



TIL:  
Rådmannsgruppa i Fosen Regionråd

FRA:  
Sekretariatet/ faggruppa/Geir Aune  
Møtedato: 10. oktober 2008

**SAK 41/06 Spørsmål om oppgradering av Agresso fra versjon 5.4 til versjon 5.5 – vurdering og tilråding fra faggruppen**

**Vedlegg:**

1. Forprosjektrapporten kap. 1 og 2 – innledning og sammendrag
2. Framdriftsplan

**Andre saksdokumenter (ikke vedlagt):**

- Forprosjektrapport

**Innledning**

Forprosjektet startet våren 2007 med valg av leverandør. To leverandører ga tilbud og Ergo ble valgt. Prosjektet startet i september 2007 med et oppstartmøte den 3. september hvor alle aktuelle deltagere var med / invitert. Det ble i perioden fram til jul gjennomført workshoper innenfor alle områdene med unntak av lønn. Grunnet manglende ressurser i Ergo ble disse ikke gjennomført før i mai 2008.

Vi var heller ikke fornøyd med workshopene i budsjett og rapporter/nye moduler slik at disse ble gjennomført på nytt i august 2008.

Programleverandøren (Agresso) vil vedlikeholde og supportere systemet på versjon 5.4 minst ut 2009. Deretter må alle kunder oppdatere til versjon 5.5. Det ligger vesentlige forbedringer spesielt innenfor lønn i den nye versjonen 5.5. Vi ser det som en fordel å gjennomføre oppgradering til ny versjon så tidlig som mulig i 2009, men etter at årsoppgjøret er ferdigstilt. Flere kunder (ca 1/3) har allerede oppgradert til 5.5 i 2008.

Det som ligger av forbedringer innen lønn er:

- etterbetalingsrutine
- fravær med refusjon sykepenger
- bedre rapporteringsmuligheter

Innen økonomi/regnskap er det forbedringer på:

- brukergrensesnitt (enklere for sluttbruker)
- mer lagt over på web
- bedre tilgangskontroll

**Forprosjektrapport**

Vedlagt ligger forprosjektrapporten så langt den er ferdigstilt. Det som mangler er testing av programvaren som vil bli gjennomført i hht prosjektplanen (vedlegg nr. 2). Rapportens kap 2 gir en oversikt over anbefalinger og er samtidig et sammendrag (vedlegg nr. 1). De øvrige avsnittene går detaljert gjennom de ulike fagområdene.

I kap 2.1.1 gjennomgås mulige områder for effektivisering. Ut fra vurderinger som er gjort i forbindelse med saksutredningen vil potensialet for effektiviseringsgevinst utgjøre omlag 3 årsverk. Følgende tabell synliggjør potensialet og hvilke områder gevinster vil komme på:

	<i>Anslag på potensiale for effektiviseringsgevinst</i>		
<b>Økonomi</b>	<i>Fosen Regnskap</i>	<i>Fosen lønn</i>	<i>I kommunene</i>
Automatisering av prosesser			
- filhåndtering bank	0,4 årsverk		
- proaktive varslinger	0,2 årsverk	0,2 årsverk	
Betalingsoppfølging	0,1 årsverk		0,2 årsverk
Utgående faktura	0,2 årsverk		0,2 årsverk
Ny budsjettmodul			0,4 årsverk
Etterbetalingsrutine		0,2 årsverk	
Fravær med refusjon sykepenger	0,2 årsverk		0,2 årsverk
Rapporteringsmuligheter			0,4 årsverk
<b>SUM</b>	<b>1,1 årsverk</b>	<b>0,4 årsverk</b>	<b>1,4 årsverk</b>

Dette er ressurser som kan frigjøres til annen tjenesteproduksjon og kvalitetsforbedringer. Gevinstene skapes ikke bare i tjenestesenetrene, den enkelte kommune har et ansvar for å skape egen gevinst.

Under forutsetning av en oppgradering i april/mai kan vi ikke forvente noen innsparing før på slutten av året, da det vil ta tid å igangsette de ulike modulene og få de forventede gevinstene ut av de. Vi må forvente å kunne få ut en helårsvirkning fra og med 2010. Gjør også oppmerksom på følgende setning fra leverandøren i pkt 2.1.1: "Ergogroup kan (dermed) ikke stå ansvarlig for eventuell manglende tidsbesparelse ved bruk av ny funksjonalitet".

I forprosjektrapporten er det påpekt områder som kan forbedres. Vi legger opp til å ta område for område. Det vil kreve en ekstra ressurs, men vi legger opp til at den frigjøres ved å starte med de områdene som gir mest. Det vil si installere Intellagent og legge om til automatisk filhåndtering.

I etterkant av automatisk filbehandling foreslår vi at det gjennomføres to delprosjekt:

- Utgående faktura/betalingsoppfølging
- Skanning hovedboksbilag.

med deltagere både fra faggruppen/kommunene og fra Fosen Regnskap.

Vi foreslår at det gjennomføres følgende prosjekt innenfor lønn/personal med deltagere fra Fosen lønn og kommunene:

- Fravær med refusjon sykepenger (hele arbeidsprosessen flyttes over til Fosen Lønn)
- Personalstyringssystem (elektroniske timelister)

Disse prosjektene bør munne ut i rutineendringer som gir effekter både i tjenestesenetrene og i den enkelte kommune.

