



STATENS ADMINISTRATION

Kundeforum

11. oktober 2017



DAGSORDEN

1. **Indledning** v/ Trolle K. Andersen
2. **Status Løn og Refusion** v/ Christian Nielsen
3. **Status Regnskab** v/ Jan Melchiorsen
4. **Resultat fra KTU 2017 og fem indsatsområder** v/ Trolle K. Andersen
5. **Status på igangværende kundeaktiviteter** v/ Per Roos
 - A. Kort status på implementering af det nye EpiCenter
 - B. Status på oprydning og ajourføring af kundeaftaler
 - C. Årsafslutning 2017
6. **Afrunding** v/ Trolle K. Andersen



STATENS ADMINISTRATION

Status - Løn og Refusion

Kundeforum 11. oktober 2017



STATUS LØN OG REFUSION

Status oktober 2017

Refusion

- Organisation uændret, faldende tab, rejsehold
- Mere erfaring og bygget på kompetencerne, refusionssystem
- Stort fokus på afstemninger.

Løn

- Organisation uændret, senest 1.12.2017 færdig med afstemninger.

Generelt

- Lean, digitalisering, uddannelse SAM Akademi, nyt HR-system i staten betydning for SAM og kunder, flere administrative HR-opgaver til SAM, kundedage Løn og Refusion på Landgreven.

Løn

Kontorchef

Christian Nielsen

- **Refusion**

Pia S. Bengtsen

- **Løn 1**

Morten Sand Henriksen

- **Løn 2**

Birthe Madsen



STATENS ADMINISTRATION

Status - Regnskab

Kundeforum 11. oktober 2017



STATUS PÅ REGNSKAB

Status oktober 2017

Finans og kreditor

- Organisationen – uændret
- Konsolidering
 - ”Flere kilometer i benene”.

Generelt

- Uddannelse
 - Kommunikationskursus, engelsk, excel, mv.
- Automatisering af processer
 - Periode 9 – flere punkter vedhæftes automatisk.

Regnskab	
Kontorchef Jan Melchiorson	Kontorchef Gitte Beltoft
Kreditor 1 Lene Kristensen	Kreditor 2 Dorthe Trintved
Finans 1 Ellen Ninna Hansen	Finans 2 Barbara Arnskov



STATENS ADMINISTRATION

Kundetilfredshed 2017

Væsentlige konklusioner

Kundeforum 11. oktober 2017



KUNDETILFREDSHED 2017 - RESULTATER

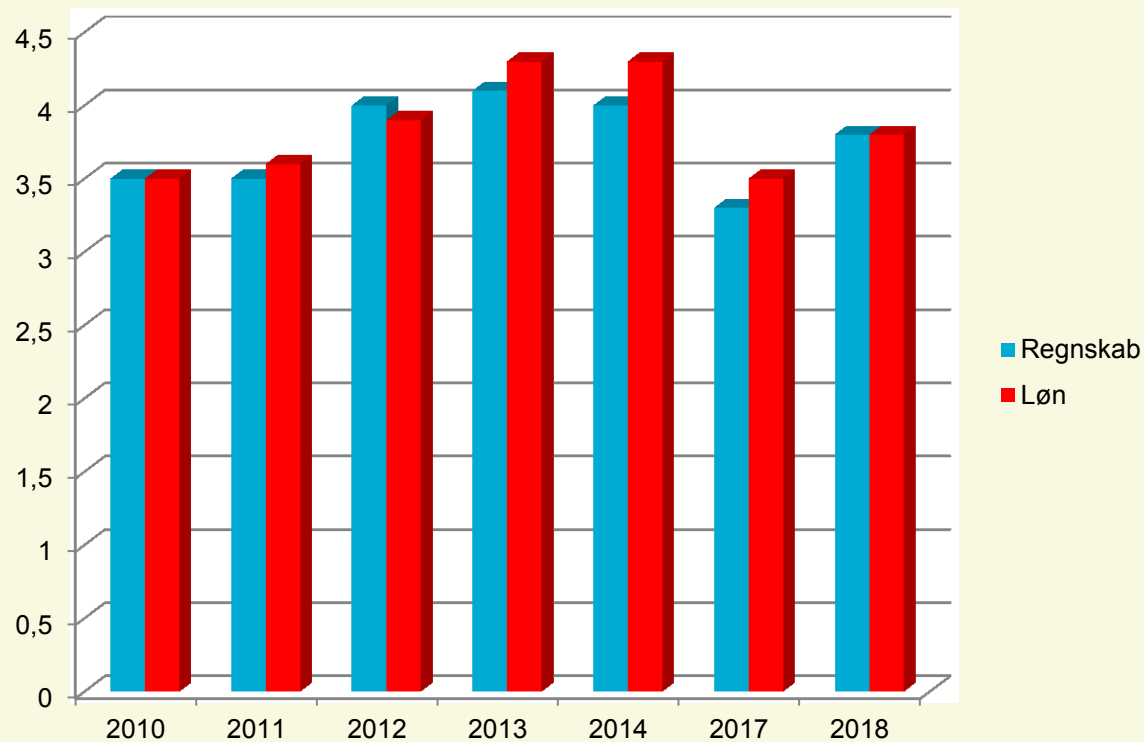
Hvad mener I om SAM's ydelser og service?

