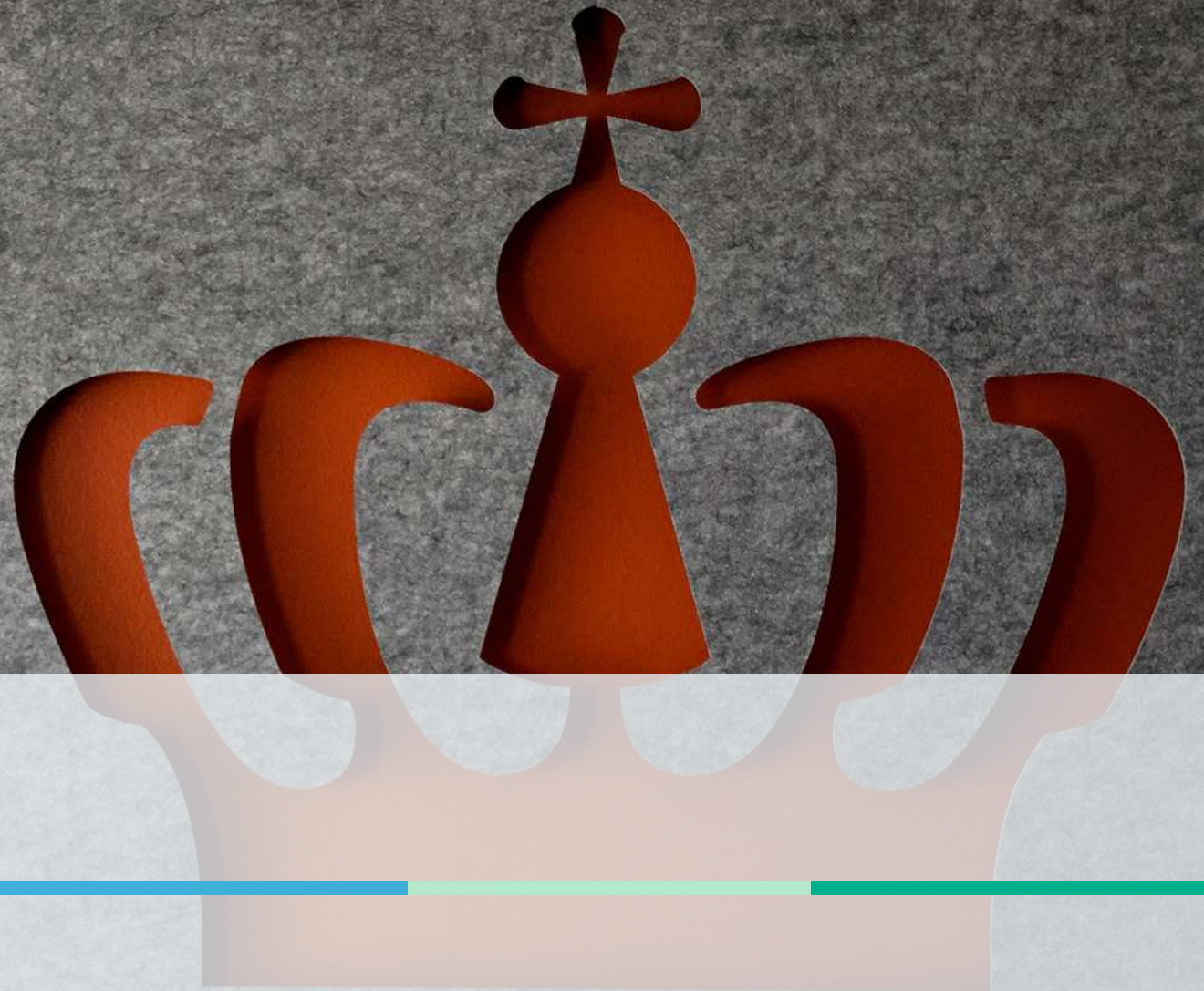


FORA26

Kundeforum

Efterår 2026



STATENS ADMINISTRATION

Velkomst

v/ Trine Nielsen



Dagsorden

14.30 – 14.35

Velkomst og præsentation

v/ Trine Nielsen

14.35 – 14.55

Orientering om udmøntning af budgetanalyse i Statens Administration

