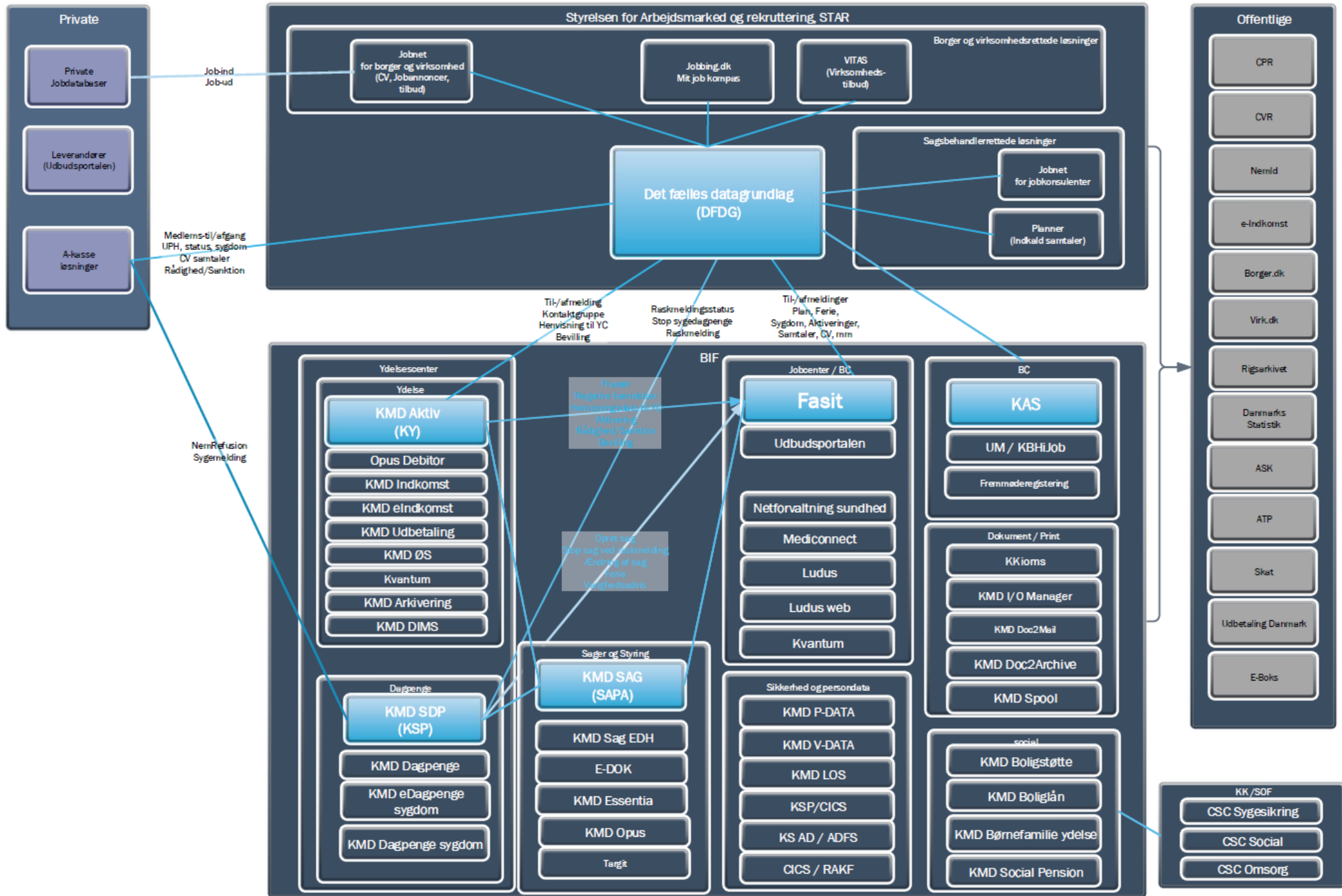
Diagram for BIF

Januar 2020



1. kontor: Jobparate, unge og virksomhedsrettet indsats
 2. kontor: Akvitetsparate og sygedagpengemodtagere
 3. kontor: Integration og vækst

