

Delstrategi for digitalisering af det administrative område

Indledning

Økonomi- og lønsystemer, indkøbssystemer, rekrutteringsløsninger, sagsbehandlingssystemer, dokumenthåndterings- og journalsystemer er eksempler på administrative it-løsninger, der er en forudsætning for regionens daglige, sikre drift.

Der er aktuelt 190 it-systemer, der hører under det administrative område. Systemerne har vidt forskellige anvendelsesområder. Der er behov for en gennemgang, som kan afdække muligheder for forenkling. Målsætningen om én opgave - ét system sætter retningen for denne gennemgang.

Det administrative område oplever spændende muligheder for vækst og forbedring i de kommende år. Ved at tiltrække nye talenter og udvide de digitale kompetencer er det muligt at skabe en robust fremtid for området.

Værdiskabelse

Region Syddanmark arbejder strategisk over de næste fire år på at implementere mere sammenhængende og effektive løsninger, der bl.a. lever op til kravene om øget ressourceudnyttelse og bedre værdiskabelse for borgere og brugere. Med opdateringer i EU-lovgivning og strukturreformer skal de administrative systemer løbende understøtte denne udvikling bedst muligt.

Regionen arbejder for at optimere alle it-systemer, så de kan understøtte de nuværende og fremtidige krav, såsom forbedret forsyningssikkerhed, reduceret CO₂-aftryk, øge indkøbseffektivitet, etablering af forbedrede miljøregnskaber samt håndtere de stigende dokumentationskrav.

Samtidig skal udviklingen i de generelle trends inden for administrativt arbejde følges nøje. Ikke mindst den dominerende trend mod automatisering og digitalisering, som både påvirker den strategiske ambition, og er et dedikeret indsatsområde i denne delstrategi.

I takt med at lykkes at automatisere trivielle administrative processer, kan der frigøres tid og ressourcer til mere værdiskabende opgaver. Det forventes således, at den daglige, administrative drift kan optimeres, og at der kan frisættes ressourcer i et vist omfang til gavn og glæde for regionens økonomi – og i sidste ende for borgerne i Region Syddanmark.

Vision

Visionen er at skabe en moderne, digital organisation, hvor teknologi og mennesker spiller optimalt sammen. Digitale løsninger skal frigøre tid og ressourcer ved at automatisere udvalgte opgaver, så medarbejderne kan fokusere på det, der skaber mest værdi – den personlige kontakt, komplekse opgaver og opgaver der kræver menneskelig dømmekraft.

Visionen realiseres blandt andet ved at sikre, at hver funktionel opgave understøttes af så få systemer som muligt. Det reducerer samspilsudfordringer og kompleksitet.

Systemlandskabet forenkles og konsolideres gennem standardisering og harmonisering, hvilket sparer ressourcer og gør arbejdsgangene mere overskuelige. Høj datakvalitet bliver fundamentet for at realisere automatisering og digitalisering, hvilket muliggør effektivisering og bedre beslutningstagning baseret på solide data.

Det digitale landskab designes med mennesket i centrum, hvor intuitive brugerflader og sømløs integration mellem systemer understøtter medarbejdernes arbejde – fremfor at komplicere det. Teknologien bliver en naturlig medspiller i hverdagen og medarbejderne får adgang til digitale

assistenter, der hjælper med at navigere i systemer og arbejdsgange.

For at denne vision kan lykkes, er det både nødvendigt at styrke kommunikationen, og at implementere løsninger grundigt i organisationen. Herunder sikre en stærk praksis for forandringsledelse, læringsopbygning og uddannelse af brugere samt god brugerstøtte, når tingene er i drift.

Gennem et fleksibelt og tidssvarende arbejdsmiljø investeres der i at udvikle medarbejdernes digitale kompetencer, med fokus på engagement, arbejdsglæde og faglig stolthed. Det bidrager til at skabe en attraktiv arbejdsplads, hvor digitalisering bliver en løftestang for bedre opgaveløsning og større arbejdsglæde, og hvor medarbejderne er klædt på til at møde fremtidens udfordringer.

