

## Bilag 9 – Speakers notes

### Pkt. 11: Grundfortælling om støttesystemer

## Noter til slides i Grundfortællingen for Støttesystemerne

Speakers noter er også inkluderet under hver slide i selve præsentationen. Men for overskuelighedens skyld, er de kopieret ud i et separat dokument, så det bliver nemt for formidlerne at forberede præsentationen.

### Slide 1

**NB: Denne første slide skal slettes**, inden du holder præsentationen. Den er kun med for at give dig en god indføring i Grundfortællingen.

**Hvorfor:** Efter salget af KMD i 2009 skulle monopolløsninger fra KMD konkurrenceudsættes via UDK/ATP og etableringen af KOMBIT. Det nye systemlandskab skal baseres på en række støttesystemer, der bygges ud fra principperne i kommunernes fælles rammearkitektur. Formålet med denne præsentationen er, at fortælle historien om den rolle STS spiller i monopolbrudsprojekterne og de forretningsmæssige gevinster, som STS giver på såvel kort som lang sigt. Dermed skabes der opmærksomhed omkring Støttesystemerne og de kompetencer, som er nødvendige for at sikre en succesfuld implementering af Støttesystemerne og de øvrige monopolbrudsprojekter.

**Hvem:** Præsentationen er udarbejdet af KOMBIT i tæt samarbejde med KL. Modtageren er direktorer og fagchefer i kommunerne, men formidlerne til disse målgrupper er KOMBITs ledelse og kommuneansvarlige samt digitaliseringsansvarlige, projektleder og programansvarlige i kommunerne.

**Hvordan:** Præsentationen tager afsæt i de udfordringer og begrænsninger det eksisterende systemlandskab giver kommunerne, når vi taler om helhedsorienteret sagsbehandling og den effektive kommune. Med det afsæt fortæller grundfortællingen om de muligheder og forretningsmæssige gevinster, som Støttesystemerne og det nye systemlandskab skaber. Ved at vise, at det i virkeligheden ikke kun handler om it, men om konkrete forretningsmæssige udfordringer, som de enkelte fagledere kan forholde sig til, skaber vi en forståelse for vigtigheden af projektet og den brændende platform.

### Slide 2

For at vi kan realisere en helhedsorienteret og effektiv sagsbehandling i kommunerne, skal vi skabe det nødvendige grundlag for, at kommunens fagløsninger kan fungere sammen og få adgang til relevante data fra hinanden og fra forskellige datakilder. Det er bl.a. den rolle Støttesystemerne er med til at udfylde.

Men inden vi ser nærmere på den værdi Støttesystemerne skaber, så lad os lige se på historien bag Støttesystemerne.

### Slide 3

**2006:** Lov 548. Mere end 25% af KMD's omsætning kom fra det private marked, hvilket i henhold til loven betød, at KL måtte sælge selskabet.

**2009:** KMD bliver solgt til kapitalfonden EQT og ATP og KOMBIT A/S etableres. Halvdelen af provenuet for salget af KMD bliver udbetalt til kommunerne (med undtagelse af Københavns Kommune). Den anden halvdel indskydes som startkapital i KOMBIT.

**2009:** KOMBIT A/S etableres som et it-indkøbsfællesskab, der varetager indkøb af avancerede it-projekter og it-leverandørstyring på vegne af KL og kommunerne.

**2015:** Monopolbrudsprojekterne KY, KSD og SAPA (og medfølgende Støttesystemer) udvikles med det formål at konkurrenceudsætte KMD monopolløsninger KMD Aktiv, KMD Dagpenge og KMD Sag.

#### **Slide 4**

Inden vi går videre i præsentationen, så lad os kort se på hvad vi forstår ved Støttesystemerne.

Støttesystemerne er it-komponenter, der fungerer som underliggende it-infrastruktur for de nye monopolbrudsløsninger KY, KSD og SAPA. Men da KOMBITs støttesystemer er baseret på standarder og den Fælleskommunale Rammearkitektur, kan de benyttes langt bredere til fælleskommunale it-løsninger i fremtiden. Dermed skaber Støttesystemerne værdi for kommunerne både på kort og på langt sigt.

#### **Slide 5**

For at forstå den værdi som Støttesystemerne skaber, starter vi med at se på nogle af de digitale udfordringer, som forskellige fagområder og fagsystemer i kommuneren står over for, når de i dag skal samarbejde på tværs og udveksle informationer.