v/ Trine Nielsen

14.55 – 15.05

Resultatet af årets kundetilfredshedsundersøgelse

v/ Lydia Lindskov Beck

15.05 – 15.10

Kort information

v/ Pia Sommergreen Bengtsen og
Lydia Lindskov Beck

15.10 – 15.15

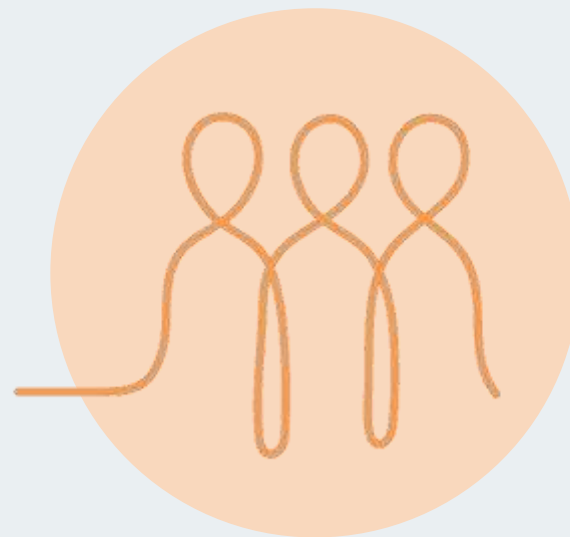
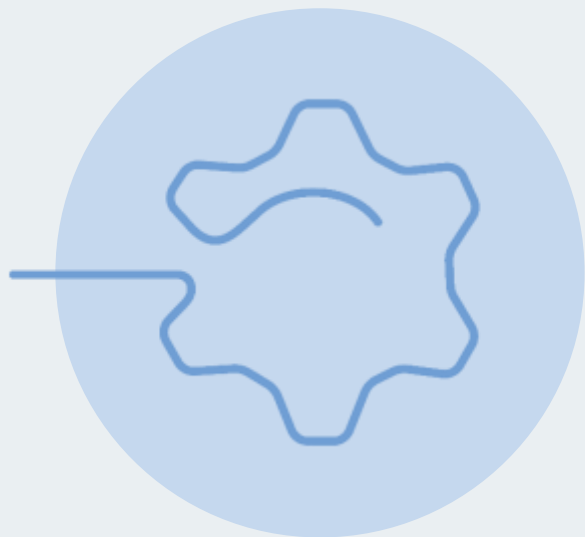
Tak for i dag