For at indfri denne vision bliver der arbejdet målrettet med at kombinere innovative løsninger, brugerinddragelse og strategisk kompetenceudvikling, som bidrager til at skabe en organisation, der er i stand til at udnytte digitaliseringens fulde potentiale. Dette kan bl.a. styrkes via kommunikationsindsatsen, der kan sikre en ensartet og fælles systemanvendelse samt bedre udnyttelsesgrad. Dette gælder for nye såvel som eksisterende systemer.

For at sikre en effektiv og fremtidssikret digitalisering af det administrative område skal de it-løsninger, der udvikles og implementeres understøtte effektivisering, omkostningsreduktion og forbedret brugeroplevelse, samtidig med at de tager højde for den teknologiske udvikling og fremtidens behov.

Strategiske ambitioner

Visionen realiseres gennem følgende 7 strategiske ambitioner, der udgør fundamentet for indsatsområderne i delstrategien:

1. Én funktionel opgave – ét system
Funktionelle overlap i systemporteføljen skal begrænses ved at samle én funktionalitet i ét system. Dette betyder, at hver funktionel opgave indenfor f.eks. økonomistyring, lønadministration eller sagsbehandling så vidt muligt kun understøttes af ét system, der kan dække alle nødvendige behov for den pågældende opgave.
Dette reducerer behovet for at implementere flere systemer med overlappende funktionalitet, og sparer dermed både ressourcer og omkostninger i forbindelse med både drift og udvikling. Forudsætningen for denne forenkling af systemlandskabet er et stærkt fælles og tilgængeligt transparent overblik i organisationen.
2. Forenkling af systemlandskabet: Konsolidering, standardisering og harmonisering
For at opnå en mere strømlinet og effektiv it-understøtning er det nødvendigt at forenkle systemlandskabet. Dette kan opnås gennem konsolidering af eksisterende systemer, standardisering af teknologier og ved i fællesskab at harmonisere processer og funktioner på tværs af organisationen.
Når systemerne er færre og mere ensartede, bliver både drift og udvikling enklere og mere omkostningseffektive, og den daglige brug af systemerne bliver mere ens og overskuelig for medarbejderne.
3. Udvikling af datakvaliteten for at understøtte automatisering og digitalisering
En høj ensartet datakvalitet er en forudsætning for at realisere automatisering og digitalisering effektivt. Systemer skal være i stand til at indsamle, behandle og analysere data på en præcis og pålidelig måde. Dette kræver, at data er konsistente, korrekte og tilgængelige i realtid. Kun når data er af høj kvalitet, kan automatiseringsteknologier som kunstig intelligens (AI), maskinlæring (ML) og Robot Proces Automatisering (RPA) anvendes effektivt til at strømline og forbedre arbejdsprocesser.

4. Skalérbarhed og fleksibilitet
It-løsninger skal ikke kun være effektive og funktionelle, men også kunne tilpasses ændringer i organisationens behov over tid. Derfor er det nødvendigt at designe systemerne med skalérbarhed og fleksibilitet i mente. Det skal være muligt at udvide og tilpasse løsningerne, når nye krav opstår, så de kan understøtte fremtidige teknologiske landvindinger og ændringer i arbejdsprocesserne.
5. Brugercentreret design og brugervenlighed
It-løsninger skal være brugervenlige og designet generisk med fokus på medarbejdernes behov for ensartethed, workflow og fælles genkendelighed. Når systemerne er intuitive og nemme at bruge, reduceres behovet for omfattende træning, og medarbejderne kan hurtigt tilpasse sig nye teknologier og processer. It-løsninger skal også på sigt tage højde for brugergrupper med særlige behov.
6. Sikkerhed og overholdelse af lovgivningen
Alle it-løsninger skal designes og implementeres med sikkerhed og overholdelse af gældende lovgivning som fundament. Dette inkluderer bl.a. beskyttelse af personlige data, overholdelse af GDPR- og andre relevante regler, lovgivning og standarder for it-sikkerhed. (GDPR er en forkortelse for: General Data Protection Regulation).
7. Kunstig intelligens og innovation
Kunstig intelligens og innovativ brug af denne er i rivende udvikling. Regionen ønsker at være proaktiv og afprøvningslysten i forhold til denne megatrend. Dette kræver bl.a. mod til at udnytte nye tendenser balanceret i forhold til sund fornuft for at bidrage til medarbejderens professionelle virke (f.eks. hurtig summering). Det kan også fungere som beslutningsstøtte (f.eks. anbefaling), men ikke afgørelser, da den menneskelige erfaring og dømmekraft er afgørende for kontekst og beslutning.
Der skal løbende arbejdes med at udfordre leverandørerne på nytænkning af anvendelse af data på det administrative område.