Ut i fra forprosjektrapporten og diskusjoner i faggruppen har vi følgende forslag til investering:

	<i>Lisens</i>	<i>Konsulent</i>	<i>Vedlikehold</i>	<i>Brukerstøtte</i>
Oppgradering	143 000	236 600	28 600	17 160
<b>Sum I</b>	<b>143 000</b>	<b>236 600</b>	<b>28 600</b>	<b>17 160</b>
Ny budsjettmodul	118 800	65 000	23 760	14 256
Automatisering (Intelligent)	66 000	15 600	13 200	7 920
Reiseadministrasjon	97 200	91 000	19 440	11 664
<b>Sum II</b>	<b>282 000</b>	<b>171 600</b>	<b>56 400</b>	<b>33 840</b>
Skanning hovedboksbilag	327 800	57 200	65 560	39 336
Utvidelse - automatisering (Intelligent)	176 000	26 000	35 200	21 120
<b>Sum III</b>	<b>503 800</b>	<b>83 200</b>	<b>100 760</b>	<b>60 456</b>
Anleggsmodul	72 600	52 000	14 520	8 712
Reisetid/reisekostnader (anslag)		205 000		
Egen innsats		100 000		
<b>Sum totalt</b>	<b>1 001 400</b>	<b>848 400</b>	<b>200 280</b>	<b>120 168</b>
<b>Investering</b>		<b>1 849 800</b>		
<b>Drift</b>				<b>320 448</b>

<b>Fordeling</b>	<i>Opprinnelig metode</i>		<i>40 % fast + 60 % folketall</i>	
	<i>Investering</i>	<i>Drift</i>	<i>Investering</i>	<i>Drift</i>
Osen	138 000	23 992	137 590	23 833
Roan	129 000	22 365	136 090	23 578
Mosvik	127 000	22 013	129 890	22 505
Leksvik	243 000	42 062	243 390	42 165
Åfjord	242 000	41 964	232 490	40 274
Rissa	356 000	61 652	368 190	63 791
Ørland	308 000	53 299	310 190	53 728
Bjugn	306 800	53 100	291 890	50 567
<b>Sum</b>	<b>1 849 800</b>	<b>320 448</b>	<b>1 849 800</b>	<b>320 448</b>

Ved kun å kjøpe oppgradering (sum I), så får vi et forbedret brukergrensesnitt og forbedringer innenfor lønn på fravær/sykepengerefusjon og etterberegning lønn.

Ved å gå ett skritt videre (sum II) så vil vi kunne få en vesentlig forbedring innenfor filhåndtering, en forbedring innenfor reiseadministrasjon og budsjettutarbeidelse.

Ved å satse mer på automatisering og skanning av hovedboksbilag vil vi øke mulighet for effektivisering. Det som ligger i automatisering i sum II er kun en oppstartspakke med 5 handlinger. For at en slik handling skal gjelde for alle kommunene/selskapene må den være identisk for alle. Ved å kjøpe en utbyggingspakke vil vi kunne differensiere i større grad.

Skanning av hovedboksbilag gir en bedre kvalitativ tjeneste, men på dette området har vi problem med å beregne mulig innsparing.

Agresso har laget en ny anleggsmodul. I utgangspunktet mener vi at vi ikke skal betale lisens for denne da vi allerede har anleggsmodulen. Vi tar den med for vi ser forbedringsmuligheter i forhold til den vi har. Målsettingen er å forhandle bort lisensen på denne.

Vi mener det absolutt er rom for endringer (forbedringer) idet framlagte kontraktsforslaget og at det derfor må forhandles om betingelser og priser.

#### Faggruppens forslag til vedtak:

1. Rådmannsgruppen anbefaler at oppgradering fra Agresso 5.4 til Agresso 5.5 gjennomføres i 2009.
2. Rådmannsgruppen anbefaler at det avsettes kr 1,8 mill i investeringsbudsjett for 2009 og kr. 300 000,- i driftsbudsjett 2009 til dette formålet. Fordeling pr. kommune iht. ....
3. Faggruppe for økonomi/regnskap får i oppdrag å forhandle fram forslag til endelig kontrakt med leverandør innenfor denne rammen samt utarbeide prosjektbeskrivelse og fremdriftsplan for oppgraderingen innen 30.11.08.

#### **Daglig leders innstilling:**

1. Oppgradering fra Agresso versjon 5.4 til Agresso versjon 5.5 gjennomføres i 2009.
2. Det avsettes kr 1.800.000 mill til gjennomføring av investeringen i 2009 og kr. 300.000 i driftsbudsjett 2009 til formålet. Investerings- og driftsutgiftene fordeles etter nøkkelen 60 % likt på alle kommuner og 40 % etter folketall pr. 1.1. året før.
3. Faggruppe for økonomi/regnskap får i oppdrag å forhandle fram forslag til endelig kontrakt med leverandør innenfor fastsatt rammen samt utarbeide prosjektbeskrivelse og fremdriftsplan for oppgraderingen innen 30.11.08.