#### **Slide 6**

Kan I genkende silokommunen? Kommunerne arbejder allerede i dag tværs af fagområder inden for de rammer, som lovgivningen tillader. Men samarbejde besværliggøres ved, at den digitale infrastruktur halter efter og ikke er fleksibel nok til for alvor at understøtte en hændelses- og helhedsorienteret sagsbehandling.

Det samme gælder når vi taler om samarbejde mellem flere kommuner og mellem kommuner og andre myndigheder. Den fælleskommunale digitaliseringsstrategi 2016 -2020 taler netop om, at i 2020 møder borgere og virksomheder en *sammenhængende* offentlig sektor, der er i stand til at koordinere, udveksle og genbruge data til stor gavn for borgernes oplevelse af effektfulde og sømløse forløb. Digitalisering gør det muligt, at samarbejde tæt på tværs af sektorer, faggrænser, forvaltninger og systemer, for at skabe den bedst mulige sammenhæng mellem de ydelser og afgørelser, som borgerne og virksomhederne søger og modtager.

Her er nogle eksempler på de udfordringer omkring samarbejde, som kommunerne møder:

##### **Manglende koordinering og kommunikation mellem fagområder**

Jobcentret giver ikke besked til ydelsesenheden om, at borgeren har raskmeldt sig. Derfor fortsætter udbetalingen af sygedagpenge uberettiget.

Genoptræning - Genoptræningstemaet kan have fået bevilliget 12 gange genoptræning.

Hjemmehjælpsteamet (med visitation) vil gerne vide, om borgeren er blevet mere selvhjulpnen efter 8 gange genoptræning, så hjemmehjælpen kan reguleres. Men pga. forskellige systemer kan de to områder ikke se hinandens sager og journaler og dermed er det svært at starte en dialog om regulering af ydelser på hjemmehjælpsområdet.

##### **Dobbeltbevillinger**

Social indsats – Visitationen. Social indsats over for ægtefæller. Familie får via Social Indsats hjælp til fx rengøring efter §100 og får samtidig bevilget hjemmehjælp af Visitationen efter §83

##### **IT-chefen: Rod i brugerstyring giver sikkerhedsproblemer**

Mange kommuner har manuelle processer for nedlægning af brugere. En bruger bliver altid nedlagt i HR-lønsystemet, men ikke nødvendigvis som IT-bruger af kommunens mange systemer pga. manuelle processer. Det er et brud på sikkerheden og kan koste penge ved, at sw-licenser ikke bliver opsagt.

#### **Slide 7**

Og kan I nikke til situationen her? De manglende systemmæssige integrationer betyder, at sagsbehandleren i mange tilfælde må agere integrationskomponenten via tre systemer: To skærme og papir/markeringstuscher.

En omfattende rapport fra Deloitte 2013 giver et par eksempler på konsekvenserne af det manuelle arbejde og genindtastning:

- Mange sagsbehandlere får ikke indtastet oplysninger fra adviser i fagsystemerne. Derfor fortsætter mange ydelsesudbetalinger uberettiget til borgerne.
- Sagsbehandlere overser, at en ansøger om enkeltydelse har ægtefælle, der kan forsørge ansøger. Derfor modtager borgeren uberettiget enkeltydelse.
- 

Det er bl.a. den type problemstillinger, vi prøver at afhjælpe med Støttesystemerne og hele tanken bag den fælleskommunale Rammearkitektur. Vi skal væk fra dobbeltindtastninger og tid, der bliver taget fra værdiskabende arbejde for borgerne. Og derfor bliver det, man tror kun handlede om it, til en langt større diskussion om kvalitet, sammenhængende sagsbehandling, god borgerservice og drift.

### **Slide 8**

Hvis vi skal samle op på de foregående to slides, kan vi konkludere, at den it, der skulle hjælpe os, i stedet er endt med at begrænse os. Den er ganske enkelt ikke er forberedt på og udviklet til at kunne understøtte en helhedsorienteret, sammenhængende sagsbehandling.

### **Slide 9**

Hvis den it, vi har i dag, ikke kan være med til at føre visionen om fremtidens helhedsorienterede og effektive kommune ud i livet, hvad kan så?

Det kan et nyt systemlandskab, der bygger på en fælles, standardiseret infrastruktur – Støttesystemerne. Og den nye infrastruktur skal løse nogle af de åbenlyse problemer, som vi støder på i det gamle systemlandskab.