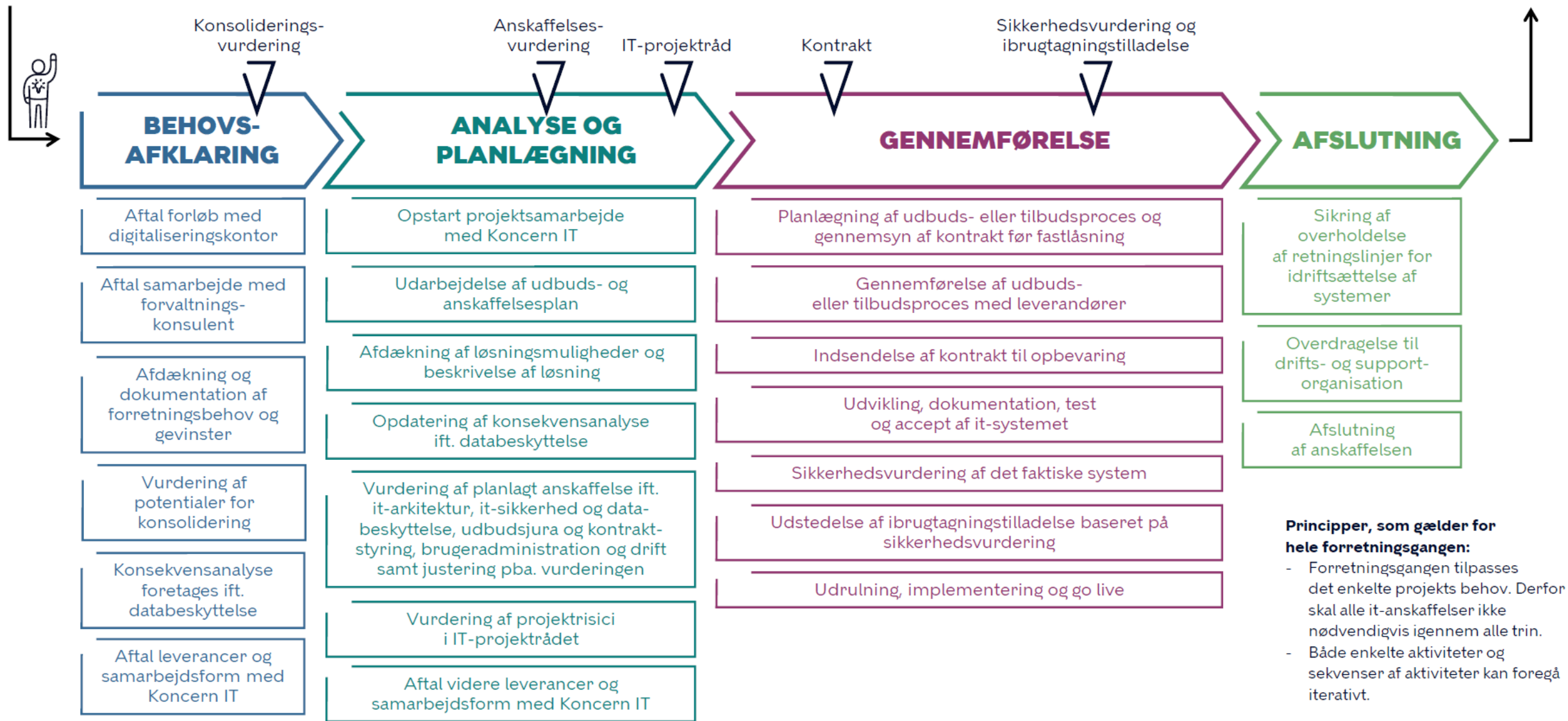
4. kontor: Udvikling og support
 5. kontor: Aktiveringsøkonomi og resultater
 6. kontor: Økonomi, budget og ejendomme



