



**InstanceName**

§32

Dnr KS 2020-138

## IT-investering 2020 - Systemstöd för En väg in Beslut

1. Kommunstyrelsens arbetsutskott beslutar att anslå 1,8 miljoner kronor till Kommunstyrelsekontoret för IT-investering avseende systemstöd för En väg in och hantering av informations- och svarsärenden.
2. Kommunstyrelsens arbetsutskott beslutar att finansiering ska ske med Kommunstyrelsens anslag för IT-investeringar för 2020.
3. Årlig genomsnittlig kapitalkostnad om 376 200 kr för IT-investeringen ska rymmas inom Kontaktcenters ordinarie ram (avskrivningstiden är 5 år och räntesats som använts i kalkylen är 1,5 %).

## Sammanfattning av ärendet

Kommunen använder idag två systemstöd från olika leverantörer för informations- och svarsärenden. Kontrakt med nuvarande leverantörer löper ut och går inte att förlänga ytterligare. Kontaktcenters systemstöd brister dessutom på flera kritiska krav.

För att kunna: (1) införa ett effektivt systemstöd för KC och Kommunstyrelsens uppdrag 2020 om En väg in, (2) säkerställa att detta systemstöd även kan utgöra stöd för IT-avdelningen och övriga verksamheter, (3) reducera kommunens totala direkta kostnader för systemstöd samt (4) resurseffektivisera förvaltningen av systemstöd, ska ett projekt genomföras för att kravställa, upphandla och införa ett nytt systemstöd.

Genom detta tjänsteutlåtande söker KC i samverkan med IT-avdelningen finansiering för projektet. Projektet beräknas kosta 1,8 miljoner kronor att genomföra och planeras att vara avslutat i mars 2021.

## Beslutsunderlag

Tjänsteutlåtande avseende IT- Investering 2020 - Systemstöd för En väg in

## Beslutande sammanträde

### Beslutsgång

Ordföranden frågar om kommunstyrelsens arbetsutskott kan besluta i enlighet med kommunstyrelsekontorets tjänsteutlåtandes förslag, och finner att kommunstyrelsens arbetsutskott beslutar i enlighet med förslaget.

---

### Beslutet ska skickas till

Kommunstyrelsekontorets Kansliavdelning  
Kommunstyrelsekontorets IT-avdelning



Kommunstyrelsekontorets Ekonomiavdelning  
Kommunstyrelsekontorets Kontaktcenter

---

Justerandes sign

Utdragsbestyrkande



Handläggare Bawar Akrawi  
Titel: CIO  
E-post: bawar.akrawi@norrtalje.se

Till Kommunstyrelsens arbetsutskott

## Systemstöd för En väg in för Kontaktcenter och övriga verksamheter

### Förslag till beslut

1. Kommunstyrelsens arbetsutskott beslutar att anslå 1,8 miljoner kronor till Kommunstyrelsekontoret för IT-investering avseende systemstöd för En väg in och hantering av informations- och svarsärenden.
2. Kommunstyrelsens arbetsutskott beslutar att finansiering ska ske med Kommunstyrelsens anslag för IT-investeringar för 2020.
3. Årlig genomsnittlig kapitalkostnad om 376 200 kr för IT-investeringen ska rymmas inom Kontaktcenters ordinarie ram (avskrivningstiden är 5 år och räntesats som använts i kalkylen är 1,5 %).

### Sammanfattning av tjänsteutlåtandet

Kommunen använder idag två systemstöd från olika leverantörer för informations- och svarsärenden. Kontrakt med nuvarande leverantörer löper ut och går inte att förlänga ytterligare. Kontaktcenters systemstöd brister dessutom på flera kritiska krav.

För att kunna: (1) införa ett effektivt systemstöd för KC och Kommunstyrelsens uppdrag 2020 om En väg in, (2) säkerställa att detta systemstöd även kan utgöra stöd för IT-avdelningen och övriga verksamheter, (3) reducera kommunens totala direkta kostnader för systemstöd samt (4) resurseffektivisera förvaltningen av systemstöd, ska ett projekt genomföras för att kravställa, upphandla och införa ett nytt systemstöd.

Genom detta tjänsteutlåtande söker KC i samverkan med IT-avdelningen finansiering för projektet. Projektet beräknas kosta 1,8 miljoner kronor att genomföra och planeras att vara avslutat i mars 2021.

### Bakgrund

I Kommunfullmäktiges Mål och budget 2020-2022, för målområdet En innovativ och serviceinriktad kommunal organisation, anges ett uppdrag för Kommunstyrelsekontoret om att utveckla arbetet med Kontaktcenter som En väg in till Norrtälje kommun.

