

Bilaga

2025-02-27

Diarienummer 0029/24

Återrapportering av uppdrag i kompletteringsbudget 2024 om att ta fram förslag på utvecklingsarbete i syfte att effektivisera och minska Stadens administrativa och IT-kostnader

I kompletteringsbudgeten våren 2024 (KF 2024-03-20 § 236) fick Intraservice följande uppdrag:

Nämnden för Intraservice får i uppdrag att fram förslag på utvecklingsarbete i syfte att effektivisera och minska stadens administrativa och/eller IT-kostnader.

Uppdraget ska återredovisas till kommunfullmäktige i eget ärende.

Förvaltningens arbete med effektiviseringar

Att föreslå utvecklingsarbete för att effektivisera och minska stadens administrativa och/eller IT-kostnader ingår i förvaltningens grunduppdrag.

I Göteborgs Stads riktlinje för styrning, samordning och finansiering av digital utveckling och Intraservice anvisade att redovisa varje år ta fram en rapport med en årlig analys. I samband med det arbetet genomförs så analyserar och föreslår förvaltningen förändringsinsatser och utveckling av befintliga tjänster i syfte att effektivisera och minska stadens administrativa kostnader samt IT-kostnader. Förvaltningen arbetar nu med årlig analys inför 2026, där det ingår att ta fram förändringsinsatser som minskar stadens administrativa kostnader.

Ett scenario i årlig analys 2026 är ”minskad administration”, vilket linjerar väl med de strategiska målen i staden att minska administration genom att Intraservice genom de ingående förändringsinsatserna kommer att leverera verktyg för att minska behovet av administrativa arbetsuppgifter i stadens verksamheter. Scenariot innebär möjlighet att minska administration och frigöra tid för flera användargrupper i staden som i stället kan användas för värdeskapande och verksamhetsspecifikt arbete i kärnverksamheten.

Inom HR-området finns stort behov av att effektivisera för att frigöra tid för berörda målgrupper för värdeskapande och strategiskt arbete, öka tillgängligheten och korta ledtider för målgrupper med behov av svar samt även bidra till ökad och mer jämn kvalitet av svaren. Inloggning och signering är andra områden där administrationen kan minskas genom digitala lösningar.

Scenariot skapar direkt effektivisering och möjlighet till omfördelningsnyttor genom chatbot för HR-tjänster, men även möjliggörare som både staden och Intraservice kan ha nytta av framåt för att fortsätta minska administration i staden genom övriga

förändringsinsatser. Scenariot skapar kvalitetsnyttor genom möjlighet till ökad IT-säkerhet, styrning och kontroll i identifiering kopplat till tjänst, roll och organisation. Centralisering och stordrift ger skalfördelar genom ökade möjligheter till samutnyttjande av resurser, licenser och hårdvara.

Ytterligare budgetuppdrag som möjliggör minskad administration och IT-kostnader för stadens förvaltningar

Förvaltningen har även under 2024 haft andra uppdrag som bidrar till minskade administrativa och/eller IT-kostnader för Göteborgs stad utöver det uppdrag som lämnades i kompletteringsbudget 2024. Dessa uppdrag är följande:

- Nämnden för Intraservice får i uppdrag att arbeta stöttande gentemot nämnderna i syfte att minska och effektivisera deras IT-kostnader.*
- Nämnden för Intraservice får i uppdrag att minska kostnaderna för IT-licenser, andra mjukvarulicenser och hårdvarulicenser i välfärdsnämnderna inklusive utbildningsnämnderna. I uppdraget ingår att pröva digitala verktyg mot behovet i varje verksamhet.*

Intraservice stödjer förvaltningar och bolag för att minska och effektivisera IT-kostnaderna genom att vidareutveckla de redan påbörjade initiativen inom ett antal områden såsom AI initiativet, robotisering/automatisering, kunskapsspridning, utbildningsinsatser, omvärldsbevakning med mera. Kostnadsökningar över tid beror på flera olika faktorer. Nya tjänster som förvaltningar och bolag efterfrågat och har behov utav och vill använda men också förbättringar av befintliga tjänster tex. säkerhetskänslig åtgärder samt ökade volymer tex fler licenser, fler anställda/användare mm. Kostnadsökningar inom digitaliseringsområdet ska balanseras mot de effektiviseringar som de möjliggör. Inför varje år har Intracservice genomgångar med samtliga förvaltningar gällande deras nuvarande behov och tjänsteköp, deras nyttjande av tjänsterna samt hur deras behov ser ut framöver. I samband med det ser man över utvecklingen av antal licenser, behörigheter, antal anställda per tjänst för att på så sätt stödja förvaltningarna att hålla nere sina kostnader. Under året följs detta sedan upp tillsammans med förvaltningarna. Dialog förs också gällande hur man kan nyttja redan befintliga tjänster på ett mer effektivt sätt.