FORRETNINGSGANG FOR FAGSPECIFIKKE IT-ANSKAFFELSER



FORRETNINGSPROJEKT



Den digitale strategi

- skal på en simpel og forståelig måde kommunikere, hvor og på hvilken måde vi planlægger at udnytte digital teknologi til at realisere vores vision og effektivisere kernetriften.
- skal være grundlaget for BIF's arbejde med at definere og gennemføre konkrete projekter og realisere de gevinster, som projekterne muliggør.
- skal danne grundlag for konkrete prioriteringer i forhold til tid, omfang og økonomi.
- skal være grundlaget for formulering af principper for BIF's arbejde med data, governance, leverandører mv.

Grundtilgang til digitalisering

Teknologi giver organisationen nye og øgede *evner*

Teknologien kan eksempelvis sætte os i stand til at:

- kommunikere mere effektivt med borgerne
- give borgerne et bedre indblik i deres sag
- sagsbehandle hurtigere
- Forudsige, hvilke indsatser der virker

Vi ser stadig et stort potentiale for at øge kvalitet og produktivitet ved at:

- gøre det eksisterende mere effektivt
- gøre noget nyt

122 identificerede behov og ønsker

Beskæftigelses- og integrationsforvaltningen

Københavns Kommune

Projekt: Digital Strategi

Dokumentation af oplevede forretningsmæssige behov og barrierer i forhold til 1) Sagsbehandling af udsatte ledige, 2) servicering af ledige og 3) samarbejde og service ift. virksomheder.

De dokumenterede behov og barrierer er identificeret på workshops i vinteren 2018/2019 og fremgår i tilfældig rækkefølge.