Det giver den netop afsluttede kundetilfredshedsundersøgelse (KTU) et godt billede af. Nedenfor er listet væsentlige konklusioner fra undersøgelsen:

- Svarprocenten var høj: 82%
- På en skala fra 1-5, hvor 5 er bedst, ligger den gennemsnitlige tilfredshed på 3,4. Det er tilfredsstillende i betragtning af, at SAM i Hjørring er en ny organisation
- Resultat for SAM Regnskab er 3,3
- Resultat for SAM Løn er 3,5.

Kundetilfredshed bliver undersøgt hvert år. I SAM's mål- og resultatplan for 2018 er resultatkravet for næste år en gennemsnitlig tilfredshed på 3,8.

KTU 2017 – UDVIKLING I PERIODEN 2010-2017 OG MÅL FOR 2018



KTU 2017 – FORMIDLING

- Kundeforum: Præsentation i dag onsdag den 11. oktober
- Ministerområde: Departementsrunde i oktober-november
- Kundemøder: Afholdes med de kunder, der ønsket det
- Interne analyser: Der er iværksat en analyse af resultatet, som danner udgangspunkt for en række initiativer, der er knyttet til fem særlige indsatsområder
- Indsatsområder: Indgår i SAM's arbejdsprogram for 2018.

FOKUSOMRÅDER FOR SAM

1) Kvalitet



2) Kundehåndtering



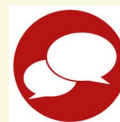
3) Opgavesplit / ydelser



4) Servicemål



5) Kommunikation



Fokusområderne blev godt modtaget ved Forum for Statslige Regnskabschefer den 20. september, hvor knap 60 regnskabschefer deltog.

KVALITET



Status

- Organisation fuldt etableret
- Færre interne rokeringer
- Onboarding-kurser afsluttes i løbet af efteråret
- Flere kilometer i benene.

Initiativer

- Arbejdsgrupper iværksættes sammen med kunder på udvalgte områder (RE)
- SAM Akademi
- Forbedringsmodel og procesgrupper
- Automatisering af udvalgte processer.

KUNDEHÅNDBTERING



Status

- Forsat stort fokus på at sikre svar og opfølgning på alle henvendelser
- Procesorientering betyder ændring i kontaktmodel.

Initiativer

- Kundeportal med fokus på besvarelse af kundehenvendelser
- Drejebøger skal opdateres og digitaliseres
- Controllerenhed arbejder på at sikre opdaterede kundeaftaler.

OPGAVESPLIT OG YDELSER



Status

- Kundeaftaler og drejebøger under opdatering
- Procesgrupper gennemgår og sikrer opdaterede arbejdsgange på samtlige processer.

Initiativer

- EPI under opdatering – kreditorprocesser på plads inden udgangen af oktober
- Moderniseringsstyrelsen har igangsat en spørgeskemaundersøgelse omkring opgavesplit og tidsforbrug på regnskabsområdet
- Opgaver på HR-området håndteres i forlængelse af implementering af nyt HR-system.

