



# Sammentænkte løsninger

Velkommen til Forum for lønansvarlige i staten

25. april 2023



# Dagsorden

- 01 Velkomst
- 02 Nyt fra Statens Administration
- 03 Sådan møder I Statens Administration fremover
- 04 Værdistrømsanalyse på Løn- og refusionsområdet
- 05 Workshop om udvikling på lønområdet
- 06 Nyt fra Statens HR
- 07 Status fra Løn og refusionsområdet
- 08 Afrunding og tak for i dag



# Velkommen til hybridmøde i Forum for lønansvarlige i staten

Markér i chatten ved spørgsmål

Tænd kameraet

Vent på mikrofonen





# Nyt fra Statens Administration

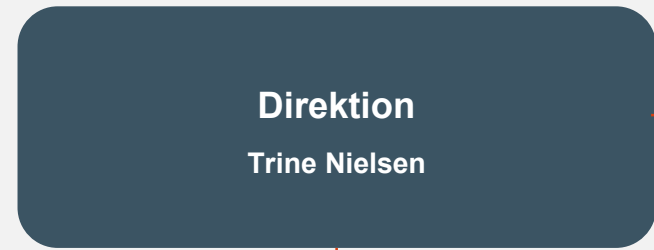
v/direktør Trine Nielsen

April 2023



STATENS ADMINISTRATION

# Organisation



## UDVIKLINGSCENTER

## FORRETNINGSCENTER

### Kunder og analyse

**Kontorchef:**  
Lydia Lindskov Beck

Kundepartner

Projekt og analyse

### Udvikling

**Kontorchef:**  
Heinrich Sigsgaard

Produktudvikling

It og BI

Automatisering

### Regnskab

**Kontorchef:**  
Lars Sejer Nielsen

Kreditor

Finans

Økonomi og Administration

Politiet og  
kriminalgforsorgen

### Løn og refusion

**Kontorchef:**  
Søren Bjerg Pedersen

Løn - Straks

Løn - Kriminalgforsorgen

Løn - Tilkøb

Refusion og TMO

### Kunder og rapportering

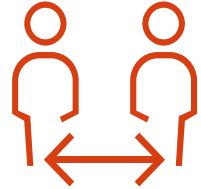
**Kontorchef:**  
Pia Sommergreen Bengtsen

Kundebetjening

Serviceesk

Rapportering og afstemning

# En organisation, der understøtter SAMmentænkte løsninger

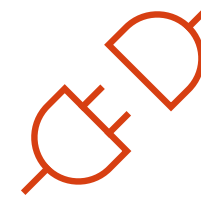


## MODELLEN FOR KUNDEKONTAKT

Vi ønsker at **styrke** og **forenkle** vores model for kundekontakt



gøre kundebetjening til en selvstændig disciplin



## INTERNE SNIT- OG SAMARBEJDSFLADER

Vi ønsker at **tydeliggøre** snit- og samarbejdsflader



styrke vores evne til at udvikle, implementere og sikre compliance i drift



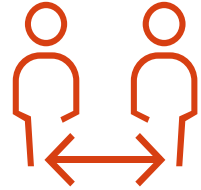
## Sådan møder I Statens Administration fremover

v/kontorchef Lydia Lindskov Beck og kontorchef Pia Sommergreen Bengtsen



STATENS ADMINISTRATION

# En styrket og forenklet kundekontaktmodel



## MODELLEN FOR KUNDEKONTAKT

Vi ønsker at **styrke** og **forenkle** vores  
model for kundekontakt



gøre kundebetjening  
til en selvstændig disciplin



## Kundebetjening

Mails og telefonopkald



## KUNDEPARTNER

Kontrakter, kampagner, kundepleje  
og øvrige rammebetingelser



## Kundebetjening er indgangen ved driftsnære kundehenvendelser



### Med Kundebetjening kan I se frem til:

- Én indgang til Statens Administration i driftsnære kundehenvendelser
- Effektiv koordinering og opfølgning på kundehenvendelser
- Højere faglig kvalitet og ensartethed i Statens Administrations kundeservice
- Øget fokus på hurtig tilbagemelding på henvendelser



## Kundepartner er jeres nye kontaktperson i Statens Administration



### Med Kundepartnerfunktionen kan I se frem til:

- Øget koordinering og opfølgning på samarbejdsrelaterede henvendelser
- Øget dialog om kundetilfredshed
- Øget samarbejde og tilgængelighed til Statens Administration
- Løbende dialog om kundens muligheder og behov



# Foreløbige tanker om nyt koncept for mødestruktur og kundetilfredshedsmålinger

## Revideret mødekoncept



## Koncept for kundetilfredshedsmålinger

### Overordnet kundetilfredshedsundersøgelse

Spørgeskema til skriftlig besvarelse i Q3  
Drøftes på departements- og kundemøder