Indsatsområder

For at opnå de strategiske ambitioner er der identificeret 7 indsatsområder, der tilsammen skal løfte regionen ind i fremtiden på det administrative område.

Fra modernisering af kernesystemer til styrkelse af medarbejdernes digitale kompetencer skabes en holistisk tilgang til digitalisering og den teknologiske udvikling.

Modernisering af det syddanske administrative systemlandskab skal ske med blik for nye digitale muligheder og vil evt. kræve nyinvesteringer i den grundlæggende systemportefølje.

Indsatserne skal beskrives, bl.a. med afsæt i den kommende datastrategi og planlagte BI-indsats. (Begrebet Business Intelligence (BI) dækker over en samling af metoder, strategier og software-løsninger, der bidrager til værdifuld indsigt i Region Syddanmarks data).

Hvis der afdækkes områder/systemer, der ikke aktuelt lever op til regionens retningslinjer for drift og sikkerhed områder, skal de søges håndteret med udgangspunkt i delstrategien.

De 7 indsatsområder er:

1. ERP (Enterprise Ressource Planning)
2. Dataanalyser og beslutningsstøtte
3. Automatisering og effektivisering
4. Harmonisering og konsolidering
5. Medarbejder empowerment

6. Sagsgang og dokumentation
7. Én funktion – én applikation

ERP (Enterprise Ressource Planning)

Indsatsområdet fokuserer på at optimere og modernisere organisationens centrale forretningssystemer. Det omfatter blandt andet integration og styring af kritiske forretningsprocesser indenfor for eksempel økonomi, indkøb, lagerstyring, HR med videre.

Formålet med indsatsen er at skabe en sammenhængskraft mellem flere applikationer, som kan være en del af samme tekniske platform, eller som på anden måde kan sikres en rationel teknisk og funktionel sammenhæng. Det vigtigste er, at den skal understøtte virksomhedens kerneprocesser og sikrer effektiv datadeling på tværs af organisationen. Dette kan indebære implementering af nye ERP-funktioner, opgradering af eksisterende systemer eller konsolidering af forskellige systemer til én samlet ERP-platform.

Initiativer og indsatser

SydERP (inkl. Økonomimodul, indkøbsmodul, kontraktstyring, lagerstyring & hjemmepatienthåndtering, samt integrationer & BI behov) er et af de mest kritiske systemer i organisationen og understøtter væsentlige forretningsprocesser. I handleplanen for 2025 er der i 2025 primært fokus på udbud og sikring af drift og vedligeholdelse af eksisterende løsninger. Det omfatter bl.a. erstatning af SydAX-økonomi og andre økonomisystemer, erstatning af ILS (indkøbs- og Lagersystem) med fælles indkøb og lagerstyringsprodukter, kontraktstyring og andre funktionaliteter.

Det er afgørende, at systemet fortsat understøtter organisationens behov for automatisering, effektiv datahåndtering og integration på tværs af systemer.

I handleplanen for 2025 og frem er der etableret et program, der tilsammen erstatter de nævnte ældre løsninger og udbygger systemunderstøttelsen på andre områder.

Dataanalyser og beslutningsstøtte

Databearbejdning til diverse formål er forretningsmæssigt essentiel i enhver organisation, men udvikler sig over tid, og skal konstant optimeres.

