

---

**Referat fra mødet i  
Systemkoordinatorforummet  
den 7. juni 2021  
Webex Meetings møde, kl. 13:00-15:30**

Deltagere: Anette Jepsen, Morten Jessen-Hansen, Lennart Hoffmann Kastbjerg, Kristian Klitgaard, Ketty Bødker Daabeck, Thomas Veltz Majholt, Tora Djernæs, Jens Theodor Marthinus Hansen og Jan Blasius.

Afbud: Joan Martinussen, Marie Gravengaard

**1. Godkendelse af referat fra mødet den 7. maj 2021**

Varighed: 5 min. v/ Jan

Referatet fra mødet den 7. maj 2021 fremlægges til endelig godkendelse.

Indstilling:

Indstilles godkendt.

Bilag:

Referat fra mødet den 7. maj 2021 er tilgængelig på [Medarbejderportalen](#).

Beslutning:

- Referat godkendt.

**2. Evaluering af systemkoordinatorfunktionen**

Varighed: 25 min v/ alle

I forlængelse af drøftelserne på mødet i SKF den 28. maj 2021, gennemgår Jan skemaet for evalueringen af systemkoordinatorerne/SKF.

Ud over systemkoordinatorernes deltagelse i evalueringen, aftales om medlemmerne af DDS ligeledes skal spørges om de samme forhold. Et set-up kunne se sådan ud:

Spørgsmål til systemkoordinator:

"Jeg indsamler og deler viden om digitaliseringsinitiativer i forvaltningen."

Spørgsmål til DDS medlem:

"Systemkoordinatoren indsamler og deler viden om digitaliseringsinitiativer i forvaltningen."

Det overordnede spørgsmål er det samme:

"I hvor høj grad, mener du, at der er sammenhæng mellem det anførte og din dagligdag? Skala fra 1-10, hvor værdien 10 betyder at du er 100% enig."

Resultatet fremlægges på temamødet med DDS den 21. juni 2021.

#### Indstilling:

Evalueringen drøftes og gennemføres.

#### Drøftelse på mødet:

- Der er enighed om, at skemaet rettet mod systemkoordinatorerne kun skal besvares af de "gamle" systemkoordinatorer. Der er også enighed om, at de faste DDS-medlemmer bør udfylde et evalueringsskema rettet specifikt mod dem.
- Evalueringsskemaet gennemgås. Jan viser for det første, at skemaet er opdelt i fem afsnit, hvoraf de tre første har emner fra funktionsbeskrivelserne for systemkoordinatorrollen og SKF samt fra rammesætningen, som alt sammen ligger på Medarbejderportalen. De to sidste afsnit omhandler henholdsvis GDPR samt diverse input sendt ind via idékassen. Da afsnittene gennemgås foreslås diverse justeringer, som Jan indarbejder. Det besluttet f.eks. at ændre værdiskaleringen på svarmulighederne fra 1-10 til 1-5. Der stilles også spørgsmål af mere principiel karakter. Kristian spørger, om skemaet skal bruges til at evaluere funktionsbeskrivelserne eller det arbejde der reelt har udført de seneste år. Jan argumenterer for det sidstnævnte men lægger vægt på, at vi ikke kan forholde os til det reelt udførte arbejde uden at tænke funktionsmaterialet ind i ligningen. Jan fortæller videre, at han håber at kunne finde de steder, hvor der er et gab mellem teori (funktionsmateriale) og praksis, samt mellem den opfattelse systemkoordinatorerne har af rollen samt udførelsen heraf kontra DDS-medlemmernes.

#### Beslutning:

- Foreslåede ændringsforslag til evalueringsskemaet tages til efterretning af Jan som tilretter skemaet. Den videre proces for skemaet besluttet i samarbejde med Eva Minke, og meldes efterfølgende ud til SKF.

### **3. Orientering om RPA-projekt i Staben**

Varighed: 20 min. v/ Jan

#### Kort om RPA

RPA står for Robotics Process Automation. Det betyder, at der bygges en proces, der automatiserer udvalgte arbejdsgange. Det er en digital robotbruger eller virtuel assistent, der udfører arbejdsgangen. På samme måde som en 'rigtig', fysisk medarbejder, kan denne logge ind, indtaste, kopiere, beregne, indsamle information, strukturere data og meget mere. Forskellen er bare, at når først robotten er bygget, så løser den opgaverne uden at der skal bruges reel arbejdstid. Herved frigøres medarbejderressourcer. Robotten arbejder på de tidspunkter den bliver bedt om; 24/7, 365 dage om året. Med samme omhu – hver gang.

#### RPA-projekt i Staben

Fra oktober 2020 til marts 2021 har et RPA-projekt i Staben etableret en ny RPA infrastruktur og uddannet et antal RPA-udviklere. Styregruppen består af IT-ledergruppen samt kontorlederen for Økonomistyring og Analyse. Projektet gennemføres i samarbejde med Atea, der er valgt som leverandør i opstartsfasen med fokus på etablering af teknisk infrastruktur, uddannelse og sidemandsoplæring. Projektledelsen varetages af IT-Digitalisering.

