

Mødereferat

HH
310317

Møde i KundeForum

Torsdag den 16. marts 2017, kl. 14.30 – 16.00 i Sankt Annæ Palæ

Deltagere

Klimaministeriet: Morten Kehlet Strange, Sasja Steinlein Erhvervsministeriet: Johnny Darling, Signe Vogler, Nina Hersted Justitsministeriet: Torben Skytte Raahede Kulturministeriet: Anders Simonsen Miljø- og Fødevarerministeriet: Henning Jensen Moderniseringsstyrelsen: Michael Vierø, Udenrigsministeriet Jesper Kammersgård, Lars Sejer Nielsen Statsministeriet: Henrik Thomas Larsen Transport-, Bygnings- og Boligministeriet: Katja Pedersen Uddannelses- og Forskningsministeriet: Lars Højskov Andersen Kirkeministeriet; Mette Schwaner, Beskæftigelsesministeriet; Søren T, Christensen, Udlændinge- og Integrationsministeriet Ole Bøgely;

Statens Administration: Trolle Klitgård Andersen, Christian Nielsen, Per Helmer Roos, Henrik Hansen.

Ad pkt. 1, Velkomst

Trolle Klitgård Andersen bød velkommen som formand for KundeForum og introducerede mødets dagsorden.

Ad pkt. 2, Status – siden sidst

Trolle orienterede om de væsentligste punkter siden sidst.

Alt er overført til Hjørring, bortset fra få specialopgaver hvor enkelte nøglepersoner bliver året ud på Landgreven.

Årsafslutningen er vel overstået, og SAM kan på den baggrund konstatere, at ”Svendeprøven” er bestået, jf. snakken på Kundeform 14/12-16.

Nyt forum for regnskabschefer i staten blev afholdt den 23/3 med stor succes. 42 regnskabschefer, og 11 medarbejdere fra SAM deltog, og var med til at gøre det til en god eftermiddag.

De tre første processer der er baseret på robotteknologi, bliver taget i anvendelsen primo april.

SAM orienterede omkring, at der hen over 2017 vil blive idriftsat en række robotter, med henblik på at kunne støtte op omkring fokus på stabil drift.

Der blev vist et eksempel på, hvordan og hvor hurtigt det var muligt for robotten at lave afstemning af finanskonti. SAM er interesseret i at bidrage til en egentlig etablering af et robotcenter for Statens It.

Ad pkt. 3, Status – Løn og refusion

Kontorchef for Løn, Christian Nielsen, gav en status på løn- og refusionsområdet:

Der blev fortalt om den videre udvikling omkring organisering og opgaver, men det blev samtidig understreget, at der også her er et entydigt fokus på konsolidering.

Vigtigheden af sidstnævnte blev understreget af et synspunkt fra nogle af mødedeltagerne om at huske kærnedriften.

Der har været udfordringer med systemerne, hvilket blandt andet betød, at 15 personer måtte sendes hjem, da ”virk.dk” var nede en hel dag. Kunderne blev samtidig opfordret til at melde ind med fejl og andre typer af uregelmæssigheder.

Ad pkt. 4, Status - Regnskab

Trolle gennemgik status på regnskabsområdet.

Der er gennemført en sammenlægning af Debitor og Finans til én enhed inden for regnskabsområdet.

Som tidligere nænt har SAM stor fokus på digitalisering af opgaver generelt inden for regnskab, og specifikt på området digital post, grundet de markante stigninger på porto.

Kunderne efterspurgte en udvidet telefontid i forbindelse med årsregnskabet, så SAM slutter senere end kl. 14, hvilket samtidig vil gøre kundernes arbejde nemmere.

SAM vil have fokus på de kunder, hvor servicemål ikke overholdes.

Ad pkt. 5, Kundeinitiativer 2017

Kontorchef for Kunder og Kvalitet, Per Helmer Roos, præsenterede de påtænkte kundeinitiativer i 2017.

Indledningsvis blev det præsenteret hvordan kundemøderne vil blive afholdt i 2017

- Der afholdes kundemøder på henholdsvis løn- og regnskabsopgaver
- Samtlige kunder får tilbud om minimum ét kundemøde årligt, for henholdsvis løn- og regnskab - enten hos jer eller i Hjørring - alternativt Skype-møder
- To kundedage – en forår og en efterår – i København, hvor særligt de mindre virksomheder inviteres til snak med løn eller regnskabsmedarbejdere som et alternativ til et kundemøde
- SAM deltager gerne i koncernarrangementer, som det fx sker på Kulturministeriets område – Departementer bedes melde tilbage
- SAM kontakter samtlige kunder i foråret omkring hvordan I ønsker kunde-kontakten afholdt i 2017

Herefter forklarede Per, at SAM allerede er i gang med at iværksætte kundeinitiativer, hvor kunderne bliver inddraget i arbejdet med den videre udvikling af processer og ydelser fra SAM.

Nedenfor er listet nogle af de initiativer, som blev omtalt:

- Forum for regnskabschefer forventes at blive til gensidig fordel, men skal primært ses som et erfaringsudvekslingsforum for regnskabschefer.
- Forum for lønchefer blev efterspurgt, og holdningen var et ”ja” - dog forventes det først igangsat efter sommerferien

SAM vil gerne arbejde hen imod mere transparens i kundeaftalerne, og har derfor iværksat et projekt hvor samtlige kundeaftaler og bilag bliver gennemgået i 2017. Databehandleraftale indarbejdes i vores kontrakt.

- SAM vil arbejde på mere tydelighed i vores kommunikation og brug af forskellige kommunikationskanaler
- Se de opdaterede kontaktoplysninger til produktionsteams SAM [www](http://www.sam.dk)
- SAM vil gerne deres kunder – tag endelig fat i os

Robotteknologien blev igen nævnt, nemlig vigtigheden af, at vi beholder viden in house, og ikke lader konsulenterne løbe med den, da det er svært at fastholde programmører