En række forretningsfunktioner og ledelser er i dag afhængige af at kunne udføre analyser af data til håndtering af evalueringsprocesser, beslutningsunderstøttelse eller trendvurderinger m.m. Den hidtidige indsats er relativ spredt og usammenhængende med data- og værktøjsspredning til følge. Dette skaber en vanskelig datasikkerhedsmæssig situation. Desuden står flere værktøjer foran udskiftning.

Værktøjs- og dataspredningen og systemudskiftningsbehovet skaber spændende muligheder for værktøjsoptimering, forbedring af datasikkerheden og udvidelse af forretningsunderstøttelsen.

Initiativer og indsatser

Det eksisterende SAS Business Intelligence (BI) miljø betjener en stor del af organisationen i dag, men samtidigt er der opstået "øer" af sub BI miljøer rundt om i organisationen.

Begge dele skal konsolideres og opdateres sikkerheds- og brugervenligheds-mæssigt.

I handleplan 2025 opstartes produktevaluering og dokumentation for værdi, mens en egentlig implementering af ny BI-platform forventes at kunne starte i 2026.

Automatisering og effektivisering

Der arbejdes på at identificere og implementere teknologiske løsninger, der kan automatisere manuelle processer og øge den operationelle effektivitet. Det kan omfatte implementering og

udvidelsen af robotteknologi (RPA), kunstig intelligens (AI), Machine Learning (ML) og eventuelt andre, digitale værktøjer, der kan reducere manuel behandling og minimere fejl. Målet er at frigøre medarbejderressourcer fra rutineopgaver, reducere behandlingstider og øge kvaliteten i opgaveløsningen gennem selektiv indsats af automatiserede processer.

Initiativer og indsatser

I handleplanen for 2025 er RPA (Robot Proces Automatisering) en strategisk prioritet, og der er planlagt fornyede investeringer i udviklingsplatforme som UiPath og Manatee.

Der er fokus på at forberede udbud af UiPath-licenser, oprette et RPA-katalog i Regional ITs styringsplatform ServiceNow og at etablere et overbliksbillede til at overvåge RPA-afvikling i forskellige værktøjer.

RPA skal hjælpe med at automatisere trivielle administrative processer, hvilket frigør tid og ressourcer til mere værdiskabende opgaver.

Harmonisering og konsolidering

Det administrative systemlandskab skal forenkles og strømlines. Det indebærer en systematisk gennemgang af eksisterende systemer for at identificere overlap og ineffektivitet. Målet er at reducere antallet af systemer gennem konsolidering, hvor flere systemer med overlappende funktionalitet sammenlægges - eller erstattes af færre, men mere effektive løsninger. Indsatsen forventes at føre til lavere vedligeholdelsesomkostninger, bedre systemintegration og mere ensartede arbejdsprocesser på tværs af organisationen.

Initiativer og indsatser

Ud over konsolidering af systemer, som ovennævnte SydERP projekt delvist er udtryk for, er der også behov for at centralisere og vedligeholde forretningskritiske data (også kaldet masterdata), og stille dem til rådighed for andre systemer, der benytter disse data.

Product Master Data Management systemet (PMDM), der er under etablering i 2025, er et eksempel på et masterdatasystem (her vedrørende vareoplysninger). Men også andre centrale data vil være hensigtsmæssige at harmonisere og konsolidere fremover, for eksempel organisatoriske data, kontoplan, fysiske steder og lignende.

Findes masteroplysningen skal den vedligeholdes og findes ét centralt sted, hvorfra man deler og distribuerer den.

Medarbejderempowerment

Medarbejderne bør have bedre værktøjer til at udføre deres arbejde effektivt og selvstændigt.

Indsatsområdet fokuserer på implementering af brugervenlige systemer, selvbetjeningsløsninger og digitale arbejdsplatforme, der gør det nemmere for medarbejderne at tilgå information og udføre deres opgaver. Der lægges vægt på uddannelse og kompetenceudvikling, så medarbejderne kan udnytte de nye teknologiske muligheder – så som kunstig intelligens – optimalt. Målet er at skabe større arbejdsglæde, øget produktivitet og innovation gennem medarbejdernes styrkede handlekraft og teknologiske kompetencer.