Som led i sidemandsoplæringen er der blevet bygget fire RPA-processer i Microsoft PowerAutomate. To af de fire processer er tidligere bygget i en anden RPA-løsning, Kofax Kapow, der herefter udfases.

#### De fire processer er:

1. Modregning i boligstøtte – oprettelse af avis  
Primære systemer er: Prisme, Excel og SAPA.
2. Lukning af personalesager (erstatte proces i Kapow)  
Primære systemer er: SD og Acadre WEB
3. Journalisering af skifteretsattester (erstatte proces i Kapow)  
Primære systemer er: Outlook, Prisme og Acadre WEB
4. Arbejdsseddel til dagplejen  
Primære systemer er: DitmerFlex, Outlook og SD.

#### RPA-Governance

Sideløbende med etableringen af den tekniske infrastruktur, uddannelsen af en gruppe RPA-udviklere og arbejdet med at bygge de fire RPA-processer, er der udarbejdet forslag til en RPA-Governance model. Denne består primært af de her vedlagte bilag. Stabschefgruppen har på mødet den 26. maj 2021 besluttet, at støtte etableringen af en RPA-funktion i Staben. Selvom det i 'Roller i RPA-organisationen' skitserede ressourceforbrug ikke blev imødekommet, giver beslutningen mulighed for at komme godt i gang.

#### Indstilling:

SKF tager en drøftelse af de muligheder, der kan ligge i anvendelsen af RPA.

#### Bilag:

Principper for RPA  
Roller i RPA-organisation  
Drejebog for RPA

#### Drøftelse på mødet:

- I kraft af SKF'ernes rolle som bindeled mellem IT og forvaltningerne lægger Jan vægt på vigtigheden af, at informere SKF om RPA-projektet og dets muligheder for de enkelte forvaltninger – et projekt som Staben ser et stort potentiale i. Morten synes det lyder spændende, men har behov for en mere lavpraktisk samt teknisk beskrivelse, hvad RPA-teknologien konkret kan bidrage med, f.eks. ved hjælp af relaterbare eksempler. Jan fortæller, at der ikke er tale om kunstig intelligens, men rettere automatisering af arbejdsgange in house, f.eks. at trække og flytte data mellem systemer, hvilket egner sig særligt godt til tidskrævende gentagelser. Robotten er i stand til at arbejde med forskellige udfald samt åbne forskellige systemer på egen hånd uden brugeren kan se det. Som eksempel fortæller Jan, at der arbejdes på en robot som muliggør automatisk lukning af personalesager i Acadre ved fratrædelser, der registeres i SD. Tidsplan for udvikling af nye processer er på trapperne.
- Der lægges vægt på, at udviklingen af robot-processer står til rådighed for alle der måtte have behovet. Kristian stiller i den forbindelse spørgsmålstegn ved sondringen mellem primær- og sekundær udvikler. Jan fortæller, at primære udviklere placeres i den centrale projektgruppe og dedikeres til udviklingsopgaver samt superbruger for sekundære udviklere. Sekundære udviklere skal forstås som lokale RPA-udviklere. Selvom der ikke er noget krav, er håbet, at forvaltningerne på sigt udpeger sekundære udviklere. IT hjælper med uddannelse og support. Derudover udpeges en primær Business

Analyst som vil bidrage til udarbejdelsen af arbejdsgangsanalyser. Tora argumenterer for faren ved at uddanne sekundære udviklere som kun sjældent arbejder med RPA og dermed ikke formår at mestre RPA i tilstrækkelig grad. Jan pointerer, at vælger man at uddanne sekundære udviklere, er det vigtigt at afsætte de rette ressourcer til relevante processer. Kristian spørger yderligere til, hvem der styrer hvilke processer der overgår til RPA. Jan svarer, at man som udgangspunkt skal indsende sit ønske via en DitmerFlex blanket, hvorefter en RPA-Koordinator vil gå i nærmere dialog med procesejeren om forventningsafstemning osv.

- Afslutningsvis lægges der vægt på værdien i, at projektet er centralt styret, ift. drift og support ved eventuelle driftspørgsmål. Jan fortæller, at udarbejdes der en lokal RPA-proces, vil forvaltningerne ikke stå selv med driften; der etableres central overvågning i IT-Drift som ved fejlmelding giver besked til procesejeren.
- Der blev spurgt til muligheden for at få en RPA-udvikler til at komme på SKF's august møde, og fortælle om en konkret proces.

#### Beslutning:

- Orientering taget til efterretning.
- Efter mødet er det blevet aftalt, at SKF på mødet i august, får demonstreret RPA-processen 'Arbejdsseddel til dagplejen', en RPA-proces mellem DitmerFlex og SD.

--- 10 min. pause ---

#### **4. Drøftelse af idéoplæg**

Varighed: 15 min. v/ Jan

I vedhæftede idéoplæg præsenteres muligheden for masseudsendelser af NemSMS'er via Excel. Løsningen er i idéfasen og inden løsningen bygges, undersøges det, om der er et forretningsmæssigt behov for at kunne masseudsende NemSMS'er.