#### **Rådmannsgruppens behandling:**

I tabellen med oppsett av fordeling står det som et alternativ at det skal brukes 40% fast og 60% etter folketall. Sekretariatet sjekker opp dette og korrigerer tallene slik at de blir i overensstemmelse med vedtatt fordelingsnøkkel, 60% fast og 40% etter folketall. Ny tabell blir da som følger:

<b>Fordeling</b>	<b>Opprinnelig metode</b>		<b>60 % fast + 40 % folketall</b>	
	<b>Investering</b>	<b>Drift</b>	<b>Investering</b>	<b>Drift</b>
Osen	138 000	23 992	168 835	29 242
Roan	129 000	22 365	167 835	29 072
Mosvik	127 000	22 013	163 635	28 356
Leksvik	243 000	42 062	239 335	41 463
Åfjord	242 000	41 964	232 035	40 202
Rissa	356 000	61 652	322 535	55 880
Ørland	308 000	53 299	283 835	49 172
Bjugn	306 800	53 100	271 755	47 061
<b>Sum</b>	<b>1 849 800</b>	<b>320 448</b>	<b>1 849 800</b>	<b>320 448</b>

Sekretariatet sjekker ut med Regionansvarlig, Geir Aune, om hvor stor del av kostnaden som kommer til utbetaling i 2009. **Geir Aune sier at kommunene bør legge til grunn at det må budsjetteres med de oppførte kostnader i 2009!**

**Rådmannsgruppens vedtak:**

1. Oppgradering fra Agresso versjon 5.4 til Agresso versjon 5.5 gjennomføres i 2009.
2. Det avsettes kr 1.800.000 mill til gjennomføring av investeringen i 2009 og kr. 300.000 i driftsbudsjett 2009 til formålet. Investerings- og driftsutgiftene fordeles etter nøkkelen 60 % likt på alle kommuner og 40 % etter folketall pr. 1.1. året før.
3. Faggruppe for økonomi/regnskap får i oppdrag å forhandle fram forslag til endelig kontrakt med leverandør innenfor fastsatt rammen samt utarbeide prosjektbeskrivelse og fremdriftsplan for oppgraderingen innen 30.11.08.

**Enstemmig vedtatt**

## **Vedlegg nr. 1:**

### **Forprosjektrapportens kapittel 1 Innledning og kapittel 2 Oppsummering og tilrådninger**

#### **Om forprosjektrapporten**

Forprosjektrapporten er en oppsummering av arbeidet i forprosjektet og den er ment å være et beslutningsunderlag for Fosen regionen i forbindelse med igangsetting, omfang og gjennomføring av et hovedprosjekt for versjon 5.5.

Forprosjektrapporten er et "levende" dokument og er ment å kunne brukes videre som et grunnlag for framtidige endringer som Fosen regionen ønsker å gjennomføre.

Foruten kapitler for innledning og konklusjoner er rapporten inndelt i et kapittel pr. fagområde. Innen hvert fagområde er det angitt forprosjektets anbefalinger.

Anbefalingene er inndelt i "Må" og "Bør".

**Må** Dette er anbefalinger som må gjennomføres for å videreføre samme type funksjonalitet og rutiner som man benytter i dagens 5.4 versjon. Dette er med andre ord en minimumsløsning – å bruke 5.5 på samme måte som i dag.

**Bør** Dette er anbefalinger som gjelder videreutvikling av dagens Agresso bruk, blant annet ved at man tar i bruk ny funksjonalitet i versjon 5.5. Det anbefales også at det anskaffes tilleggsmoduler som bidrar til denne videreutviklingen.

#### **Resultat fra testing**

Under hvert fagområde er det satt opp et eget avsnitt for resultat av testing, og det er her meningen at kunden selv skal beskrive resultatene etter hvert som testing er ferdig gjennomført innenfor det enkelte fagområde.

#### **Forprosjektgruppa**

Forprosjektgruppa består av:

<b>Prosess</b>	<b>ErgoGroup</b>	<b>Fosen</b>
Prosjektledelse	Vidar Nergaard/ Christina Vangen	Geir Aune
Inng. Prosess	Fagkonsulent 2	Arild Myhre
Utgående prosess/Logistikk	Vidar Nergaard	Lena Tørum
Hovedbok	Vidar Nergaard	Ingjerd Harøy og Karen Lindgaard
Web og Rapportering	Vidar Nergaard	Ingjerd Harøy
Budsjett	Bjørn Erik Lingaas Hveding	Geir Aune
System	Vidar Nergaard	Gunda Gjerdalen
Lønn	Berit Maurstad	Inger Sagen, Brit Gotvassli, Turid Johannessen
Personal	Berit Maurstad	Inger Sagen, Brit Gotvassli, Turid Johannessen
Teknisk	Tom Magnussen	Robert Karlsen