Licens som tjänst

Exempel på tjänster som innebär minskade kostnader för licenser är tjänsten *Licens som tjänst*. Denna tjänst erbjuder att säkerställa löpande kontroll och livscykelhantering av stadens tillgångar och åtaganden när det gäller licenser för programvaror och molntjänster. Förväntade nyttor som innebär minskade administrativa kostnader och minskade IT-kostnader är bland annat:

- minskad administration i stadens verksamheter
- ökad ekonomisk kontroll, inklusive färre oväntade utgifter samt kostnadsbesparingar
- konsolidering av avtal och leverantörsstyrning för att uppnå bästa möjliga priser och villkor

Tjänsten är väl definierad för att kunna byggas ut i större skala. Under 2024 har bemanningen ökat med ytterligare två licensspecialister (SAM - Software Asset

Management). I samarbete med stadens verksamheter ska nuläget kartläggas och som ett första steg identifiera leverantörer där man får snabbast effekt och därefter ha gemensam planering över arbetet framåt. Syftet är även att över tid kunna hantera licenser även på individnivå. Under 2025 planeras bemanningen förstärkas ytterligare förutsatt godkänd budget.

Budgetuppdrag riktat till kommunstyrelsen i samverkan med Intraservice

I Göteborgs Stads budget för 2024 gavs följande uppdrag till kommunstyrelsen:

- Kommunstyrelsen får i uppdrag att i samverkan med nämnden för Intraservice utreda hur AI-funktioner kan automatisera och effektivisera arbete som utförs i Göteborgs Stad. Utredningen ska samordnas med pågående arbete i Göteborgsregionens kommunalförbund.

Detta uppdrag är återrapporterat av kommunstyrelsen och slutrapporten fokuserade bland annat hur AI:s förmågor kan användas för att automatisera och effektivisera arbete som utförs i Göteborgs Stad, samt vilka förutsättningar som behöver finnas på plats för att kunna dra nytta av AI.

Arbete som genomförs för att minska kostnaderna för administration

Under 2025 påbörjas ett arbete med att genomlysa bastjänsterna för att undersöka möjligheter till effektiviseringar och kostnadsminskningar inom tjänsterna. I arbetet kommer även kunderna involveras för att inhämta information om kundbehov kring befintliga tjänster. Det pågår även konkurrensutsättning av flera av förvaltningens avtal, vilket kan medföra minskade kostnader för förvaltningarna.

Ytterligare arbete som pågår på förvaltningen för att minska kostnaderna för administration och/eller IT-kostnaderna är arbete med omvärldsbevakning, utvecklande av automatisering, utforskning kring AI i syfte att hjälpa verksamheterna att se möjligheter med ny teknik och hur vi behöver förändra arbetssätt, processer med mera kopplat till att kunna kompetensförsörja genom digitalisering. Detta medför minskade administrativa kostnader.

Tjänster som möjliggör minskad administration för stadens förvaltningar är bland annat utvecklingen av stadens digitala arkivsystem och bevarande samt tillgängliggör allmänna handlingar. 21 förvaltningar och bolag nyttjar tjänsten Stöd för dokument- och ärendehantering i Ciceron. Den nya tjänsten innebär att organisationerna nu arbetar enligt ett gemensamt arbetssätt, där bland annat en bedömning görs redan vid registrering om en inkommen handling ska föras över till ett e-arkiv för att bevaras. Detta underlättar utlämnade av allmänna handlingar till allmänheten idag och i framtiden, vilket bidrar till öppenhet, transparens samt skapar förutsättningar för minskad administration för Göteborgs Stad.

Exempel på hur Intraservice tjänster medför att arbetet blir effektivare är genom RPA-teknik, som innebär att robotar tar över manuella processer. På så sätt slipper medarbetarna monotont och tidskrävande arbete. Till exempel används robotar inom ekonomitjänsterna för att göra månatliga avstämningar av konton och manuella revideringar. Detta skapar förutsättningar för att minska administrationen i Göteborgs stad.

Ytterligare tjänster som bidrar till minskad administration är tjänsten IT-arbetsplats. Staden använder drygt 31 000 datorer levererade från tjänsten IT-arbetsplats. Andelen som levereras via Klient som tjänst är 95%. Det innebär livscykelhantering, förenklad och minskad administration och effektiv logistik i hanteringen av datorerna.

Nya tjänster och tjänsteerbjudanden inom befintliga tjänster

Förvaltningen utvecklar löpande nya tjänster och tjänsteerbjudande som bidrar till att effektivisera och minska stadens administrativa och/eller IT-kostnader.

Under 2024 har förvaltningen utvecklat bland annat nedanstående nya tjänster som möjliggör minskade administrativa kostnader. Tjänsterna införs under 2025.

Stöd för dokumentation av personuppgiftsbehandlingar och informationssäkerhet

Tjänsten ersätter den tidigare tjänsten Personuppgiftsregister. Förutom att ge stöd för dokumentation av personuppgiftsbehandlingar innefattar den nya tjänsten också stöd för dokumentation enligt stadens riktlinjer för informationssäkerhet.