Initiativer og indsatser

SharePoint er en vigtig produktivitetssplatform for samarbejde, dokumenthåndtering og vidensdeling. SharePoint-plattformen indeholder også Nintex formular og flowværktøj som i høj grad bidrager til medarbejder empowerment ved at skabe muligheder for mere effektive formularer og flows til håndtering af dokumenter og dataindsamling.

I 2025 planlægges en opgradering af platformen påbegyndt for at sikre, at SharePoint forbliver en effektiv og fremtidssikret løsning. Samtidig forventes Nintex at blive opdateret i samme periode.

Sagsgang og dokumentation

Forvaltningsloven opstiller rammer for sagsgange og dokumentation. Der er bl.a. krav til journalisering/arkivering af diverse dokumenter og til logning, sagsopfølgning, sporbarhed, regnskabsaflægning m.m.

Initiativer og indsatser

Valglov, miljølove, dokumentationskrav, datasikkerhedsregler, arkiveringslov m.m. skaber løbende behov for justeringer og tilpasning til nye krav. Region Syddanmark har et multiplum af værktøjer til disse formål, men har ikke optimeret og konsolideret endnu i systemunderstøttelsen. Der vil blive iværksat initiativer i strategiperioden og handleplanen for at optimere og konsolidere indsatsen på området.

Én funktion – én applikation

En lang række applikationer og værktøjer i det administrative område er målrettet specifikke faglige indsatser og øger den enkeltes produktivitet, effektivitet eller kommunikation. De er dog sjældent "flerbrugersystemer" som sådan.

Markedet for disse værktøjer er mangfoldigt og er præget af personlige præferencer (især med udgangspunkt i private præferencer i mobile apps.) Region Syddanmark kan dog ikke tillade medarbejdere frit at vælge og anvende disse værktøjer uden kontrol, da det ikke er administrativt omkostningseffektivt (for eksempel kontraktlige aftaler) eller datasikkerhedsmæssigt forsvarligt (for eksempel usikkerhed om dataopbevaring). Derfor bør disse værktøjer samles i veldefinerede pakker af fagdækkende produkter under mottoet én funktion - én applikation. Udvidelser skal i videst muligt omfang afvises, medmindre de tilføjer ny funktionalitet, som organisationen har behov for.

Initiativer og indsatser

Apps med afgrænset funktionalitet bugner markedsmæssigt og udvikler sig stærkt især til mobiltelefoner. Men de indebærer også datasikringsmæssige udfordringer, og forvaltningsmæssigt er der latent mulighed for funktionalitetsoverlap og omkostningsineffektivitet. Der er brug for en reguleringsmekanisme, for at vi ikke får forvaltningsmæssige problemer. Der vil blive iværksat nogle initiativer i strategiperioden og i handleplanen for at optimere og konsolidere indsatsen på området.

Den økonomiske ramme

Digitaliseringsstrategien angiver for den administrative delstrategi, at der umiddelbart lægges til grund, at investeringer i systemudvikling, nye administrative systemer m.v. finansieres af lokale anskaffelsesrammer/lokale budgetter. I det omfang det ikke er muligt, skal det afvejes, om det er muligt at finde finansiering i de generelle investeringsrammer.

De projekter, der allerede er i 2025 handleplanen (Roadmap2025), lægger fuldt ud beslag på de midler, der er tildelt på forhånd.

Det forventes, at digital innovation indenfor det administrative område i et vist omfang vil kunne bidrage til håndtering af de forventede administrative besparelser. Reducerede udgifter som følge af færre systemer vil også kunne bidrage til at finansiere besparelserne, og danne basis for yderligere aktiviteter og finansiering i det administrative område.

De samlede økonomiske rammer er vejledende og skal ses i lyset af de løbende revisioner af rammerne for regionerne. Hvis der i sammenhæng med kommende økonomiaftaler prioriteres yderligere midler til administrative systemer, bør de samlede økonomiske rammer til området

revurderes.