Kommunen använder idag två systemstöd från olika leverantörer för informations- och svarsärenden, som avser ärenden av enklare typ och som förekommer i höga volymer. Kontaktcenter (KC) använder Flexite BPMS och IT-avdelningen, Mät- och kartenheten och skolornas lokala IT-support använder Easit Go. Detta tjänsteutlåtande omfattar inte ärenden som ska diarieföras eller innebär delegationsbeslut. Dessa handläggs i Platina eller i respektive verksamhets verksamhetssystem. Norrtälje kommun etablerade 2010 ett kontaktcenter (KC) för att säkerställa att invånare och företag får en snabb återkoppling samt ett positivt och korrekt bemötande från kommunen.



KC har idag ett utökat samarbete med verksamheterna inom Barn- och utbildningskontoret, Bygg- och miljökontoret, Kommunstyrelsekontorets Samhällsbyggnad och Räddningstjänst samt Kommunikationsavdelningen.

KC den primära kontakten för invånare och företag för ovan verksamheter och hjälper dessa genom att besvara frågor, hantera informations- och svarsärenden samt att styra övriga ärenden till rätt verksamhet. KC har sedan starten kontinuerlig utvecklat sin verksamhet och hanterade under 2019 ca. 160 000 ärendekontakter (ökning med 6% mot 2018). IT-avdelningen hanterade 12 000 supportärenden under samma tid.

Med anledning av att kontraktet med KC:s nuvarande leverantör löper ut i september 2020, och inte går att förlänga ytterligare, genomfördes under slutet av förra året en förstudie av KC i samverkan med IT-avdelningen. Denna påvisade att KC har vuxit sig ur nuvarande lösning och att lösningen brister på flera kritiska krav.

För att kunna: (1) införa ett effektivt systemstöd för KC's ärenden och uppdraget en väg in, (2) säkerställa att detta systemstöd även kan utgöra stöd för IT-avdelningen och övriga verksamheter avseende informations- och svarsärenden, (3) reducera kommunens totala direkta kostnader för support, underhåll och konsultstöd för ett (av två) system samt (4) resurseffektivisera genom att intern kompetens endast behöver upprätthållas endast på ett system, ska ett projekt genomföras.

Genom detta tjänsteutlåtande söker KC i samverkan med IT-avdelningen finansiering för projektet.

### Koppling till gällande styrdokument

Denna investering bidrar, genom att skapa möjligheter till innovativa och resurseffektiva tjänster, till övergripande mål, angivna i Mål och budget 2020-2022:

- Digitalisering, genom att ge möjligheter att skapa nytta av befintlig och ny teknik
- Uppdrag 2020 inom målområdet En innovativ och serviceinriktad kommunal organisation, genom att stödja utvecklingen av arbetet med "En väg in" för invånare och företag.

### Lagkrav

Ny teknisk plattform ska säkra efterlevnad av Dataskyddsförordningen (GDPR) genom ökad kontroll över var personuppgifter lagras och genom att automatiskt ta bort personuppgifter som inte längre används.

### Samberedning

Ärendet har samberetts av Kommunstyrelsekontorets Kontaktcenter och IT-avdelning.

## Beskrivning av ärendet

Genom befintliga systemstöd har kommunen tillgång till:

- Anpassat ärendestöd för informations- och svarsärenden
- Uppföljning av ärendevolym och servicenivåer
- Statistik för behovsanalys (varför invånarna kontaktade kommunen)
- Beställningsportal för IT-relaterade beställningar
- Stöd för kommunens förvaltningsmodell pm<sup>3</sup>



KC har använt nuvarande systemstöd sedan 2012. Teknikutvecklingen som har skett under denna tid ger goda möjligheter att reducera kostnaden för befintlig funktionalitet genom konkurrensutsättning samtidigt som behov av nya funktioner som utökad automatisering och förbättrade funktioner för behovsanalys kan tillgodoses.

Detta ärende kommer att genomföras i projektform med ett mål om att ersätta befintligt systemstöd för KC och därmed bana vägen för En väg in. På 12-18 månaders sikt ska systemet även utgöra systemstöd för IT-avdelningen, Mättnings- och kartenheten samt lokalt IT-stöd på skolorna.

För att kunna åstadkomma En väg in, behövs förutsättningar som automatisering och konsolidering till ett systemstöd, vilket innebär att kommunen behöver finna en leverantör som kan axla rollen som strategisk partner istället för dagens beställar-utförar-relation.

Projektet innefattar följande huvudaktiviteter:

- Behovsanalys och omvärldsbevakning
- Kravfångst, -analys och -definition
- Upphandling och kontrakt
- Leveransmottagande och tekniskt införande
- Processdesign, processutveckling och processimplementation
- Förändringsarbete och kompetensspridning
- Överlämning till förvaltning

Aktiviteterna kommer att genomföras av medarbetare från KC, medarbetare från IT-avdelningen och konsulter, som är specialister inom området.