## Forklaring av begreper

Begrep	Forklaring
AG16	Dette er et Agresso verktøy som brukes for å kjøre egendefinerte databasespørringer.
Agresso Report Creator	(ARC) Standard Agresso rapporteringsverktøy for produksjon av rapporter og formularer, f.eks. fakturaer og purringer.
Agresso Self Service	Det som i versjon 5.4 ble omtalt som "Agresso Web".
Agresso Smart Client	Det som i versjon 5.4 ble omtalt som "Agresso Office", dvs. Windows delen av Agresso
Arbeidsflyt	Ny funksjonalitet i Agresso 5.5 for å etablere egendefinerte prosesser. Denne funksjonaliteten erstatter alle områder hvor det er etablert arbeidsflyt i versjon 5.4, og kan benyttes på alle moduler i versjon 5.5, også ikke økonomiske prosesser.
Dokumentarkiv	I versjon 5.5 er funksjonalitet for dokumentarkivering betydelig forbedret. Dette innebærer bl.a. at ulike typer filer kan koples til transaksjoner i Agresso for enkel gjenfinning senere.
EI02	Dette er en intern Agresso jobb som benyttes ved innlesing av elektroniske fakturafilene og skannede fakturaer og sørger for distribusjon av disse på web.
Fleksifelt	Funksjonaliteten "Fleksifelt" er ny i versjon 5.5 og kan benyttes der man ønsker å registrere informasjon som det ikke finnes felter for i standard Agresso. Ved definisjon av slike felt lager systemet automatisk et skjermbilde for vedlikehold. I tillegg er det mulig å spørre på disse feltene via ulike spørreverktøy både i Smart Client og Self Service, samt grunnlag for å generere varslinger i arbeidsflyt og via IntellAgent.
IntellAgent	Dette er et produkt som er utviklet av Agresso og som fungerer som en "varslingsmotor" som tar tak i definerte hendelser og sender ut varsler, f.eks. mail, til bestemte personer. Produktet kan også brukes til å sette opp automatisering av filflytting. IntellAgent er ikke direkte relatert til versjon 5.5

## Oppsummering av rapportens konklusjoner

### Beskrivelse

Fosen regionen har gjennom forprosjektet hatt arbeidsmøter og presentasjoner av Agresso 55 innenfor de ulike fagområdene. Ut ifra disse sesjonene er det pekt på flere områder hvor man har et forbedrings potensial. Disse områdene er gruppert under Må og Bør kapitler innenfor hvert enkelt fagområde. Dette kapitlet oppsummerer det som anses som de viktigste områdene, hele forprosjektet sett under ett, og fokuserer på de områdene som man anser har størst mulighet for effektivisering eller kvalitetsøkning. Dette kapitlet vil ikke omfatte endringer som hovedprosjektet er nødt til å omfatte for at løsningen skal fungere som før (for eksempel opprettelse av roller for tilgang til meny), disse punktene vil stå under hvert enkelt fagområde.

### Skjematisk oppstilling av ny funksjonalitet/moduler og estimert tidsbesparelse

Tabellen nedenfor lister opp ny funksjonalitet/moduler som forprosjektrapporten anbefales tas i bruk. Det er gjort et forsøk på å estimere tidsbesparelse ved å ta i bruk ny funksjonalitet eller endring i prosessen kontra dagens situasjon.

Det gjøres oppmerksom på at estimatene ikke må sees på som noen garanti siden det ikke er gjort noen grundige tidsundersøkelser av dagens prosesser samt at potensiell tidsbesparelse vil til dels være avhengig av brukerne. Estimatenes er gjort av ansvarlig konsulent og er basert på den oppfatningen som konsulenten har av Fosen sine prosesser, erfaringer fra andre kunder og kjennskap til ny funksjonalitet. Det er ikke gjort grundige undersøkelser mhp tidsbesparing hos andre kommuner så man har ikke annet grunnlag enn konsulentens egen vurdering.

ErgoGroup kan dermed ikke stå ansvarlig for eventuell manglende tidsbesparelse ved bruk av ny funksjonalitet.

<b>Ny funksjonalitet/modul</b>	<b>Tidsbesparelse</b>	<b>Kommentar</b>
Automatisering av prosesser/IntellAgent	100 %	Ved å automatisere innlesning fra forsystemer fjerner man det manuelle innslaget i prosessen. Man kan også redusere kontroll elementet ved å sende melding om resultatet av innlesningen til aktuell ressurs.
Avstemming av forsystemer	0 %	Dette er en prosess som ikke eksisterer i dag og vil derfor føre til merarbeid, men det vil også gjøre at man får kontroll på hva som kommer fra forsystemer.
Proaktive varslinger	100 %	All tid som er brukt på kontroller frigjøres til annet arbeid siden systemet selv vil sende varsler på de definerte hendelsene. Det kreves selvsagt at hendelsene blir definert korrekt.
Kommunikasjon mot brukerne	?	Umulig å estimere besparelse for bruker/leder siden man ikke vet situasjonen i dag, men sannsynligvis vil en helhetlig og kommunisert rapportløsning være svært besparende. Administrativt vil det måtte påregnes ekstraarbeid i forbindelse med oppsett av løsning, men vil deretter være enklere å vedlikeholde og utvikle.