### Dialogbaseret kundetilfredshedsundersøgelse

Kort spørgeramme  
Besvares mundtligt og drøftes på kundemøder i Q1/Q2



# Værdistrømsanalyse på Løn- og refusionsområdet

v/ kontorchef Søren Bjerg Pedersen og chefkonsulent Louise Gade

April 2023



# Fokuspunkter for løn og refusion

## Effektivisering

- Fjerne spild i processen
- Optimering af processen

## Kundeperspektiv

- Højne kundetilfredsheden
- Minimere fejl og tilbageløb

## Kvalitet

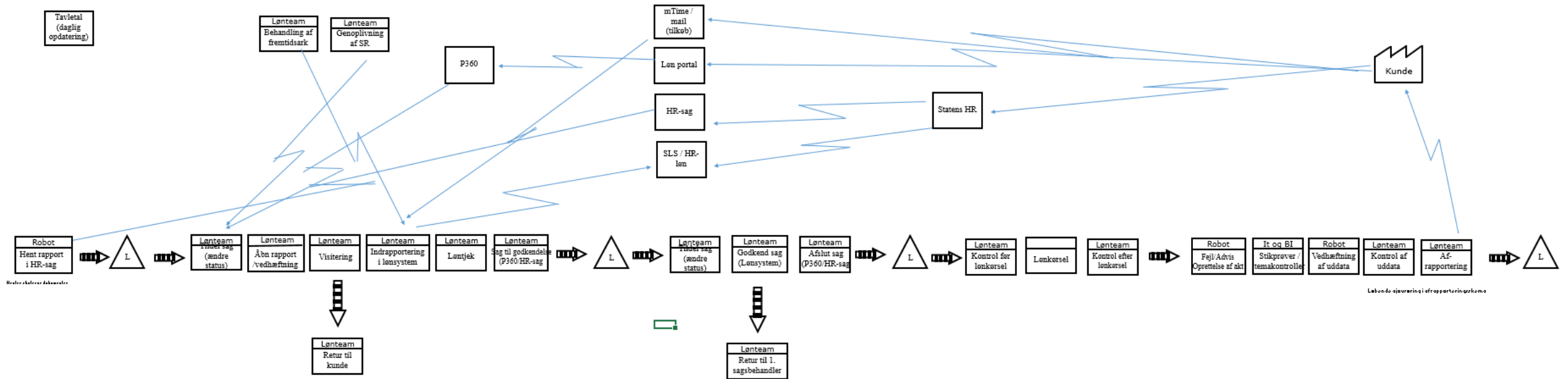
- Forøge kvaliteten i opgaveløsningen og sikre ensartethed