### **Slide 10**

Så lad os tage et kig på de elementer i det eksisterende systemlandskab, som vi godt vil væk fra. Eller sagt på en anden måde, hvilke digitale problemer skal vi løse med den nye infrastruktur?

### **Slide 11**

I dag har kommunerne et systemlandskab, der dels er baseret på en sammenhængende, men lukket KMD-verden, dels på individuelle systemer fra mange andre leverandører. KMD-systemerne trækker på fælles støttefunktionaliteter, således at hvert enkelt system ikke behøver indeholde denne funktionalitet. Modsat inkluderer mange af kommunens øvrige systemer deres egen støttefunktionalitet, da der ikke i dag eksisterer standardiserede, fælles støttefunktionaliteter, som leverandører kan trække på, ligesom de heller ikke kan udnytte KMD's lukkede støttefunktionaliteter.

KMD-verdenen fungerer isoleret set godt på sine præmisser, men det er dyrt og besværligt at skabe integration til systemer uden for KMD-verdenen. Da mange af kommunens øvrige systemer er udviklet af forskellige tredjepartsleverandører, er det tilsvarende dyrt og besværligt at skabe indbyrdes integration og integration til KMD's systemer.

Ydermere er vi lovmæssigt forpligtet til at konkurrenceudsætte en del af KMD's systemer. Det betyder, at vi under alle omstændigheder skal ind og arbejde med en ny infrastruktur, der ligger uden for KMD's verden.

### **Slide 12**

Nu har set på det eksisterende systemlandskab og de problemer, det skaber for en sammenhængende og helhedsorienteret sagsbehandling. Lad os der for vende blikket på det nye systemlandskab, herunder KOMBITs Støttesystemer og den værdi, de skaber både på den korte og lange bane. Så, hvor vil vi hen?

### Slide 13

Det smarte er, at vi har fjernet støttefunktionaliteten fra de lukkede KMD-systemer og etableret selvstændige, genanvendelige støttesystemer som standardiserede moduler. De er i første omgang en nødvendig forudsætning for at monopolbrudsprojekterne KY, KSD og SAPA kan fungere, men på sigt vil Støttesystemerne kunne benyttes af både eksisterende og nye kommunale systemer. Eksempelvis vil leverandører fremover kunne benytte den adgangskontrol, der allerede er udviklet med Støttesystemerne. Det giver besparelser når nye systemer skal udvikles og sikrer bedre integration mellem systemer fra forskellige leverandører.

Da det er et kompleks systemlandskab, vi står over for i kommunerne, vil vi sikre, at Støttesystemerne fungerer 100% med KY, KSD og SAPA, inden vi frigiver dem til de øvrige systemer. Det sker når den sidste kommune har taget de sidste monopolbrudsprojekt i drift (forventelig i 2018)

### Slide 14

Lad os se nærmere på nogle konkrete eksempler på fordelene ved det nye systemlandskab, der bl.a. er baseret på Støttesystemerne.

### Slide 15

Skjult slide, som kun er information til oplægsholderen.

### Slide 16

**I dag:** Den manglende koordinering og kommunikation mellem fagområder betyder, at jobcentret ikke nødvendigvis giver besked til ydelsesenheden om, at borgeren har raskmeldt sig. Udbetalingen af sygedagpenge fortsætter uberettiget, og det giver både administrativt bøvl og forringer borgerservicen.

**Med Støttesystemerne (Indeksene og Beskedfordeler):** Når der sker ændringer i borgerens sags status, kan der fremover sendes en besked til Ydelsessystemet, som enten genererer et advis, medarbejderen manuelt skal handle på, eller som automatisk stopper udbetalingen af sygedagpenge

### Slide 17

**I dag:** Kommunen risikerer dobbeltbevillinger, hvis en familie via Social Indsats får hjælp til fx rengøring efter §100 og samtidig bevilget hjemmehjælp af Visitationen efter §83.

**Med Støttesystemerne (Indeksene og beskedfordeler):** Dobbeltbevillinger bliver umulige, fordi der fremover automatisk sendes en besked til visitationen om, at en anden kommunal enhed har bevilget ydelser.