Dokumentarkiv	20 %	Med dokumentarkiv kan brukere/leder hente ut faktura/lønnslipp/purring/krav selv, uten å måtte involvere Fosen regnskap. Estimater er basert på besparelsen på denne spesifikke aktiviteten, i tillegg vil dette nok oppleves som en høyning i brukervennligheten.
Betalingsoppfølging	30 %	Det eksisterer pr i dag ikke en utfyllende beskrivelse av denne prosessen, men vha av arbeidsflyt og IntellAgent varslinger vil man kunne automatisere store deler av prosessen. Estimater på 30 % bør derfor være oppnåelig.
Utgående faktura	30 – 50 %	Store deler av denne prosessen kan automatiseres, spesielt innlesning og kontroll av ordregrunnlag.
Budsjett	0 %	I utgangspunktet vil ikke en overgang til Planlegger føre til noen tidsbesparelse, men siden all videre utvikling vil skje på dette verktøyet og ikke ABM vil det bli mer effektivt med Planlegger.
Inngående faktura	0 %	Denne prosessen vil bli tilnærmet lik dagens og funksjonaliteten også.
Skanning av hb bilag	0 %	Dette gjøres ikke i dag og vil derfor føre til ekstraarbeid, men vil øke brukervennligheten.
Etterberegning av lønn	30 - 50 %	Løsning for etterbetaling av lønn vil foreligge i 5.5 servicepack 3. Dette gjøres i dag manuelt!
Ny fraværsmodule	0-30 %	Registrering kan dels desentraliseres og dels fjernes dersom data importeres fra for-systemer. Innsparingene vil være størst for Fosen Regnskap ved omlegging av refusjonsrutinen.
Reiseregningmodule	0-20 %	Registrering kan desentraliseres og i tillegg effektiviseres ved innføring av arbeidsflyt. Innsparing i like stor grad vil hentes ut i hver enkelt kommune - det blir enklere å registrere - attestere og anviser reiseregninger.
Bedre rapporteringsmulighet	0-20 %	Bedret kvalitet og lettere tilgang til relevante data i nye rapporter gir effektiviserings gevinst. Kan kombineres med IntellAgent for ytterligere forbedringer.

## Anbefalinger

### **Automatisering av prosesser**

For å lette arbeidet med interaksjon med forsystemer anbefales det at man tar i bruk IntellAgent for å automatisere innlesning av filer. Ved å automatisere innlesning av filer frigjør man tid fra rutinearbeid og sikrer kvalitet. Aktuelle ressurser kan få melding om at innlesning er foretatt og med hvilket resultat.

Dette gjelder:

- Filer med ordregrunnlag som skal faktureres i Agresso
- Remitteringsfiler til bank
- Avstemmingsfiler til bank
- Inkasso filer

Med IntellAgent kan man også automatisere andre prosesser på gitte tidspunkt eller ved aktuelle hendelser. Dette vil føre til bedre tid på selve kontroll jobben.

Slike prosesser vil være:

- Remitteringsforslag
- Inkassoforslag
- Purreforslag og bekreftelse
- Bokføring av godkjente inngående faktura

### **Avstemming mot forsystemer**

Det er pr i dag ingen praktiske avstemmingsmuligheter av innleste data i Agresso mot ulike forsystemer. Dette skaper tvil om hva som er lest inn og kvaliteten på dette, og det reduserer følelsen av kontroll for fagressursene. Dette kan sikres ved å lage egne avstemmingstabeller som inneholder det som er lest inn og når det ble lest inn. Dette kan også være dokumentasjon overfor revisor på hva som har kommet fra forsystem

### **Proaktive varslinger**

IntellAgent kan brukes for å skru fokus på fagressurser fra å måtte lete etter feil/terskelverdier til å bli varselet om dem. Det vil redusere andel av rutinearbeid og frigjøre tid til kjerneoppgaver. Slike varslinger bør også settes opp mot de enkelte brukere.

Varslinger som bør settes opp:

- Egenmeldinger brukt opp
- Ubrukte feriedager som man må søke om å overflytte til neste år
- Feil i fil fra forsystem
- Feil i registrert ordre i fakturagrunnlag
- Ordre klar for fakturering
- Kontroll av godkjente bilag før automatisk bokføring

### **Strategi for kommunikasjon mot brukere**

Det bør settes ned en gruppe på tvers av fagområder som skal utvikle en strategi for hvordan man bør kommunisere med kommunens brukere.

Denne gruppen må avgjøre:

- Hva som skal distribueres
  - Periodeavslutningsrapporter
  - Personal data
  - Lønnsklipp
  - Annet?
- Hvordan man ønsker å distribuere det

- Browsermaler på Agresso Web
- Excellerator rapporter
- Rapporter på epost
- Annet?
- Hvem som motta informasjon
  - Enhetsledere
  - Brukere
  - Politikere
  - Andre?

Strategien bør være felles for alle kommuner med felles maler slik at man får minst mulig ressursbruk ved vedlikehold og utvikling. Det bør pekes ut dedikerte ressurser som skal være eier av løsningen når den går i produksjon og som kan sørge for en naturlig utvikling i tillegg til vanlig vedlikehold. Dette vil sannsynligvis kreve en investering i kompetanseheving hos de aktuelle ressursene.

Fordelene for Fosen som region er at de vil besitte den nødvendige kompetansen selv for å effektivt kunne administrere og videreutvikle de sine kommunikasjonsstrategier. Enhetsledere i de ulike kommunene vil ha samme kanal for å rette henvendelser/ønsker og en eller flere dedikerte ressurser sentralt som har oversikt over det samlede behovet i regionen og kan lettere koordinere utviklingsarbeidet. For den enkelte bruker vil det bety at de slipper å bruke tid på å spørre/rapportuttrekk, alt det nødvendige vil være ferdig definert og så brukervennlig som mulig. Det vil lette kommunikasjon og samarbeid på tvers av enheter og kommuner når man får kjente rapporter å forholde seg til. Den enkelte bruker vil få frigjort tid som kan konsentreres om sitt kjernearbeid, dette vil føre til økt nytte og sannsynligvis mindre frustrasjon hos den enkelte.