# Værdistrømsanalyse på Løn- og refusionsområdet



# AS-IS – lønproces i Statens Administration

## Nuværende værdistrøm: Løn behandling af blanketter

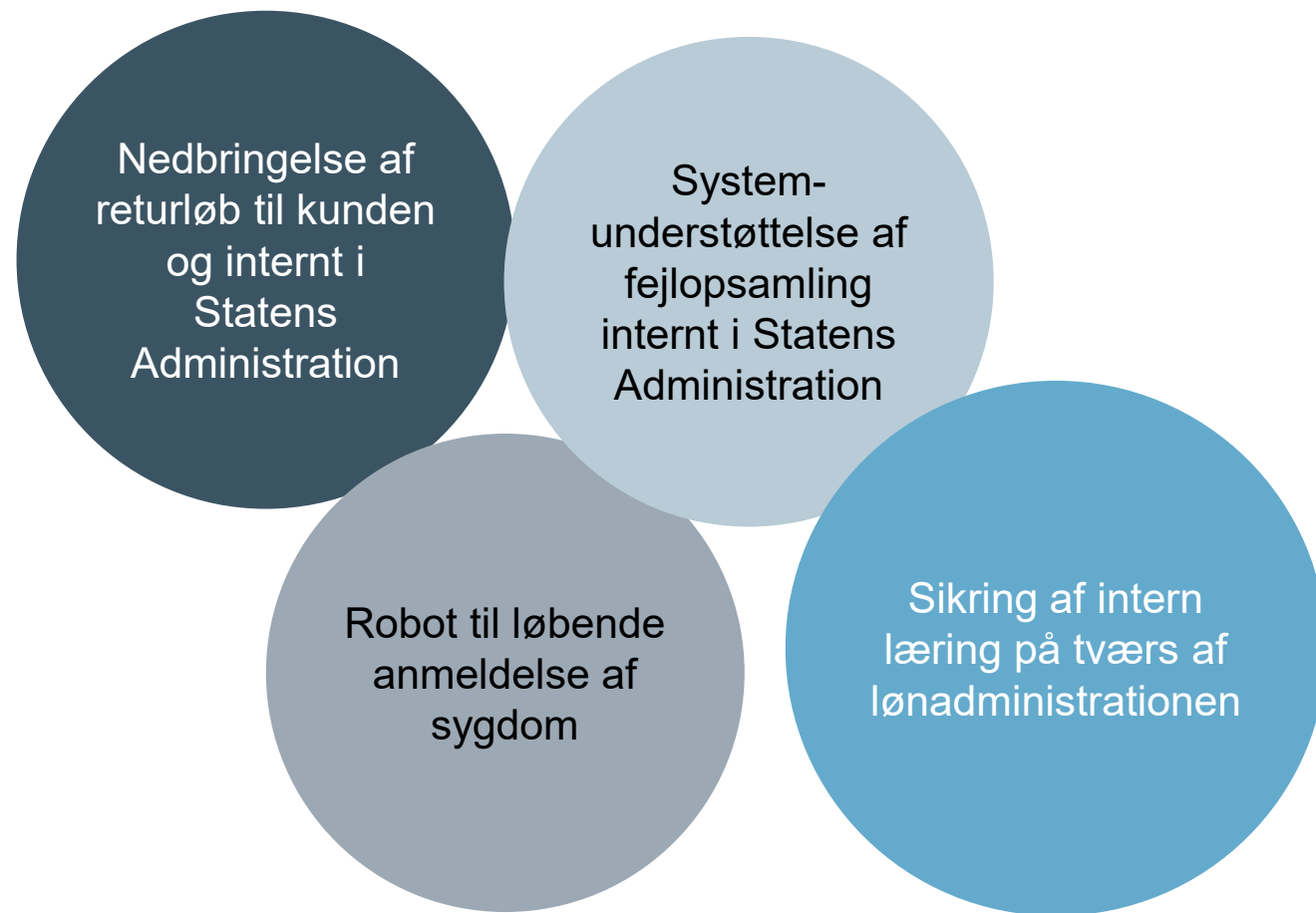
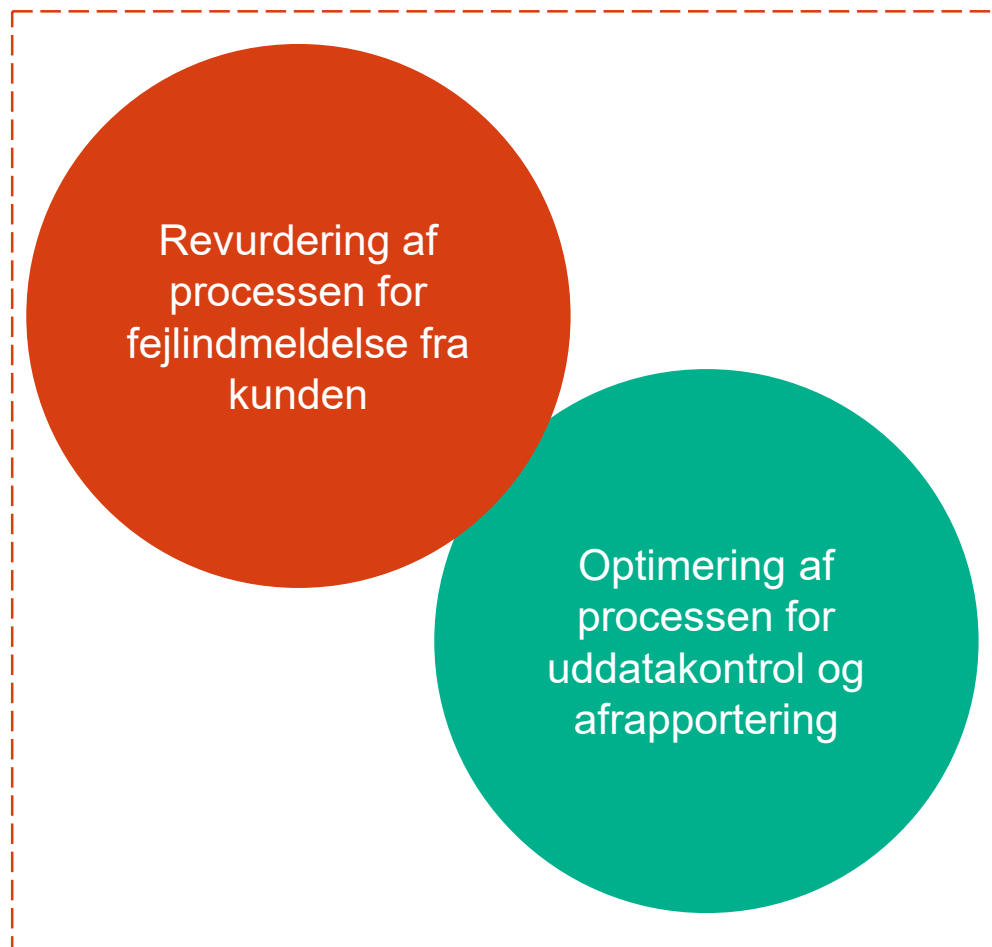


# Gennemførelse af værdistrømsanalyse - forslag til forbedringer





# Handlingsplan – eksempler på identificerede områder





# Workshop – udvikling på lønområdet

# Workshop – udvikling på lønområdet

45 minutters  
drøftelse og  
sandwich

Fremlæggelse  
fra  
gruppe 2 og 5

6 grupper med  
ca.10 deltagere i  
hver gruppe

Onlinedeltagere  
modtager  
survey  
- link i chatten

Sandwich  
i lokalet  
"Greven"



# Anvendelse af Statens Administrations afrapportering

## **Giver nuværende afrapportering værdi for jer?**

- Hvordan anvender I afrapporteringen?
- Hvad fungerer godt?
- Hvad fungerer mindre godt?