Id	Tema	Behov / barriere (Titel)	Beskrivelse	Hvorfor er det et behov	Løsning	Behovets omfang	Hvordan bidrager løsningen til strategimålet?	Forretningsmæssig gevinst ved løsning?	Workshop (1, 2 eller 3)
1	Datadrevet beslutningsunderstøttelse	Evaluering af forløb (særligt ordinære job) på virksomhed	Hvad har gjort, at det er lykkedes at få borger i ordinært job? Virksomhedens feedback. Hvad gør vi rigtigt.	Vi vil gerne have mere systematisk viden om, hvad vi gør rigtigt, så vi kan gøre mere af det. De 90% går godt (kommer i ordinært job) - hvad er de gennemgående læringer fra dem, og kan vi bruge det i resten af vores processer og sager?	Spørg borgeren om jobbet har været involveret i jobresultatet og hvilken virksomhed ansættelsen sker i. Spørg virksomheden om hvordan processen har været. Og dermed adskille hvilke elementer i processen der har medvirket til rekruttering	80-90% - hvor er vi involveret? Når borger afmelder sig jobbet (som ledig) ved vi ikke hvor vi har været involveret, eller hvorfor der afmeldes (ud over det formentlig er pga fundet job)	Vi får meget bedre viden om, hvad det er, vi er gode til når vi medvirker til ordinære rekrutteringer, og dermed "dyrke" de styrker vi har - som vi medierer flere ordinære rekrutteringer. Virksomhederne får en professionel behandling/dækket deres behov	* Vi får bedre viden om vores stærke sider * Vi får flere ordinære rekrutteringer * Forøger afgangsrate * Tiltræde virksomheder	
2	Det klare overblik	Synlighed af borgere uden ydelse - direkte rekruttering	EU-borgere Familie-forsørgede Delidsbeskæftigede -> Er i høj grad motiverede for job	Det er et potentiale for direkte rekruttering særligt uaglant Paradoksproblemet engelsk eller dansk	Databasemulighed vil give overblik. Søgbart. "HG Manager" bruges i KEHInt. - Tal med Mia. Det skal undersøges hvordan kandidater bliver synlige for hele jobcentret	CV'er ikke synligt for andre - dvs vi har ikke mulighed for at matche ordnere jobs. Nu rekrutteres der efter hukommelse!	* Bedre integration via beskæftigelse * Virksomheder får de kandidater, de har brug for * Bedre service til virksomheder	* Vi er med til at løse et paradoks problem * Skaber vækst gennem mangfoldighed * Imødekommer virksomheders behov * Øget skattegrundlag	3
3	Datadrevet beslutningsunderstøttelse	Behov for at minimere ressourcetilbage på jobbehandling	Der spildes mange ressourcer på at behandle jobs som virksomheden trækker tilbage	Ressourcebehov - bedre kvalitet	Patternskabsaltaler Forventningsafstemning -> Hvad efterspørger virksomheden - kvaliteten i placeringen Eksklusive aftaler?	X-antal? Bliwer ikke realiseret (omfang?)	Brug af ressourcer effektivt Høje kvaliteten af samarbejde	Mere effektiv udnyttelse af ressourcer	3
4	Det klare overblik	Bedre samlet overblik over virksomhedsdata og borgere		Bedre understøttelse af processer/arbejds-gange Hente alle informationer frem til konkrete situationer Vi udnytter ikke vores videndata	"Store-ASTA" hent alt til mig, så jeg kan give optimal sagsbehandling -> ML - du har også...	Der er tale om et stort behov.	Måltretet, individualiseret	Ressourcebesparelse, flere ledige ud til virk	3
5	Andet	Risiko for langtidslidighed	Screening ift uddannelsesfaglært/ufaglært	*Sætte ind med rette indsats hurtigt * Forventningsafstemme med virksomhed ift is VP	Købe schultz modul i FASIT ift langtidslidighed Udvikle modulet ift at screene for uddannelse	DP-jopparate	Sikre kvalificeret arbejdskraft	Sikre kvalificeret arbejdskraft Nedsætte ledigheds-længden	3
6	Bedre og enklere samarbejde med virksomheder	Kanalstrategi	Kanalstrategi og serviceniveau for hver kanal inden for rekruttering	Virksomhederne skal vide hvor de skal henvende sig og hvilken hjælp de kan forvente fra de forskellige aktører (jobcentre tværs af kommuner, A-kasser,	Bevare de indgange BIF/aktører har i dag og hvilken information som tilbydes Strategi for hvilken information virksomhed skal tilbydes på hvilke kanaler	Virksomheders behov information om rekruttering og opfølgning på sager Mange indgange og kanaler når ud over København	Bedre service - flere virk. vælger KK	Flere rekrutteringer	3
7	Datadrevet beslutningsunderstøttelse	Motivationsbarometer	Indikation af hvor motiveret borger er	God service for virksomhed at sende motiverede borgere ellers er der ikke et match	* Videreudvikling af ASTA (Digitale assistenter) * Tilbage melding fra virksomheder om borger virker motiveret og engageret * Hvor mange samtaler kommer de til?	* Borgers egen motivation og sammenhæng mellem hvordan de agerer i dialogen med virksomheden * Virksomheder opmærksomme på at usikker adfærd ikke handler om manglende motivation * primært jopparate (KTH-DP), hvor der ikke er en håndholdt	Bedre match	Færre fejlmatch - spare på ressourcerne Flere i rette job - varig beskæftigelse Glade virksomheder som oplever et jobcenter, der kender deres behov og	3
8	Det klare overblik	Behov for overblik over virksomhedskontakter	Hvem snakker? Hvad snakker vi om?	Det er vanskeligt hurtigt at få et overblik over om fx en virksomhed har en eller flere relationer forskellige steder i BIF Virksomhedsmodul i FASIT anvendes ikke systematisk. Informationerne i modulet passer ikke med medarbejdernes behov for information, så de kan levere	* Revision af virksomhedsmodulet * Klarhed over hvad der skal registreres og hvornår * Datadisiplin	Det er centralt at sikre, at BIF fremstår sammenhængende, så virksomhederne ikke oplever at blive kontaktede om det samme fra flere sider.	Giver virksomhederne bedre service, hvis fremstår ansat	Det kan reducere dobbeltarbejde, hvor en størmættet borger "overhaler" en rekrutterings Det vil kunne sikre, at vi i højere grad opserger "de rigtige" virksomheder	3
9	Bedre og enklere samarbejde med virksomheder	Behov for at gøre det nemt og attraktivt for virksomheder at henvende sig	Selv om vi har mail, telefon og VITAS er der behov for nemmere digital mulighed for at tilkænde give at man ønsker et samarbejde med BIF om rekruttering eller støttet beskæftigelse	Det er behov for nemmere digital mulighed for at tilkænde give at man ønsker et samarbejde med BIF om rekruttering eller støttet beskæftigelse	* "Ring mig op" på hjemmeside Digitale kampagner Kunne tilkænde give at man som virksomhed is ønsker at tage et større socialt ansvar eller tage udsatte borgere	Et supplement til eksisterende kanaler	God virksomhedsservice at det er nemt at melde sig til som virksomhed Flere åbninger og samarbejds muligheder	Det vil kunne aage mulighederne for flere samarbejds virksomheder Det vil kunne reducere ift den opsagende indsats omvendt kræver det ressourcer at følge op.	3
10	Datadrevet beslutningsunderstøttelse	Forventningsafstemning m virksomheder ift borgerne		Være præcis på, hvad virksomhederne kan forvente i forhold til kandidater og en mere klar oversigt over samarbejdsprocessen omkring et match	Selvscreening ved hjælp af is spørgeskemaer Finde digitale spor, der kan sige noget om kompetencer/motivations/isk.ånebehov ud over CV'et Systematisk opsamlingsopfølgning af praktiken og nøjdhudvidet plan for borger Faste skabeloner for samarbejde mellem BIF og virksomhed Beskrivelser af "de gode virksomhedsforløb" ift forskellige målgrupper Emnebanker over de kandidater der helt klar til et specifikt arbejdsmarked	Det bliver klarere hvad vi reel kan finde af arbejdskraft til virksomhederne = kvalificering For nogle borgere findes slet ikke CV- eller det giver ikke mening Der findes faste systemer for ombordingsopfølgning for nogle borgergrupper, men ikke konsekvent.	Mere præcise match Større tilfredshed	Borgere vil komme i job Virksomhederne vil nemmere og hurtigere få den arbejdskraft, de eftersøger Bedre service i kraft af bl.a. mere tydelig forventningsafstemning med virksomhed og borger	3
11	Det klare overblik	Behov for detaljerede jobprofiler + digital screening af borgernes kompetencer	Få indsigt i jobbene og borgernes kompetencer	Hvis vi ved hvad borgerne kan og vil på arbejdsmarkedet, så laver vi bedre match	Selvscreening ved hjælp af is spørgeskemaer Finde digitale spor, der kan sige noget om kompetencer/motivations/isk.ånebehov ud over CV'et Systematisk opsamlingsopfølgning af praktiken og nøjdhudvidet plan for borger	For nogle borgere findes slet ikke CV- eller det giver ikke mening Ofte har jobparate jobmål, som ikke matcher deres kompetencer	Mere præcise match Større tilfredshed	Borgere vil komme i job Virksomhederne vil nemmere og hurtigere få den arbejdskraft, de eftersøger Bedre service i kraft af bl.a. mere tydelig forventningsafstemning med virksomhed og borger	3
12	Det klare overblik	Mapping af	Mangler system til potetaljestyng Viden om virksomhederne ligger hos den enkelte sagsbehandler Mangler søgemuligheder på	* Hvad er efterspørgslen? * Hvor vil virksomheder hjælpe os? * Hvem skal vi have fat i i virksomheden? * Hvad indeholder virksomhed af	Brug eksisterende løsninger CRM Fokus på datadisiplin Struktureret data	Overblik over virksomheder. Flamme hele organisation og	Hurtigere kunne identificere om virksomhed skal kontaktes eller ej	Arbejdsmarkedskendskab Måltretet kommunikation	3