#### Indstilling:

Idéoplægget drøftes. SKF's medlemmer undersøger i egen forvaltning om der er behov for at gå videre med løsningen.

#### Bilag:

Idéoplæg: Masseudsendelse af NemSMS'er fra Excel

#### Drøftelse på mødet:

- Jan illustrerer, at løsningen fungerer ved, at man i et Excel-ark indsætter CPR numre for derefter at klikke på "Find adresser". Herefter fremsøges resultater på navn, adresse samt hvorvidt borgeren er tilmeldt NemSMS.
- Løsningen er hverken bygget eller købt, men leverandøren har bekræftet at det kan lade sig gøre at masseudsende NemSMS på den i bilaget anførte måde.
- Forsendelserne baseres på cpr. numre, og beskederne sendes kun til de borgere der aktivt har tilmeldt sig, og dermed givet samtykke. Herved undgår man at sender beskeder til børn, der anvender et af forældrenes telefonnumre.
- Systemkoordinatorerne giver udtryk for, at de på nuværende tidspunkt har svært ved at finde eksempler, hvor løsningen kommer til sin ret. I stedet for masseudsendelser af samme indhold har de i højere grad brug for understøttelse af enkelthenvendelser eller masseudsendelse af forskellige beskeder.

- Ketty fortæller, at IT-Helpdesk kigger på sms-løsning fra henholdsvis SimMobility og Blue Idea, som skal erstatte nuværende løsning som bruges til helpdesk-beskeder. Ønsker AD-integration, da brugere som fratræder ikke slettes automatisk. Den nye løsning er i stand til at segmentere brugere; er der tale om et Acadre-problem, kan man begrænse modtagergruppen til Acadre-brugere og undgå, at andre medarbejdere forstyrres.

Beslutning:

- Orientering taget til efterretning. Er man interesseret i at høre mere om mulighederne, er man velkommen til at kontakte Jan.

## **5. Orientering om hændelser**

Varighed: 10 min. v/ Thomas

Der orienteres om informationssikkerhedshændelser. Punktet er et fast dagsordenspunkt på møderne i SKF. Formålet med orienteringen er at øge kendskabet til sikkerhedshændelser, så disse kan forebygges fremadrettet.

Indstilling:

Orienteringen tages til efterretning.

Bilag:

Hændelser: [Samlet oversigt siden maj 2018](#)

Drøftelse på mødet:

- Thomas fortæller, at der er blevet registreret to hændelser fra henholdsvis Social & Sundhed samt Jobcenter og Borgerservice. Ingen er blevet indberettet til Datatilsynet. Uddybes i bilag (link til Acadre).
- Morten fortæller, at han ikke er blevet informeret om hændelsen hos dem, og spørger i den forbindelse om muligheden for at få advisering om hændelser i sin forvaltning.

Beslutning:

- Orientering taget til efterretning, og Thomas undersøger mulighed for advisering om hændelseslog.

## **6. Nyt fra IT**

Varighed: 20 min. v/ Ketty og Digitalisering

Indstilling:

Orienteringerne tages til efterretning.

Drøftelse på mødet:

- Ketty:
  - Problemer med login til Citrix vha. NemID de sidste par weekender. Er i dialog med signaturgruppen om overvågning.
  - Intet nyt fra IT-Drift, udover at ansættelsesudvalget ift. besættelse af stillingen som IT-driftsleder har udpeget fem ansøgninger som skal til samtale næste uge.
- Intet nyt fra IT-Digitalisering.

Beslutning:

- Orientering taget til efterretning.

## 7. Eventuelt

Varighed: 5 min.

### Drøftelse på mødet:

- FAQ om GDPR: Tora gør opmærksom på, at det på sidste møde blev aftalt at nedsætte en gruppe bestående af Tora, Morten og Thomas, som skulle kigge nærmere på udarbejdelsen af en FAQ om GDPR. Intet er endnu sket, hvilket formentlig hænger sammen med, at ingen fik til opgave at igangsætte aktiviteten. Det aftales, at Thomas indkalder, og at status på aktiviteten gives på næste møde i august.
- Webtilgængelighed og dagsordensproduktion: Morten fortæller, at de oplever udfordringer med dobbeltproduktion af alle bilag. Lige nu har de en arbejdsgang, hvor man anvender accesibilityfixeren i Word for efterfølgende at konvertere til PDF og journalisere. Morten opfordres til at kontakte Sanne fra IT-Digitalisering eller Byråds- og Direktionssekretariatet. Tora spekulerer i, at problemet måske kan løses når brugerne overgår til webklienten.
- SAPA: Morten spørger ind til SAPA, som skal erstatte KMD Sag. Det aftales, at Jan og Morten drøfter emnet internt.
- Velkomstpostkort, informationssikkerhedskampagne: Anette viser postkortet som nu er trykt og klar til distribution. Er der behov for at få nogle eller forslag til hvordan distributionen kan foregå, er de velkomne til at kontakte Anette. Det beslutes, at diskutere punktet nærmere på august-mødet.

### Beslutning:

- Orientering taget til efterretning. Konkrete beslutninger kan ses i drøftelsen ovenfor.