SERVICEMÅL



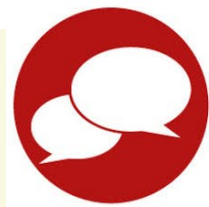
Status

- Har SAM de rigtige servicemål?

Initiativer

- Review af alle servicemål - med specifikation på ydelserne
- Nedsættelse af arbejdsgrupper via forum for statslige regnskabschefer.

KOMMUNIKATION



Status

- Uklare kommunikationskanaler.

Initiativer

- Ny www på vej primo 2018
- Kanalstrategi med sikring af mere målrettet information
- Kundeportal.



STATENS ADMINISTRATION

Kundeinitiativer i 2017

Status på igangværende aktiviteter

Kundeforum 11. oktober 2017



STATUS PÅ REETABLERING AF EPICENTER

Projektets tre faser

- Optegning af processer
- Internt EpiCenter
- Eksternt EpiCenter.

Status

- Optegningen af processer forløber planmæssigt
- Det interne EpiCenter forventes at åbne til november 2017
- Efter intern pilottest forventes det eksterne EpiCenter at åbne.

Vi forventer, at alle processer er optegnet til 1. maj 2018.

STATUS - OPRYDNING OG AJOURFØRING AF KUNDEAFTALER

Statens Administration har set sig nødsaget til at udskyde det interne mål om at opdatere samtlige kundeføtaler inden den 1. januar 2018.

Udskydelsen skyldes fuldt fokus på at sikre, at optegningen af samtlige processer kan afsluttes inden den 1. maj 2018.

Derfor vil der blive udarbejdet en allonge til alle ikke-opdaterede aftaler.

Forlængelsen er fastsat til den 31. december 2018.

FORUM FOR STATSLIGE REGNSKABSCHEFER

SAM har taget initiativ til at danne Forum for Statslige Regnskabschefer, hvor det er muligt at udveksle erfaringer, gode ideer og drøfte faglige emner.

- Der er afholdt tre møder i 2017, og der vil igen komme tre møder i 2018 (marts, juni og oktober)
- Tilmeldingslisten er vokset fra ca. 40 til over 60 deltagere
- Vi har besøgt Udenrigsministeriet og Erhvervs- og Vækstministeriet . Næste møde bliver hos Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen
- Der er nedsat to arbejdsgrupper med fokus på udviklingen af regnskabserklæringen – en gruppe ser på initiativer på kort sigt og en på initiativer på lidt længere sigt
- Der vil i 2018 blive etableret et Forum for Statslige Lønchefer.

ÅRSAFSLUTNING 2017

SAM udsender medio november:

1. **Nyhedsbrev med tidsplan for årsafslutning 2017**
2. **Spørgeskema til regnskabscheferne, hvor bl.a. følgende bedes oplyst:**
 - A. Regnskabskontakt hos kunden gennem årsafslutningen
 - B. Ønskes der kontakt fra SAM inden årsafslutningen?
 - C. Ønskes nulstilling af finans på dimensionsniveau?
3. **Forslag til yderligere punkter, som skal afklares med SAM i løbet af årsafslutningen?**

ÅRSAFSLUTNING 2017

Generelt om årsafslutning 2017:

- Der er ingen ændringer i opgaverne i forhold til årsafslutning 2016
- Flere af opgaverne skal være færdige en dag tidligere end sidste år
- Husk, at Statsregnskab holder informationsmøde den 7. november med deltagelse af Statens Administration
- Hold jer i øvrigt som altid orienteret via Moderniseringsstyrelsens [www](http://www.moderniseringsstyrelsen.dk)
 - "Vejledning om årsafslutning 2017" (udsendt den 6. oktober 2017)
 - Lønårsafslutning 2016
 - Vejledning om årsafslutning 2017 i Navision (forventes at være tilgængelig fra ultimo oktober 2017, og der bliver en vejledning til Navision 7.0 og 9.0).