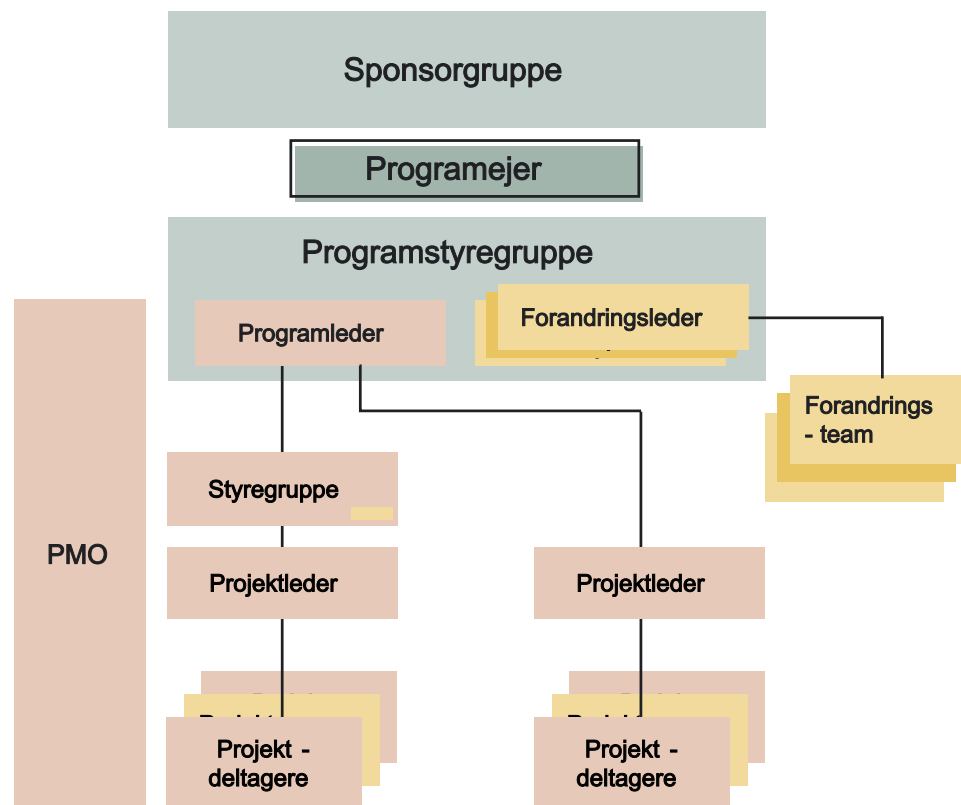
Digitaliseringsstrategiens tre målbilleder