## **Hvilke forbedringsforslag ser I til nuværende proces?**

## **Hvad skal der til for at understøtte processen bedre fra et kundeperspektiv?**

# Proces for fejlindmelding

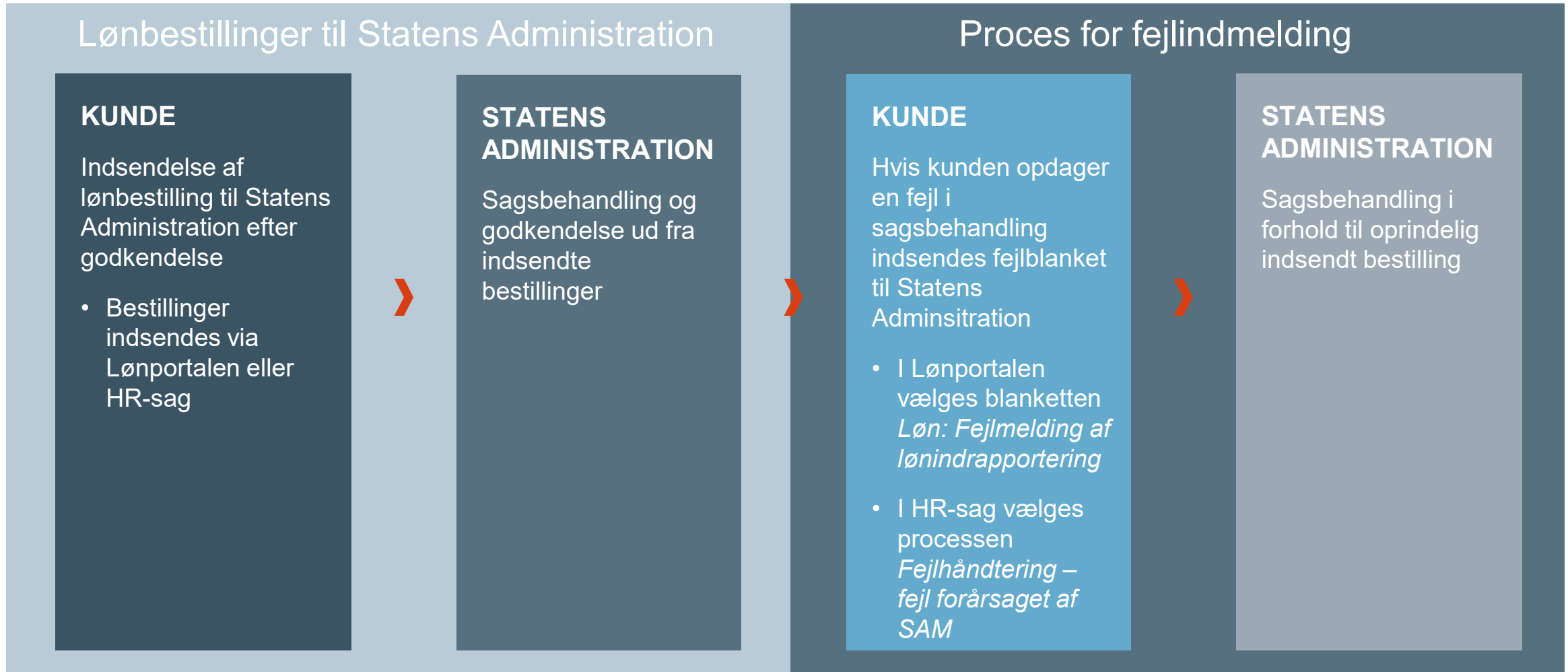
## **Hvordan oplever I processen for fejlindmeldelse?**

- Hvad fungerer godt?
- Hvad fungerer mindre godt?

## **Hvilke forbedringsforslag ser I til nuværende proces?**

## **Hvad skal der til for at understøtte processen bedre fra et kundeperspektiv?**

# Proces for fejlindmelding (fejlblanketter)





# Workshopgrupper

## Gruppe 1

- Anne Stampe Blichert
  - Brian Nyboe
  - Betina Gottschalck
  - Sarah Christiansen
  - Lene Johansson
  - Kitten Heine
  - Emma
- Schlægelberger
  - Susi Goltermann
  - Linda Netschajew
  - Tine Marie Nielsen
  - Jytte Hansen

## Gruppe 2

- Helle Randholm
  - Pernille Rubjerg Olsen
  - Anders Snedker
  - Jette Brøchner
  - Camilla Bak Gryholt
  - Anja Kristine Bendsen
- Kirsten Marthedal Andersen
  - Christina Schärfe
  - Kristina Landwehr Kjær
  - Susanne Hvid Pedersen
  - Dorte Sällberg

## Gruppe 3

- Morten Christensen
  - Bettina Jensen
  - Anne-Marie Müller
  - Lene Knudsen
  - Lene Johansson
  - Rikke Frank Larsen
  - Jette Granhøj
- Tina Nielsen
  - Rikke Gerner
  - Jan Hansen
  - Sandra Vally Jørgensen

## Gruppe 4

- Mia Maria Biering Iversen
  - Susanne Clausen
  - Morten Meizner
  - Nina van der Sman
  - Linda Juvald
  - Anne-Dorte Fynholm
  - Kirsten Dalby
- Dorthe Hofmann Christiansen
  - Margit Damgaard
  - Laila Østergaard
  - Ellen Kruse Jacobsen

## Gruppe 5

- Marianne Mølgaard Jensen
  - Nina Wallin
  - Abraham Özcan
  - Jette Poulsen
  - Ida Raun-Petersen
  - Dorthe Varnike
  - Julie Kaasgaard
- Lindschouw
  - Linda Hille Andersen
  - Charlotte Goldenbeck
  - Lea Fruerlund Jensen
  - Christina Klepsch Yiannaras

## Gruppe 6

- Lena Petersen
  - Anders Snedker
  - Birgit Kristensen
  - Fahmeeda Raza
  - Majbrit Hahne Jensen
  - Eva Bering Bloom
  - Petrine Nielsen
- Sascha Seerup
  - Anja Johnsen
  - Susanne Wiederholt Pedersen

# Workshop om udvikling på lønområdet

Vi er tilbage igen online kl. 11:30





A photograph of four people in a modern office environment. On the left, a woman with long dark hair in a grey sweater sits on a blue armchair. Next to her, a woman with curly hair in a light blue blouse sits on the same chair. On the right, a woman with long blonde hair in a white blouse and a man in a white shirt and dark trousers sit in wooden chairs. They are all looking towards each other, suggesting a meeting or discussion. A round wooden table is in the foreground with a laptop on it. The background shows office glass partitions and a large indoor plant.