## Konsekvensanalys/riskanalys

Att genomföra denna investering skapar värde för kommunen, invånare och företag genom att bidra till en effektivare verksamhet.

Att inte genomföra denna investering medför att KC måste upphandla support, underhåll och konsultstöd för befintligt systemstöd. Denna är svår att konkurrensutsätta på ett effektivt sätt och konsultstöd för att åtgärda de kritiska bristerna bedöms uppgå till betydande belopp. IT-avdelningen måste likväl inleda upphandling för sitt ärendehanteringssystem under slutet på året, vilket även berör Mättnings- och kartenheten samt skolornas lokala IT-support.

Den största risken är att projektstart inte sker enligt önskad tidplan, vilket kommer att innebära att definierade behov och krav inte hinner analyseras på ett kvalitativt sätt samt att förankrings- och införande arbete blir lidande.

## Jämställdhetsanalys

Investeringen är könsneutral då den påverkar könen lika enligt fördelningen av anställda som använder ärendehanteringssystemet i sitt dagliga arbete samt kommuninvånare och företag som söker kontakt med kommunen.

## Barnkonsekvensanalys

Projektet bedöms inte ha någon påverkan i beaktande av barnkonventionen.



### Ekonomisk analys

Projektet beräknas kosta 1,8 miljoner kronor att genomföra. Med en avskrivningstid om 5 år blir den årliga kapitalkostnaden i snitt 376 200 kr per år. Finansiering sker med Kommunstyrelsens anslag för IT-investeringar 2020. Kapitalkostnaden belastar KC:s driftsbudget.

Kapitalkostnader redovisas per år i tabellen nedan.

Belopp	1 800 000					
Ränta	1,5%					
Avskrivningstid (år)	5					
År	1	2	3	4	5	S:A
Räntekostnad	27 000	21 600	16 200	10 800	5 400	<b>81 000</b>
Avskrivning	360 000	360 000	360 000	360 000	360 000	<b>1 800 000</b>
<b>Kostnad per år</b>	<b>387 000</b>	<b>381 600</b>	<b>376 200</b>	<b>370 800</b>	<b>365 400</b>	<b>1 881 000</b>

De huvudsakliga kostnaderna utgörs av: licenskostnader, konsultstöd för: omvärldsbevakning, kravarbete, processanalys och -design, processutveckling och programmering, acceptanstest, produktionstest och införande av nytt arbetssätt.

Kvarstående utrymme i Kommunstyrelsens anslag för IT-investeringar 2020 redovisas i tabellen nedan, per ärende för samtliga ärenden som är anmälda till Kommunstyrelsens arbetsutskotts sammanträde i februari 2020.

Med ett nytt systemstöd som möter KCs, IT-avdelningens, Mätning- och kartenhetens, skolornas och övriga verksamheters behov kan antalet system i kommunen minska till ett för denna typ av informations- och svarsärenden. Detta gör att kostnader för support, underhåll och konsultstöd kan minska samt att antalet system som kommunen måste upprätthålla intern kompetens på kan minska med ett.

Den årliga direkta kostnaden för befintliga ärendehanteringssystem är ca 990 000 kronor i support, underhåll och konsultstöd. Denna beräknas vara 500 000 kronor per år efter genomfört projekt. Konsolideringen av ärendehanteringssystem i kommunen förväntas frigöra 50 % av en heltidstjänst. Beräknat på en medianlön om ca 32 000 kronor per månad (medianlön 2018 Stockholms län för primärkommuner enl. SCB) och 40 % i påslag för löneomkostnader så motsvarar 50 % ett värde av ca 270 000 kronor per år. Denna resurstid kan istället läggas på kundnära förebyggande arbete.

Utöver detta så bör värdet av: bättre service för kommuninvånare och företag genom En väg in, möjligheter till automatisering av repetitiva arbetsuppgifter och systemstöd för verksamheter som idag saknar stöd för informations- och svarsärenden vägas in.

### Tidplaner

Projektet planeras att påbörjas i mars 2020 och avslutas i mars 2021.

Charlotta Tillbom  
T.f. Kommundirektör

Bawar Akrawi  
CIO



Kommunstyrelsekontoret

Kommunstyrelsekontoret

## Bilagor

Inga bilagor.

## Beslut skickas till

Kommunstyrelsekontorets Kansliavdelning  
Kommunstyrelsekontorets IT-avdelning  
Kommunstyrelsekontorets Ekonomiavdelning  
Kommunstyrelsekontorets Kontaktcenter