### **Dokumentarkiv**

Det bør settes opp automatisk oppdatering av dokumentarkiv. Det vil gjøre det enkelt for brukerne å hente ut kopier i ettertid og lette oppfølgingsarbeidet for enhetslederne. Prosesser hvor dokumentarkiv bør settes opp er:

- Fakturering
- Purring
- Lønsslipp
- Inkassokrav

### **Betalingsoppfølging**

Det bør utvikles en rutine for oppfølging av ubetalte poster. Denne prosessen bør så langt det er mulig være lik på tvers av kommuner og dokumentere hva som skal skje med en post fra den forfaller til inkasso krav er bokført/avskrevet.

Prosesen må ta hensyn til:

- Purrenivåer, gebyr, purretekster
- Hva som skal vises/være med på neste faktura
- Aksjon dersom post ikke blir betalt
- Ansvar for oppfølging av poster
- Informasjonsbehov

For å understøtte prosessen kan man benytte verktøy som arbeidsflyt, varslinger via IntellAgent eller handlingsregister.

## **Utgående fakturering**

Prosessen vil bli designet på nytt.

Fakturalayout bør være lik for alle kommuner og alle bør ha logo. Med de nødvendige spesifiseringer og loger er dette et arbeid som estimeres til 24 timer (selvfølgelig avhengig av hvor mye endringer som må til) for en konsulent.

## **Budsjett**

I Agresso 5.5 presenteres Planlegger som en videreføring og til dels erstatning av de øvrige budsjettmodulene. Agresso har også uttalt at det vil være denne modulen som vil bli prioritert innen budsjettering og at oppdatering på de øvrige modulene vil være få eller ingen.

Siden kommunene i dag bruker ABM anbefales sterkt en overgang til Planlegger. Planlegger vil være å anse som den naturlige videreføringen av ABM. Den inneholder alle styrkene Planner har, men er i tillegg fullintegrert med Agresso, både i Smart Client og Self service. Dette innebærer både at man kan bruke de eksisterende registrene i Agresso, at man har et felles grensesnitt for brukerne og at man slipper problemer rundt overføring fra det som kan oppfattes som et selvstendig forsystem. I tillegg har Planner støtte for Agressos nye arbeidsflytmotor, noe som gjør det enkelt å kunne involvere brukerne ute og likevel beholde kontrollen sentralt.

For budsjett anbefales det derfor en overgang til Planner.

I tillegg bør kommunene vurdere Ergos Budsjettmodul (kommunal tilleggsmodul). Denne er spesialdesignet for kommunetankegang rundt prosjekt. Modulen støtter både Økonomiplanprosess, detaljering av opprinnelig budsjett og budsjettjusteringer. Dette må dog sees i forhold til at enkelte av de involverte kommunene har en noe avvikende budsjettprosess i forhold til tankegangen i modulen. Spesielt gjelder dette etablering av økonomiplan og utregning av lønnsmidler.

## **Nye moduler – rapportering, fokus på muligheter**

Utifra arbeidsmøter og gruppearbeid gjennomført med tanke på å utnytte nye moduler anbefales det at man avventer med Fleksifelt og Månedrapportering på web til en eventuell ny vurdering/behov har funnet sted. Det anbefales at man investerer i IntellAgent som vil understøtte og effektivisere flere av dagens prosesser. Arbeidsflyt og Dokumentarkiv er moduler som man "får" ved oppgradering og disse må tas i bruk fra dag 1. Det er også pekt på flere områder hvor disse bør benyttes.

Vedrørende rapportering så vil dette området bli prioritert ved at prosjektgruppen starter med en kartlegging av dagens løsning og starter prosessen med kartlegging av ønsket fremtidig løsning. Det er ikke tatt stilling til hvilke verktøy som skal benyttes, det anbefales at man avventer den beslutningen til man kommer et stykke videre i prosessen.

## **Inngående faktura**

Prosessen rundt inngående faktura vil bli mye enklere straks man tolker og importerer faktura i fra Readsoft. Dette vil føre til besparelse av tid i alle ledd i prosessen. Dette arbeidet kan og bør gjøres i forkant av oppgradering til versjon 55.

## **Mottaksregistrering og skanning av hovedboksbilag**

I workshopene på nye moduler ble det pekt på behov for å endre prosessene vedrørende hovedboksbilag. Enhetene ønsker å få frem image av disse på samme måte som med leverandør faktura, dette kan løses ved at bilag enten lastes inn elektronisk av enhetene eller at de sendes fysisk inn til Fosen regnskap for skanning. Selve prosessen og rutineene rundt dette må kartlegges og godkjennes før det settes i produksjon, men det er enighet om at det vil oppleves som en klar forbedring for brukerne.

Denne prosessen vil sannsynligvis kreve at man tar i bruk modulen mottaksregistrering av hovedboksbilag på web. Avhengig av hvordan løsningen settes opp så kan det være at den også krever arbeidsflyt, men det vil bli avdekket under kartleggingen. I tillegg kreves modulen dokumentarkiv. Av disse modulene er det kun "Mottaksregistrering av hovedboksbilag på web" som man ikke har eller får ved oppgradering og som dermed krever en investering. Hvis kartleggingsfasen og prosessbeskrivelse gjøres internt vil estimert konsulenthjelp være en dag (8timer). Ønsker man bistand til selve prosessen bør man påregne tre dager konsulenthjelp, da vil konsulenten også stå for dokumentasjon av prosessen.