# Nyt fra Statens HR

v/ Kontorchef Per Helmer Roos, Procesejer Ane T. Skak

April 23

# Hvad har vi med?

1. Konsolidering – gennemført og på vej i 2023
2. Statens HR – i samspillet med Statens HR suite og øvrige it løsninger
  - Snitflader til SIT, herunder planer for IGA
  - Pilot med mTIME
  - Udbud af Statens Rekruttering

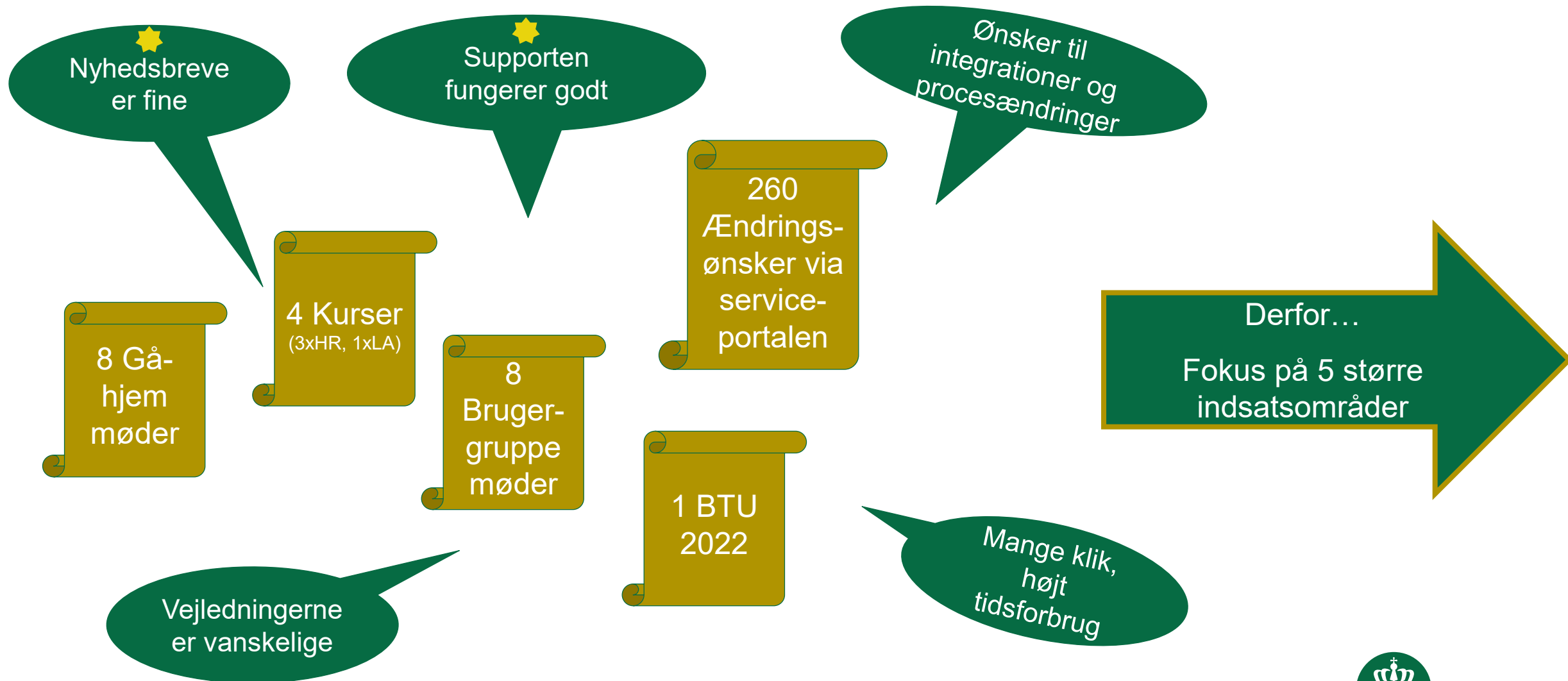


Spørg endelig  
undervejs

?

# Jeres input er afgørende for vores prioriteringer

- "Inputsteder" siden august 2022



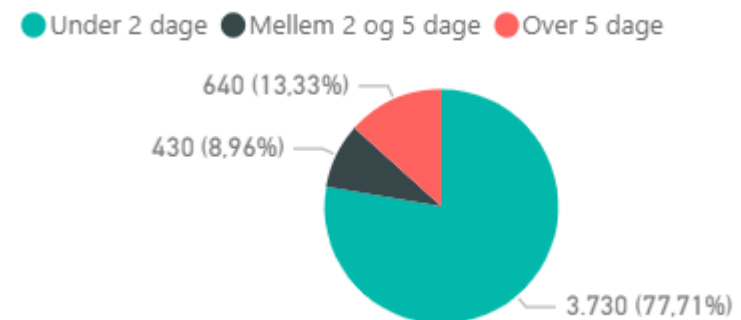
# Support af Statens HR

## Support

- Statens HR arbejder løbende på at forbedre vores samlede support set-up i tæt samarbejde med Statens Administration.
- Supportsagerne er vigtige input til:
  - Udvikling der minimerer fejl og letter den daglige sagsbehandling for den enkelte HR medarbejder
  - Gå-hjem-møder
  - Forbedringer til vejledninger på Oes.dk
  - Vidensposter i Serviceportalen
  - Løbende forbedringer af den daglige support og kompetencer