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har udarbejdet en digitaliseringsstrategi for hele forvaltningen. Strategien peger på tre retninger, hvor digitalisering kan skabe værdi:

- A. Vi skal træffe gode beslutninger
- B. Vi skal interagere bedre med borgerne
- C. Vi skal gøre det hele mere effektivt

Realisering af strategien vil ske med inddragelse af borgere og virksomheder og gennem inddragelse og kompetenceudvikling af ledere og medarbejdere.

Programorganisering



Sponsorgruppe:

- Sætter overordnet retning og træffer strategiske beslutninger
- Tanja Franck, Jeppe Bøgh Andersen og Marianne Sørensen

Programejer:

- Overordnet ansvarlig for programmets succes og formand for programstyregruppen
- Tina Elisabeth Iversen

Programstyregruppe:

- Drive det overordnede program, bidrage med retning og følger op på fremdrift i programmet
- Ressource- eller fag direktør, Programejer, programleder og forandringsledere

Programleder:

- Ansvarlig for at programmet leverer den sammenhængene leverance, der levers af projekterne i programmet
- Nina Birthe Sørensen

Forandringsleder:

- Ansvarlig for organisatorisk implementering og gevinstrealisering. Det gælder i egen drift og hos modtagere
- Kontorchefer og centerchefer