## **Effektivisering**

Innen alle administrative systemer og prosesser vil det være et kontinuerlig behov for effektivisering, det er nødvendig for å at brukerne skal kunne holde tritt med den stadig økende arbeidsmengden og antall oppgaver. Det bør innarbeides i arbeidskulturen at prosesser/rutiner bestandig er under utvikling og at man hele tiden må søke å finne mer effektive metoder for å løse oppgavene på. De organisasjoner som lykkes best med dette er de som klarer å få den enkelte bruker til selv å identifisere nye løsninger/forbedringer og som har en ledelse som evner å ta ut gevinstene som det vil føre til på både kort og lang sikt.

I de foregående punktene i dette kapittelet er det identifisert flere områder hvor man bør forbedre den eksisterende prosessen og det er pekt på hvordan det bør gjøres. Ved gjennomføring vil det føre til en effektiviseringsgevinst for de enkelte brukerne og avdelingen som helhet. Uavhengig av fagområde er det en del oppgaver som bestandig peker seg ut som kandidater for effektivisering. Det gjelder oppgaver som tar tid, men som krever liten grad av menneskelig kontroll. Som eksempel kan nevnes innlesning av filer, kjøring av rapporter (remitteringsforslag, lønnsforslag, lønns slipper, ...). Andre eksempel er spørringer og kontroller som utføres for å sikre kvalitet i dataene, som for eksempel sjekk av egenmeldinger, ubetalte inngående faktura, manglende innlevering av skattekort, osv. Automatisering og maskinell varsling på disse områdene vil frigjøre tid til den enkelte bruker som kan brukes på kjernearbeidet. Erfaringsmessig vil også dette føre til mer trivsel siden den enkelte slipper rutineoppgaver og kan i stedet konsentrere seg om sitt fagområde. Dette er effektiviseringer som hilses velkomne av den enkelte bruker og gir en hurtig gevinst i frigjort tid. Det er nevnt flere ulike verktøy som kan hjelpe i dette arbeidet, IntellAgent, Fleksifelt, og Web.

Andre områder som også vil være aktuelle for effektivisering er hvor den videre flyt i prosessen er avhengig av aktivitet fra en bestemt ressurs. Erfaringsmessig blir dette ofte flaskehals dersom man ikke har effektive rutiner for å fange opp avvik. Slike avvik kan være feil fra bruker, sykdom, manglende kompetanse, manglende beslutningsgrunnlag. Man må arbeide aktivt for å lage prosesser som er minst mulig personavhengige og hvor man stoler nok på at prosessen varsler selv dersom det skjer avvik. Dette fordrer at fagpersonene aktivt jobber med å forbedre prosessene og har de nødvendige verktøy.

## Oppsummering og anbefalinger Lønn og Personal

Fagområdet Lønn og Personal er behandlet spesielt i kapittel 10 med oversikt over hva som ”Må” gjennomføres og hva som ”Bør” gjennomføres. Det er videre pekt på en rekke forbedring i versjon 5.5 som gir ny funksjonalitet og muligheter som vil kunne gi økt effektivitet. Vi nevner her:

- Nytt brukergrensesnitt
- Utvidelse av feltlengder
- Utvidet og forbedret brukertilgang og datakontroll
- Forbedringer i etterbetaling
- Dokumentarkiv
- Bedre rapporteringsmuligheter
- Overvåking og varsling med IntellAgent
- Forbedret arbeidsflyt
- Flexifelt
- Ny fraværsmodul
- Forbedringer i Reisemodulen
- Ny serverprosess som sender lønnstransaksjoner over til Agresso Planner for lønnsbudsjettering (se kapittel 12)

### Eksempler på forbedringsmuligheter

**SelfService** - Versjon 5.5 gir mulighet for større grad av selvbetjening. For ansatte/avdelinger gir dette større kvalitet på dataene og redusert resursbruk på sentral lønnsavdeling. Det gir mulighet for større innsyn i egne data for ansatte. Eksempler på arbeidsoppgaver som kan desentraliseres:

- Oppslag på tidligere lønnsslipper
- Registrere reiseregninger
- Registrere fravær
- Registrere variabel lønn – for de som ikke blir overført fra forsystemer.
- Endre ansattopplysninger (Adresse, telefon, e-post, pårørende, ikke bankkontonummer)
- Oppslag på egne data og ”mine rapporter”

**Arbeidsflyt** - gjør det mulig å forhåndsdefinere prosesser med ulike aktiviteter og hendelsesløp. Dette bidrar til sikring av rutiner og mindre sårbarhet ved fravær. Det er i rapporten pekt på en rekke områder innenfor personalområde der arbeidsflyt vil gi besparelser.

**IntellAgent** - Automatisering med IntelAgent kan gi varslinger ved grenseverdier og datostyringer. IntellAgent vil gjøre AGRESSO til et proaktivt system som vil hjelpe saksbehandlere og ikke minst ledere til å gjøre nødvendige og delvis pålagte aktiviteter i forhold til sine ansatte. Spesielt vil dette være viktig i forhold til gjennomføring av oppfølgingssamtaler med ansatte og tiltaksplaner i forhold til sykefravær. IntellAgent vil kunne benyttes i alle moduler i AGRESSO, men vil klart være et svært viktig hjelpemiddel for personalfunksjonen.