Digital signering

En stadengemensam lösning för att effektivisera handläggning av ärenden som kräver elektronisk underskrift. Kan bland annat användas av medborgare via Mina Sidor och i olika stadengemensamma och verksamhetsunika processer som HR, ekonomi och stadsbyggnad med mera.

Under 2024 har förvaltningen utvecklat bland annat nya tjänsteerbjudanden inom befintliga tjänster. Tjänsteerbjudanden införs under 2025.

Konsultation Office 365

Rådgivning kring vilka möjligheter som finns i Office 365 för att skapa lösningar inom exempelvis automation och digitalisering. (Tillhör tjänsten Office 365)

Utvecklingsinitiativ under 2025

Under 2025 arbetar förvaltningen med flera utvecklingsinitiativ som innebär möjligheter för minskade administrativa kostnader och/eller IT-kostnader. Intraservice driver och avser starta flera förändringsinitiativ med målsättning att öka utvecklingstakten av digitala lösningar som effektiviserar samt förenklar administrativa processer inom HR, ekonomi och kommunikation och ledning. Grunden för de flesta initiativen inom gemensamma tjänster är att ersättningsupphandla IT-stöd i befintliga tjänster som möter olika lagkrav inom dessa områden. I samband med att vi upphandlar nya IT-stöd tar vi fram krav som syftar till att minska administration, öka säkerhet och lagefterlevnad samt minska det ekologiska trycket. Det är relativt ovanligt att upphandlingarna leder till minskad kostnad för själva tjänsten hos Intraservice, kostnader kan dock minskas hos förvaltningar och bolag genom att hämta hem nyttorna som möjliggjorts genom de förbättrade tjänsterna.

Mellan 2024 och 2025 kommer kostnaden för tjänsterna för förmånsportalen och utbildningsportalen att minska som en konsekvens av att projekten som arbetat med att kravställa, upphandla och införa IT-stöden avslutas. Förmånsportalen minskar dessutom administrationen redan 2025 genom till exempel digitalisering av kvitton, ökad möjlighet till direktbetalning av friskvård och cykel samt uthämtning av statistik.

Exempel på utvecklingsinitiativ som genomförs inom digital infrastruktur under 2025 framgår nedan. I samtliga utvecklingsinitiativ som nämns nedan krävs det även arbete och förändring i förvaltningarnas egna verksamhetssystem och processer för att effektivisering ska uppstå i de olika förvaltningarna. IT-kostnaderna minskas genom att Intraservice levererar tjänster för gemensam digital infrastruktur och att staden inte behöver investera i parallell infrastruktur, kompetens eller i parallella system och tjänster.

Etablera tjänst för Data Warehouse (datalake),

Initiativet är en förutsättning för staden att hantera, dela och konsumera olika datamängder i stadens olika verksamheter. Det betyder att Intraservice levererar kommungemensam tjänstelösning och förvaltningar behöver inte investera i parallella system och tjänster. Kommande tjänst kommer till exempel underlätta i situationer när olika förvaltningar ska dela data, och initiativet bidrar även till att underlätta för ny lagstiftning om ökad interoperabilitet inom staden.

Anpassning till nationell digital infrastruktur för mina ärenden och mina ombud

Initiativet innebär att staden har en central lösning gällande DIGG:s tjänster i stället för att alla förvaltningar upprättar egna. Detta innebär en effektivisering både gällande infrastruktur och kompetenser.

Vidareutveckling av SDK

På samma sätt som för anpassning till nationell digital infrastruktur för mina ärenden och mina ombud innebär detta att staden har central anslutning till DIGG:s tjänst, SDK (Säker Digital Kommunikation), i stället för att alla förvaltningar upprättar egna. Detta innebär en effektivisering både gällande infrastruktur och kompetenser.

Vidareutveckling av IAM/självservice / Mina sidor

En central investering och lösning för automatiserad behörighetshantering. Genom detta initiativ behöver inte varje förvaltning investera i egna system och tjänster.

Vidareutveckling av MMD

Detta är en central tjänst för effektivisering av hantering av personuppgifter i staden, för personal och elever. Dessa uppgifter kvalitetssäkras på ett ställe och lämnas sedan vidare till de system som behöver dessa uppgifter. Data matas in i *ett* system, inte i flera, och så förses andra system med kvalitetssäkrade data.

OpenShift, övervakning och DevOps

Initiativet skapar en stadengemensam teknisk plattform som underlättar utveckling och drift av digitala tjänster i staden med fokus på flexibilitet. Genom centralisering av resurser och kompetens kan staden snabbare och mer kostnadseffektivt implementera nya lösningar, samtidigt som driftsäkerhet och skalbarheten förbättras. Plattformen möjliggör också en smidig integration av mindre tjänster, analysverktyg och framtida AI-satsningar, inklusive de som kräver säkerhetskritiska lösningar för egna datacenter.