## Support tal for hele året 2022

- I alt 4.800 sager
- 78 % af sagerne blev løst inden for 2 dage
- 87 % af sagerne blev løst inden for 5 dage
- 4.090 var spørgsmål til anvendelse af løsning
- 710 sager var fejl



# Indsats 1: Bedre brugergrænseflade

## Vi vil gøre det lettere at arbejde i Statens HR

I projekt "Bedre Brugergrænseflade" har vi indtil videre:

- Omdøbt 10 felter
- Sat hjælpetekster på 28 felter
- Skjult 21 irrelevante felter
- Flyttet 1 felt

\*Forretningsenhed  
Økonomistyrelsen

Primært ansættelsesforhold  
Ja

Forventet slutdato  
dd-mm-yyyy

Alt. administrativt tjenestested

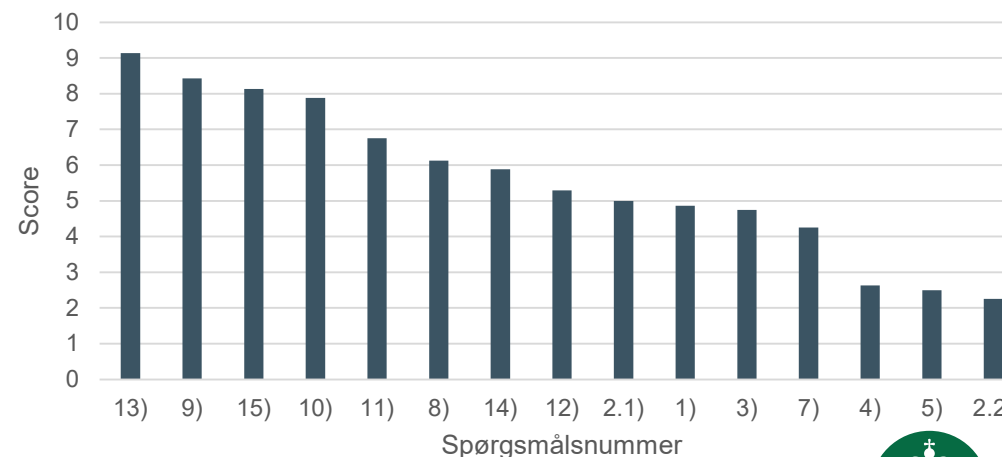
\*Pensionskasse

Integration til SLS. Danner automatisk afgangsårsag 10. Fratrædes i SHR, når dato indtræffer.

## Vi arbejder videre med

- Muligheder for at skabe feltafhængighed. Fx at åremålsfelter kun vises ved åremålsansættelser.
- Flere hjælpetekster, omdøbninger
- Forbedrede søgemuligheder i felterne

Sammen med vores brugergrupper har vi scoret forslag på en skala fra 1-10:



# Indsats 2: Smartere serviceanmodninger

## Vi har drøftet serviceanmodninger i brugergrupperne.

De mest prioriterede forslag er:

1. Serviceanmodningen ved *ansættelse* færdigudfyldes med løngruppe og angivelse af vedhæftning. I skal fortsat trykke "gem og luk".
2. Serviceanmodningen ved *ændringer* udfyldes som ved ansættelse. I skal selv udfylde procesnavn og trykke "gem og luk".
3. Optimering af statusoversigten

Vi er godt i gang forventer yderligere forbedringer i 2023.

✓ Det skal være til at se hinandens serviceanmodninger

Serviceanmodninger giver mange unødvendige klik

Det er svært at se hvornår SAM har svaret

SAM: Værdistrømsanalyse viser mange tilbageløb



# Indsats 3: Integrationer reducerer tid og øger kvalitet – step 1



## Hurtigere SIT brugeroprettelse med ny IGA

- Med IGA vil SITs proces for oprettelser og nedlæggelser af brugere blive automatiseret. Processerne vil blive initieret af en dataoverførsel fra Statens HR.
- Fremover vil brugeroprettelser og stamdataændringer tage en halv dag og der vil være større sikkerhed om korrekte data.
- SIT tager kontakt til jer vedr. udrulning forventeligt i 2023/24.

## Pilot for overførsel af SHR data til mTIME

- 3 institutioner vil i 2023 teste overførsel af stamdata fra SHR til brugeroprettelse i mTIME.
- mTIME forventer at kunne tilbyde funktionaliteten til til alle fra 2024.
- Institutioner med andre tidsløsninger kan trække på erfaringerne.

# Indsats 3: Integrationer reducerer tid og øger kvalitet – step 2



## Integration fra kommende eRekruttering til SHR

- Der er netop udsendt udbud til ny eRekrutteringsløsning.
- Når den idriftsættes i 2024/2025 vil vi have etableret integrationer af stamdata fra rekrutteringen, så dobbeltindtastninger mindskes.
- Oplysninger fra ansættelsesbeslutningen og oplysningsskemaet vil kunne overføres til den ventende ansatte.