Forandringsteam:

- Gennemfører implementeringen hos modtagerne i samarbejde med forandringsleder
- Nøglemedarbejdere fra de enkelte centre og kontorer

Projektleder:

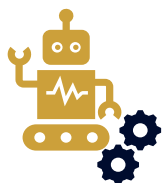
- Ansvarlig for udviklingen af projektets leverancer

PMO:

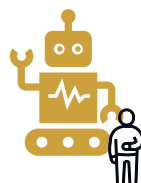
- Etablerer styringsværktøjer for program og projekter samt sikrer ensartet anvendelse. Facilitering af rapportering. Sparring og support til programleder
- HR, Kommunikation, enhed for servicedesign, forvaltningskonsulent, DPO m.fl.

Procesoptimerende teknologier

I BIF arbejder vi med...



Automatiske robotter (RPA)



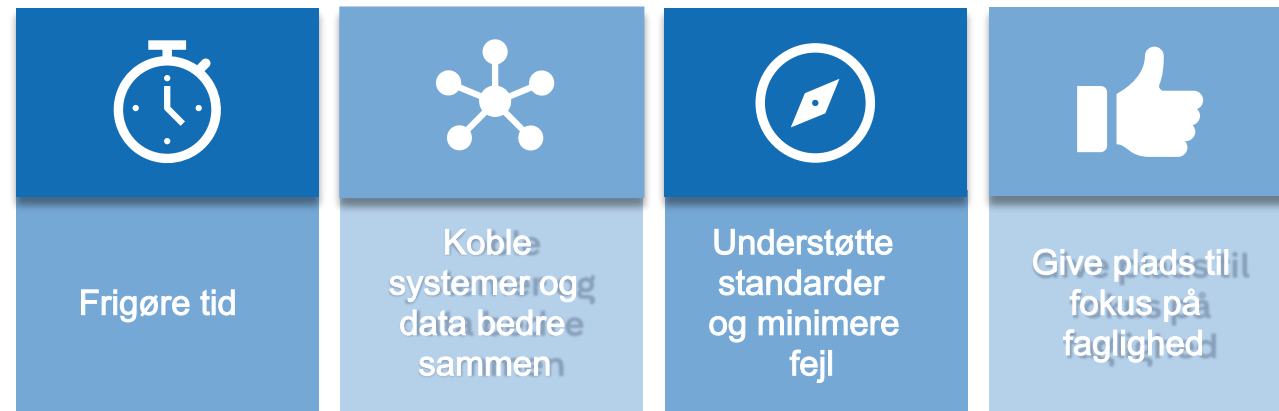
Medarbejderstyrede robotter (RDA)