STATENS ADMINISTRATION

Afrunding

Kundeforum 11. oktober 2017



DE SIDSTE PUNKTER

- Rabat 3. kvartal 2017 på 10,4%
- SAM KPI'er

Bilag 1 - Opfølgning på driftsaftale for Statens Administration august måned 2017

25-09-2017







J.nr. 2017-000X-00X

Oversigt over målopfyldelse i driftsaftale for Statens Administration

Tabel 1																
Mål	Målbeskrivelse	Opfyldelse												Bemærkninger		
		Kvartal	Q1-2017			Q2-2017			Q3-2017			Q4-2017			Total 2017	
		Periode	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11			12
[A-1]	Behandling af købsfakturaer og købskreditnotaer er rettidig															
[A-2]	Behandling af debitorfakturaer er rettidig															
[A-3]	Behandling af DDI-posteringer Stamdata er rettidig															
[A-4]	Udarbejdelsen af perioderegnskab er rettidig															Udarbejdes ikke for januar
[A-5]	Kvartalsregnskabsklæringer er korrekte															Udarbejdes kvartalsvis
[B-1]	Administration af løn er korrekt i forhold til selvangivelsesmodel															
[B-2]	Administration af løn er korrekt i forhold kundemes tilbagemelding															
[B-3]	Rettidig løn															
[B-4]	Refusionsbehandlingen er korrekt															
[C-1]	Produktivitet i SAM regnskab															
[C-2]	Produktivitet i SAM Løn															
[D-1]	Effektiv ressourceanvendelse															Fra april 2017 udarbejdes målet hver måned

NORDISK FINANCE BENCHMARKING 2017 (EY)

Statens Administration opnår generelt gode resultater i årets benchmark

Performancestatus er udarbejdet med afsæt i:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Resultat i forhold til øvrige deltagere i årets benchmark 2. Resultat i forhold til APQC-benchmarks 	Performance-status
Håndtering af løn	Statens Administration har enhedsomkostninger til håndtering af løn, som ligger i den lave ende af benchmarket, samtidig med at produktiviteten ligger i den højere ende. Også sammenlignet med APQC opnår SAM gode resultater i den øverste kvartil på enhedsomkostninger og mellem den øverste kvartil og medianen på produktivitet.	
Offentlige lønrefusioner	Statens Administration har de højeste enhedsomkostninger blandt deltagerne i årets finance benchmark pr. håndteret lønrefusion. Endvidere har SAM den laveste produktivitet blandt deltagerne. Der eksisterer ikke APQC-benchmarks på denne proces.	
Kreditorprocessen	Statens Administration har relativt lave enhedsomkostninger pr. indgående faktura og en høj medarbejderproduktivitet, når der tages højde for forskelle i aktivitetssplit. Også i APQC-sammenhæng er resultatet godt og placerer således SAM i den øvre kvartil på både enhedsomkostninger og produktivitet.	
Finansposteringer	Statens Administrations omkostninger pr. finanspostering er relativt lave. Omkostningsniveauet er ganske vist noget højere end Deltager A's, men er stadig tilstrækkeligt til at placere SAM i APQC's øvre kvartil. Endvidere ligger SAM's produktivitet mellem APQC's øvre kvartil og median, ligesom gennemløbstiden, fra bøgerne lukkes til konsolideret månedsregnskab, er lav.	
Rejse- og udlægsrefusion	Statens Administrations omkostninger til håndtering af rejse- og udlægsrefusioner placerer SAM midt i deltagerfeltet i benchmarken, men med et højere aktivitetssplit end de organisationer, som har lavere omkostninger. Omkostningsniveauet placerer endvidere SAM i APQC's øvre kvartil. Dertil har SAM en lavere gennemløbstid for refusionsbehandling end de øvrige deltagere.	
Debitor- og rykkerprocessen	Statens Administrations enhedsomkostninger pr. udstedt faktura giver en placering midt i deltagerfeltet, hvilket bl.a. er resultatet af forholdsvis lave totale omkostninger pr. årsværk til debitorprocessen. Endvidere har SAM en høj produktivitet på rykkerprocessen. Det noteres samtidig, at andelen af rykkere i forhold til mængden af udstedte fakturaer er meget høj.	

EVENTUELT

Næste møde: **mandag den 19. februar 2018**

Tak for i dag!