## Optimering af SLS integrationer for mindre manuel håndtering

- Vi har lige integreret SHR forventet slutdato til SLS fratrædelse ✓
- Vi arbejder på at fjerne behovet for manuel lønsynkronisering i SHR. Gerne hurtigst muligt og i 2023.
- Vi analyserer på hvad der er next step ift. integrationer til SLS.



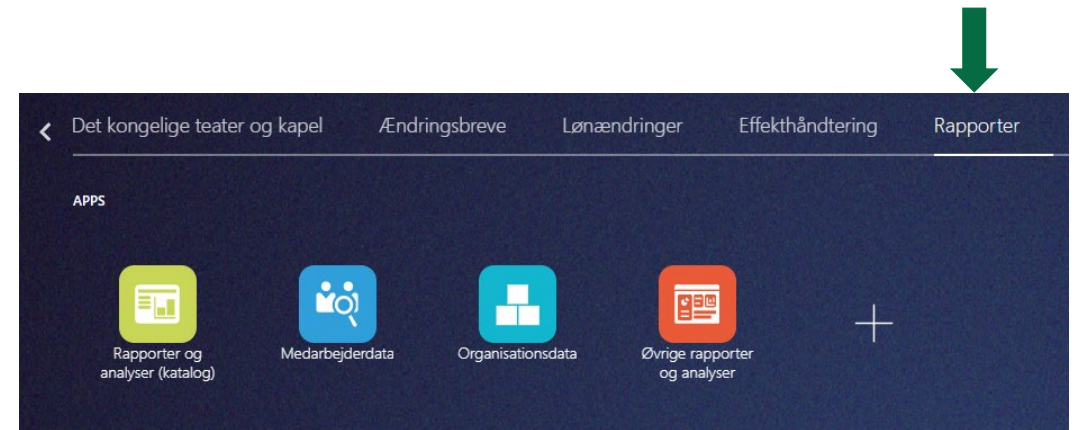
# Indsats 4: Rapporter i Statens HR udvikles fortsat

## Rapporter i pipeline 2023

- Medarbejderdata
  - Fremtidige ændringer på medarbejdere
  - Alle ændringer på medarbejdere
  - Anciennitetsdatoer
  - Medarbejdere med flere ansættelsesforhold
- Organisationsdata
  - Stillingshierarki (kode)

## Tilretninger af eksisterende rapporter

- På baggrund af sager i serviceportalen



# Indsats 5: Bedre vejledninger

## Vi opdaterer dem løbende

I marts 2023 er disse 7 vejledninger opdateret:

1. Vejledningsoversigt
2. Administrer kompensation
3. Elementoversigt-kompensation
4. Automatisering af forventet slutdato - NY
5. Ansættelse af medarbejder
6. Opret og rediger stilling
7. Ændre arbejdstid på medarbejder

## Vi har igangsat en analyse for at finde løsninger på:

Det er svært at søge på oes.dk.

Der er for mange specialudtryk

Man skal holde sig opdateret alt for mange steder

# Roadmap for konsolidering af Statens HR

2023



Reducere tid:

- Forventet slutdato i SHR medfører automatisk fratrædelse i SLS.

Kvalitet:

- Bedre brugergrænseflade – klik og valgmuligheder
- Mere info. i historisk overblik

Se:  
[https://oes.dk/systemer/  
faelles-systemer-i-  
staten/roadmap/](https://oes.dk/systemer/faelles-systemer-i-staten/roadmap/)

2023



Reducere tid:

- Integration mod eRekruttering påbegyndes
- Smartere serviceanmodninger
- Automatisk lønsynkronisering
- Pilot for stamdata til mTIME
- Integration til SITs nye IGA

Kvalitet:

- Bedre brugergrænseflade fortsat
- Flere rapporter og tidsplanlægning
- Strategi for fraværshåndtering
- Styling af overførelstidspunkt for ansættelser til SIT

2024 -



Reducere tid:

- Implementering af eRekruttering
- Udrulning af stamdata mod tidsløsning
- Smidigere fraværshåndtering

Kvalitet:

- Forbedring af skabelonfacilitet
- Analyse af udvalgte processer
- Fortsat udvikling af vejledninger
- Fortsat styrkelse af rapportering
- Fortsat uddannelse, gå-hjem-møder

# Ny Statens eRekruttering på vej

## Udgangspunktet eller ”den brændende platform”

- Statens eRekruttering (SeR) blev etableret i 2008
- Løsningen er i de 14 år kontrakten har løbet, blevet leveret af TalentTech, som er det tidligere HR Manager
- Af udbudsretlige årsager, skal løsningen nu konkurrenceudsættes
- Udbuddet betyder, at Økonomistyrelsen fremadrettet kan tilbyde næste generations rekrutteringsløsning, for at understøtte tiltrækningen af arbejdskraft til Staten
- Udbuddet giver mulighed for kobling af statslig branding platform fra Medarbejder- og Kompetencestyrelsen -såfremt option vælges
- Den ny digitale løsning skal ses i forlængelse af sammen ambitionen om at sikre sammenhængende digitale løsninger på HR domænet



# Overordnet tidsplan for etablering af ny rekrutteringsløsning





# Status fra Løn og Refusion

v/ Kontorchef Søren Bjerg Pedersen



STATENS ADMINISTRATION

# Mål- og resultatplan for 2023



## Flere opgaver i dybden og bredden

### Indtægtsmål

- Udvide vores ydelser til flere kunder
- Arbejde på nye ydelser - kundeefterspørgsel



## Øget digitalisering

### Effektiviseringsmål

- Nyt refusionssystem
- Bidrag til systemudvikling v. Økonomistyrelsen
- Værdistrømsanalyser på løn- og refusionsområdet



## Samling af faglig ekspertise

### Kundetilfredsheds mål

- Implementering af ny organisering og processer
- Implementering af ny kundekontaktmodel
- Kompetenceudvikling
- Forbedring af vores kvalitet



## Bæredygtighed

- Energooptimering og energivenlig adfærd

Spørgsmål?