Machine Learning



Procesoptimering / Lean



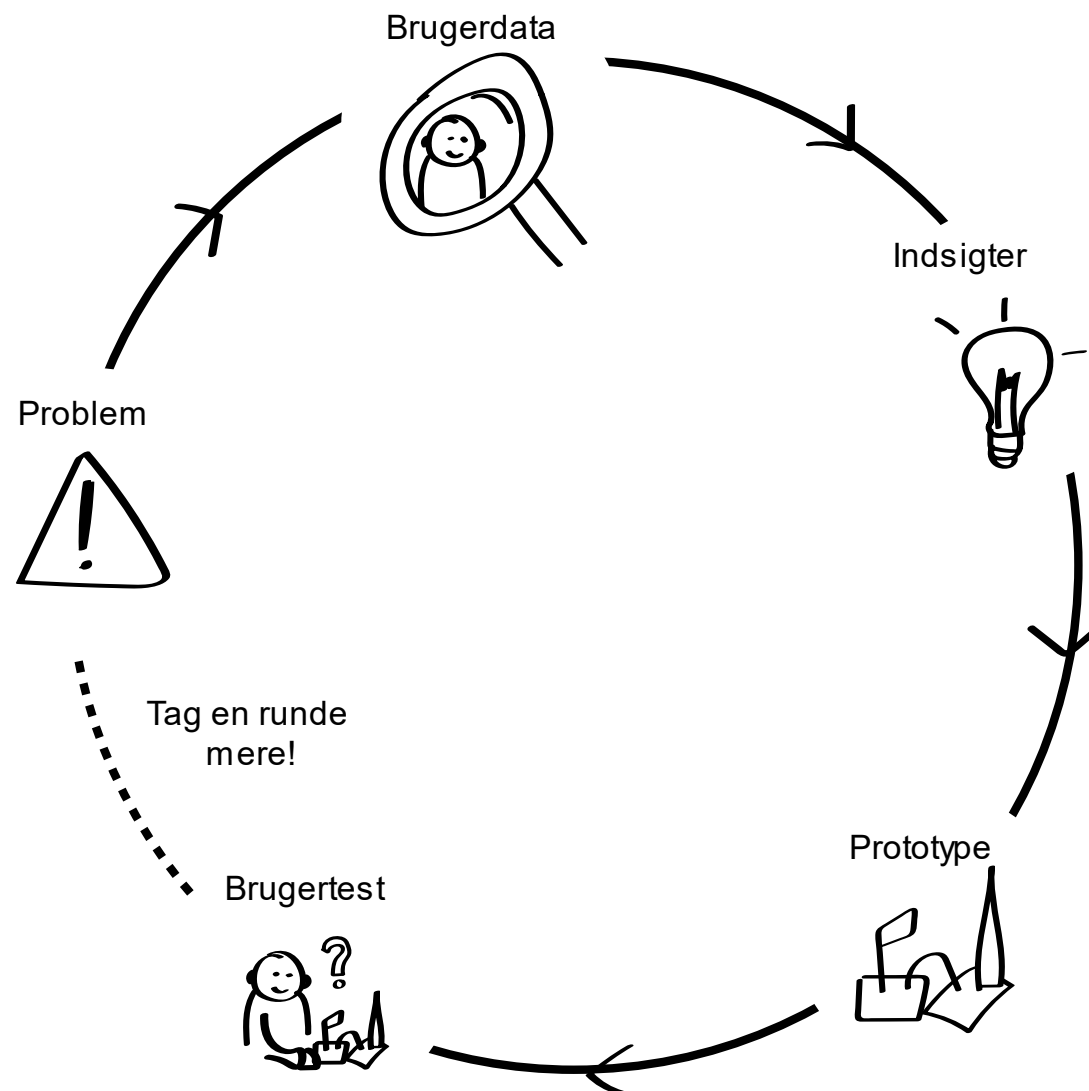
Frigøre ressourcer til enten andre opgaver eller besparelser

Roadmap for 2020

- Innovationscase
 - Intelligent anbefalingssystem til beskæftigelsesindsatsen
- Investeringssager:
 - ASTA på sygedagpengeområdet
 - Sagsforberedelse af rehabiliteringsmøder
- AI signaturprojekter i KL
 - Anbefalinger af indsats m/ Odense
 - Match m/ Syddjurs
- Øvrige
 - Leverandørplatformen
 - KOMBITs "Borgerblikket" og SAPA
 - + 30 interne udvikling/ driftsprojekter

Service design

- Fokus på slutbruger
- Borgerland og fagland skal gå hånd i hånd
- God service går på tværs af hele borgerrejsen
- Tæt samarbejde med praksis



Ønskesedlen til it -leverandører

- Økosystem mindset – skal/ kan leverandører dække ”alt” ?
- Sikker drift og hurtig reaktionsevne – vigtigt vi ved hvad der sker
- Fokus på kernen – brugerne skal opleve der tages hånd om fejl
- Proaktiv udvikling hånd i hånd med kundedrevet udvikling
- Gør plads til det der skal udvikles og skab rum til ”eksperimenter”
- Indstationering af kunder i kortere perioder
- Servicedesign og brugerrejser fylder hos STAR og hos os

Spørgsmål?