v/ Trine Nielsen

Orientering om udmøntning af budgetanalyse i Statens Administration

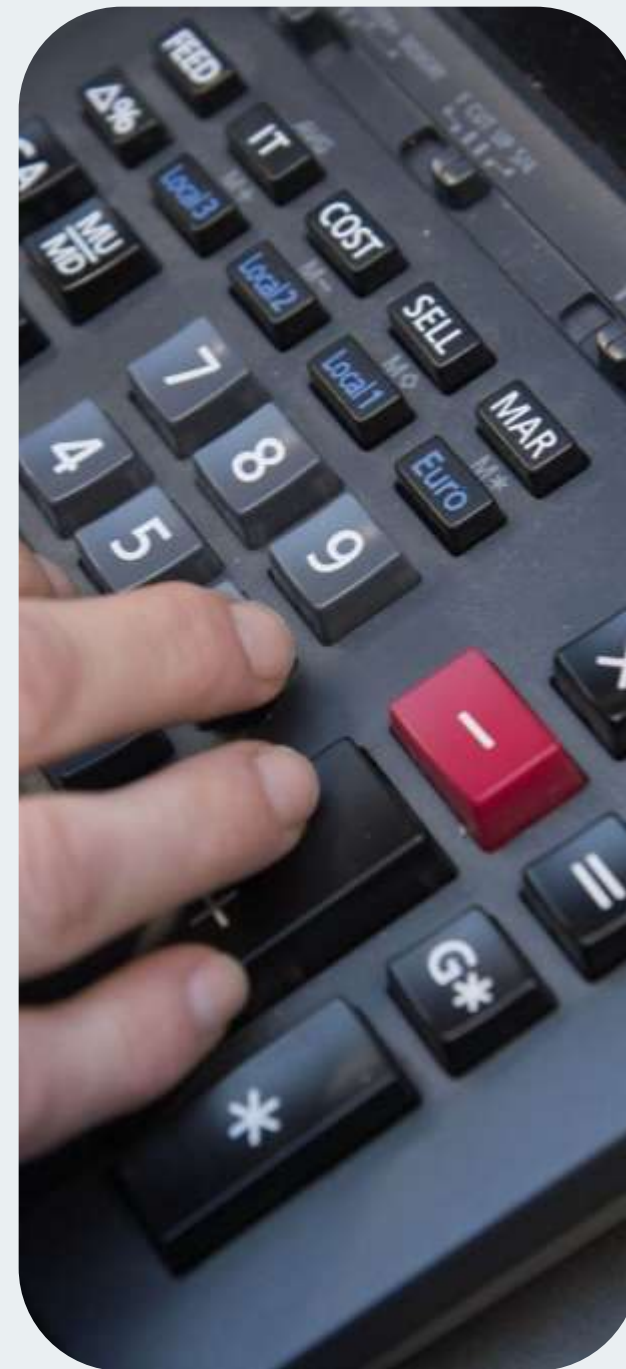
v/ Trine Nielsen





Orientering om udmøntning af budgetanalyse i Statens Administration

v. Trine Nielsen



Udmøntning af budgetanalyse i Statens Administration



Budgetanalysen lå færdig i maj 2026 og identificerede en række tiltag, der kan bidrage til realiseringen af besparelser på minimum 15 pct. frem mod 2030



Der er i Statens Administrations ledelse truffet beslutning om udmøntningen af analysen – herunder ambition og konkrete tiltag



I dag gennemgås:

- Situationsbilledet i Statens Administration som kortlagt i budgetanalysen
- Fire overordnede tiltag, der igangsættes, samt hvordan I som kunder særligt vil opleve tiltagene

Situationsbilledet i SAM



Opgaver er i høj grad regel-baserede og stabile, og derfor mest velegnede til automatisering ved simple teknologier som RPA



SAM har arbejdet aktivt med RPA-løsninger, men har endnu ikke realiseret de fulde gevinster



SAMs opgaveløsning er præget af mange særhensyn til kunderne og en høj servicekultur



Der ses mangler i SAMs datagrundlag, som vanskeliggør styring og gevinstrealisering af automatiseringsløsninger



SAM har med succes haft stort fokus på at øge kundetilfredsheden gennem bl.a. øget dialog, men dette er ressourcetungt



Behov for en fokusering af opgaveporteføljen for at sikre en effektiv kernerdrift



SAM vurderes overordnet at have en hensigtsmæssig organisering

Udmøntning af budgetanalyse i Statens Administration

Ambition



Indsatser

- *Automatiseringsgraden øges*
- *Serviceniveauer og standarder revideres*
- *Kundeindgangene samles yderligere*
- *Opgaverne prioriteres (endnu) skarpere*

Som følge af analysen foretages en
personaletilpasning i Statens Administration

Hvad betyder det for jer over tid?

- En mere ensartet service, der minimerer risikoen for fejl, da opgaveløsningen tager afsæt i fælles standarder
- En forenklet kontaktmodel, hvor yderligere kundeindgange vil blive samlet i Kundebetjening
- En højere grad af automatisering i standardopgaverne og derved mindre behov for kontakt
- Faldende priser på Statens Administrations services, der bidrager til administrationsbesparelser