# Status på projekt for honorar- og vederlagslønnede

v/ kontorchef Heinrich Sigsgaard og Søren Bjerg Pedersen samt chefkonsulent Louise Gade

April 2023

# Honorar- og vederlagslønnede

## Hvorfor hjemtagelse af opgaven vedr. honorar- og vederlagslønnede?

- Kritik i Rigsrevisionens beretning fra 2019 om ikke at følge de kongelige resolutioner med varetagelse af lønopgaver for alle ansættelsesgrupper, herunder for honorar- og vederlagslønnede
- I standardiseringsprojektet er der givet foreløbige dispensationer for opgavevaretagelsen

## Vi arbejder hen imod en løsning, som understøtter:

Digitalisering af processen end-to-end med understøttelse af et sammenhængende sagsforløb

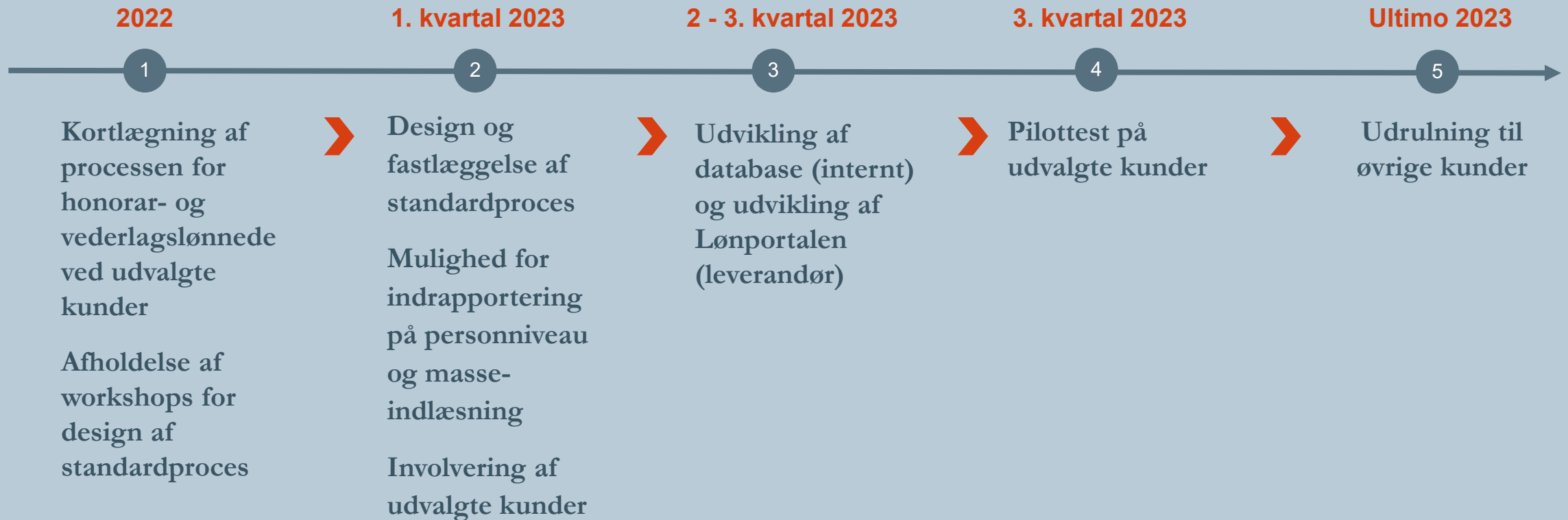
Standardisering i indrapporteringen i forhold til ensartet brug af data, herunder PKAT og lønkode

Mulighed for indrapportering på personniveau og masseindlæsning

Validering af data – CPR-validering / registeropslag

Satsdatabase, hvor vedligeholdelsen sker af institutionen

# Foreløbig tidsplan



# Proces for honorar- og vederlagslønnede

– eksempel på blanket på personniveau

## KUNDE

Opslag til database ved login på Lønportal

## KUNDE

Godkendelse af indrapportering

## STATENS ADMINISTRATION

Integration til SLS i løsningen

## STATENS ADMINISTRATION - ROBOT

Godkendelse af lønindberetningen

1. CPR-validering
2. Opslag til SLS for aktivt register (åbne registre) og evt. satsopslag
3. Bestilling forudfyldes med PKAT (mest anvendte), stillingsbetegnelse og discokode (drop-down ved ønske om valg af anden PKAT)
4. Kontering forudfyldes / alias vælges
5. Afhængig af valgt PKAT forudfyldes lønkode og parameter til valgte lønkode (drop-down ved ønske om valg af anden lønkode).

Tak for i dag  
Vi ses igen i november 2023



Vi håber, at du vil bruge  
5 minutter på at svare  
på vores evaluering,  
som udsendes onsdag.

Det hjælper os med at  
gøre dette forum endnu  
bedre.



STATENS ADMINISTRATION