**Flexifelter** - Funksjonen Flexifelt gjør det mulig å registrere informasjon på områder man i dag har manuelle rutiner, for eksempel

- Utlånt utstyr (nøkler, mobiler etc.)

- Overtallighet/omplussing
- Medarbeidersamtaler
- Fullmakter/systemtilganger
- Personlige avlønninger for oppfølging og andre ting man har behov for.

**Browser med rapportmuligheter** - Alle spørringer og rapporter som tidligere var tilgjengelig i Office-versjonen kan nå tilgjengeliggjøres på Web. Dette gir større mulighet for tilgang til relevante rapporter/data for mellomledere og sluttbrukere.

**Reisemodulen** – Ny funksjonalitet kombinert med arbeidsflyt vil effektivisere rutinene både for den som reiser og for behandling av reiseoppgjør i etterkant.

**Ny fraværsmodul** – gir høyere kvalitet på dataene og større effektivitet for brukere. Ny refusjonsmodul gir også større grad av automatikk og mer korrekt rapportering. Det er også utarbeidet nye rapporteringsrutiner som kan implementeres. Dette vil igjen kunne gi en raskere tilbakebetaling fra NAV.

## **Gevinster**

I dokumentet fremheves en rekke aktiviteter som ikke er nødvendige i forbindelse med oppgradering (bør eller kan gjennomføres). Dette er aktiviteter som kan gi gevinster med hensyn til en mer hensiktsmessig bruk av systemet i form av registrering, oppfølging og kontroll. Parametersetting i ressursregisteret der de mest brukte feltverdier settes som ”default”, vil kunne bidra til at registreringsarbeidet for saksbehandlerne blir lettere. Arbeidsoppgaver kan også desentraliseres ved å ta i bruk SelfService til å registrere fravær, endre ansattopplysninger og gjøre oppslag på historiske lønns slipper for å nevne noen. Lønns slipper i dokumentarkivet er for saksbehandler på lønningskontoret lett tilgjengelig og ved henvendelser om lønnsutbetaling er det en fordel at ansatt og saksbehandler har tilgang til samme dokumentasjon. Overvåking av systemet (IntellAgent) vil kunne spare saksbehandler og leder for manuell oppfølging og kontroll. Varslinger bygges for dette formål og tid benyttet på slike manuell rutiner i dag, kan fristilles til andre oppgaver. Arbeidsflyt er også en gylden mulighet for kunden til å sette opp eksisterende og etablere nye, effektive arbeidsprosesser.

Dette er kun en kort fremstilling av mulighetene som finnes i 5.5 for lønn – og personalområdet. For mer detaljert beskrivelse av alle aktivitetene henvises til delkapitlene 10.5 – 10.8.

## Vedlegg nr. 2 - framdriftsplan

Tidspunkt	Aktivitet	Kommentar	Ansvarlig
26. september	Ferdigstilling I av forprosjektrapport	Uten testing av betydning	Geir
1, oktober	Behandling i faggruppe	Vedtar en anbefalt løsning	Geir
ca 10. oktober	Behandling i rådmannsgruppen	Vedtar omfang/framdrift	FR
November	Kontraktsforhandling med Ergo		Faggruppe/Geir
November	Utarbeidelse av prosjektplan for Ergos arbeid		Geir
15. oktober 2008	Sett opp testgrupper		Ingjerd H /Gunda
15.oktober 2008	Testing - lønn	Testingen må dokumenteres	Brit/Inger/Turid
	Gjelder all testing:	Sett opp hva som skal testes	
	Testing - fakturering	Testingen må dokumenteres	Gunda
	Testing - skanning	Testingen må dokumenteres	Gunda
	Testing - hovedbok	Testingen må dokumenteres	Gunda
	Testing - autorisasjon - rolleoppbygging	Testingen må dokumenteres	Gunda
	Testing - integrasjon	Testingen må dokumenteres	Gunda
	Testing budsjett	Testingen må dokumenteres	Gunda
	Testing nye moduler		Gunda
	intelligent	Testingen må dokumenteres	
	reiseweb		
	arbeidsflyt		
30. april 2009	Hva trengs av arbeid før testingen av nye moduler kan starte?		
15/10 - 31/12 2008	Rapportoppsett (hvilke rapporter skal ligge som standard)	Lag rapporthåndbok	Gunda
15/10-08 - 30/6-2009	Skriv rutinebeskrivelser på alle områder	Legges inn i Docmap	Gunda
mars-april 2009	Utarbeidelse av brukerdokumentasjon + opplæringsopplegg		Gunda



<b>Tidspunkt</b>	<b>Aktivitet</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Ansvarlig</b>
april - mai 2009	Brukeropplæring i kommunene		
april eller mai	Installasjon		Ergo
april eller mai	Oppstart		
mai/juni	Igangsetting automatisering filhåndtering (Dersom oppstart mai, vurdere å utsette det til august)		
mai	Oppstart prosjekt "utgående faktura/betalingsoppfølging"		Geir
mai/juni	Kontroll av installasjon/oppstart		Ingjerd H
september	Oppstart prosjekt "skanning hovedboksbilag"		