### Slide 18

**I dag:** På grund af forskellige systemer kan genoptrænings- og hjemmehjælpsteamet ikke se hinandens sager og journaler. Det gør det vanskeligt at køre en dialog om regulering af ydelser. Problemet opstår fx når hjemmehjælpsteamet vil vide, om borgere efter 8 af de 12 bevilgede gange træning er kommet så godt på vej, at ydelsen kan reguleres passende.

**Med Støttesystemerne (Indeksene og Organisation):** I fremtiden kan visitationen tilgå borgerens sager, dokumenter og ydelser i deres eget it-system. Så længe det har adgang til Indeksene (sag/dokument og ydelse) skabes overblikket med det samme.

## Slide 19

**I dag:** Ad hoc-styringen og de mange overlappende manuelle processer på it-området giver rod i brugerstyringen. Fx bliver medarbejdere ofte nedlagt i lønsystemet, når de stopper - men ikke som brugere på de mange fagsystemer. Det er dyrt, fordi det koster sw-licenser, og farligt, fordi det åbner døren for udefrakommende it-trusler.

**Med Støttesystemerne Beskedfordeler og Organisation):** Nu kan lønsystemet automatisk sende en besked til it-centerets systemer i god tid, dvs. inden medarbejdere har sin sidste arbejdsdag. Beskeden bliver til en opgave som servicedesk-systemet skal reagere på. Beskeden kan også gå direkte til system, brugerne administreres i, så de kan nedlægges automatisk.

## Slide 20

Men hvilken vej bringer os frem mod den helhedsorienterede og effektive kommune og hvilke gevinster opnår vi med Støttesystemerne?

Første skridt på vejen er, at vi gør os klar til monopolbruddet, så vi kan høste en gevinst på 25%. Her er Støttesystemerne ganske enkelt et krav for, at KY, KSD og SAPA kan fungere.

I næste fase, når monopolbrudsprojekterne er implementeret, kan vi begynde at udnytte Støttesystemerne til andre nye fælleskommunale systemer, eksempelvis KOMBIT-systemerne Grunddataprogrammet, DUBU og Ydelsesrefusion. Det betyder, at den grundlæggende investering, vi har lagt i Støttesystemerne, kan udnyttes bredere og skabe yderligere forretningsmæssig værdi i kommunerne. Det gælder også når vi går i udbud. Her skal vi stille om, at der skal kunne integreres til Støttesystemerne i de tilbudte løsninger

I tredje fase er Støttesystemerne efterhånden så godt indarbejdet i den digitale kommunale verden, at de benyttes både i de oprindelige monopolbrudsprojekter, i den nye KOMBIT-systemer, nye 3. parts løsninger og til forbedringer af de ældre kommunale løsninger. Her er det kommunerne selv, der driver udviklingen og bestemmer i hvor høj grad og i hvilket tempo, de vil hente de forretningsmæssige gevinster, der ligger i at udnytte Støttesystemerne bredt i deres it-portefølje.

## Slide 21

Når vi tager Støttesystemerne i brug til monopolbrudsprojekterne, starter vi samtidig en læringsrejse. Først og fremmest skal vi løse de opgave, som KOMBIT udstiller i KIGO-systemet. Men da der er tale om en helt ny type infrastruktur, skal vi tilegne os nogle nye kompetencer for, at kunne udnytte Støttesystemerne optimalt i monopolet – og på sigt. Og d det er en ny situation for alle 98 kommuner, er det oplagt at trække på hinandens viden og erfaring via netværker og erfagrupeer. Samarbejde bliver et nøgleord for vores nye rejse!

## Slide 22

Når vi på vores læringsrejse med Støttesystemerne når frem til år +2019, har vi i fælleskab tilegnet os en basal viden om Støttesystemerne og opbygget kompetencer. Vi ved hvordan, de skaber værdi i forretningen, og det skal vi udnytte.

Derfor starter vi på en ny rejse: Den innovative, hvor vi bruger Støttesystemerne til at skabe sammenhæng mellem nye og gamle systemer og til at skabe sammenhæng mellem it og forretning – til lavere pris!

## Slide 23

I forhold til pointerne i de foregående tre slides, er KITA's formand Henrik Brix, digitaliseringschef i Favrskov Kommune ganske rammende i sin udtalelse om ejerskab, ansvar, nye kompetencer og samarbejde mellem kommuner og mellem forretning og it i den enkelte kommune.

## **Slide 24**

Vi har set det før. Et projekt, der kan virke uoverskueligt og med mange bump på vejen. Men det vil være det hele værd!