Dvs. en mere ensartet, effektiv og automatiseret service

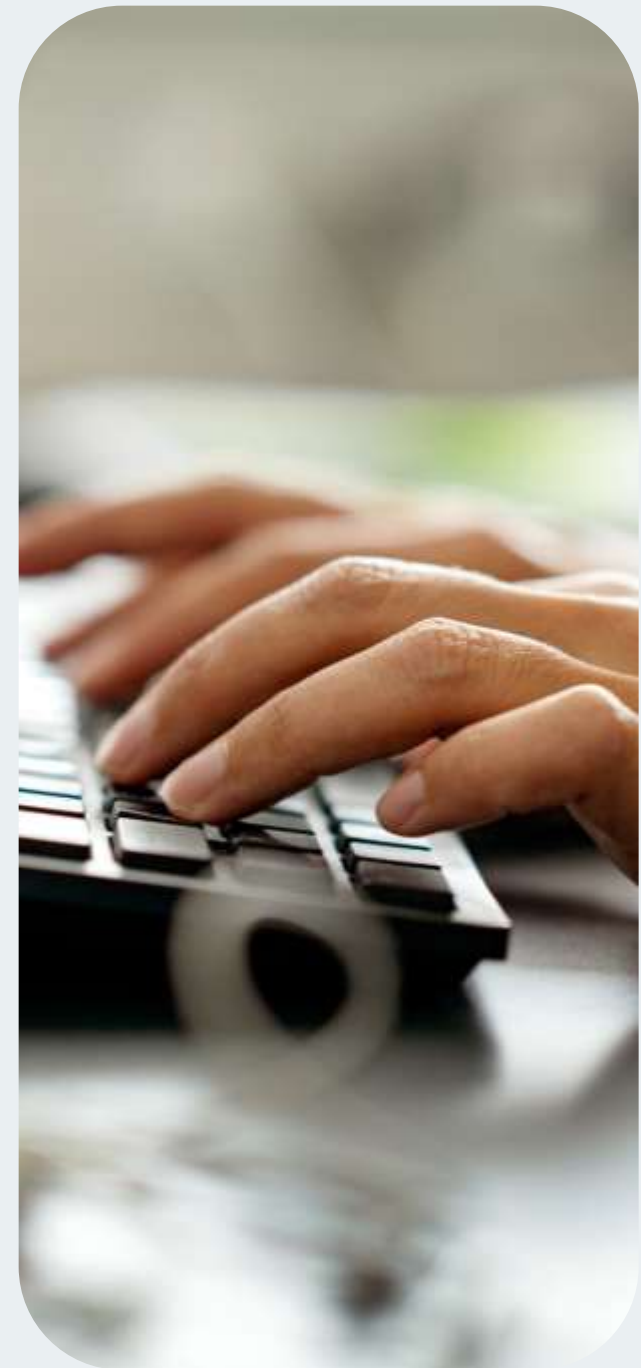
I vil komme til at følge fremdriften i arbejdet via dette forum og evt. i forbindelse med yderligere projektinvolveringer.



STATENS ADMINISTRATION

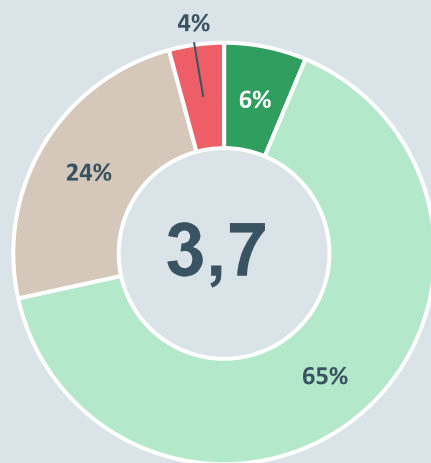
Resultatet af årets kundetilfredshedsundersøgelse

v/ Lydia Lindskov Beck



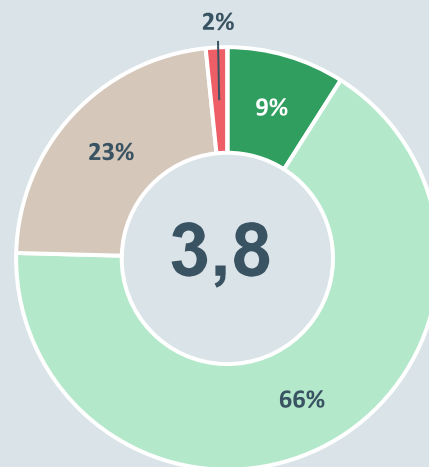
Kundetilfredshedsundersøgelsen 2026

Regnskab



2025

Løn- og refusion



2025

Den overordnede kundetilfredshed på tværs af regnskabsområdet og løn- og refusionsområdet er i år

3,8

hvilket er et margintalt fald i forhold til sidste år.



Høj tilfredshed på flere områder



Kundebetjening

Der er forsat positive oplevelser med kundebetjeningen på både regnskab og løn- og refusionsområdet - særligt den telefoniske betjening



Ansættelser

Det opleves, at opgaveløsningen i forbindelse med ansættelser og ændringer hertil særligt fungerer godt.



Anlægsområdet

Håndteringen af anlægs-oprettelser samt ændringer og afskrivninger opleves at være på et højt tilfredsstillende niveau.



Momsområdet

Der ses generelt en høj tilfredshed med håndteringen af momsområdet og særligt indberetninger

Der er potentiale for at løfte tilfredsheden på enkelte punkter



Drejebog – anvendelse

Det opleves, at Statens Administration ikke anvender drejebogen i tilstrækkelig grad - både regnskabsområdet og løn- og refusionsområdet



Fejlindmeldelser løn

Kunderne er mindre tilfredse med opgaveløsningen i forbindelse med fejlindmeldelser på lønområdet



Regnskabs-erklæringen

Regnskabserklæringen er der en jævn tilfredshed med og en del kunder giver udtryk for, at den ikke anvendes hos dem

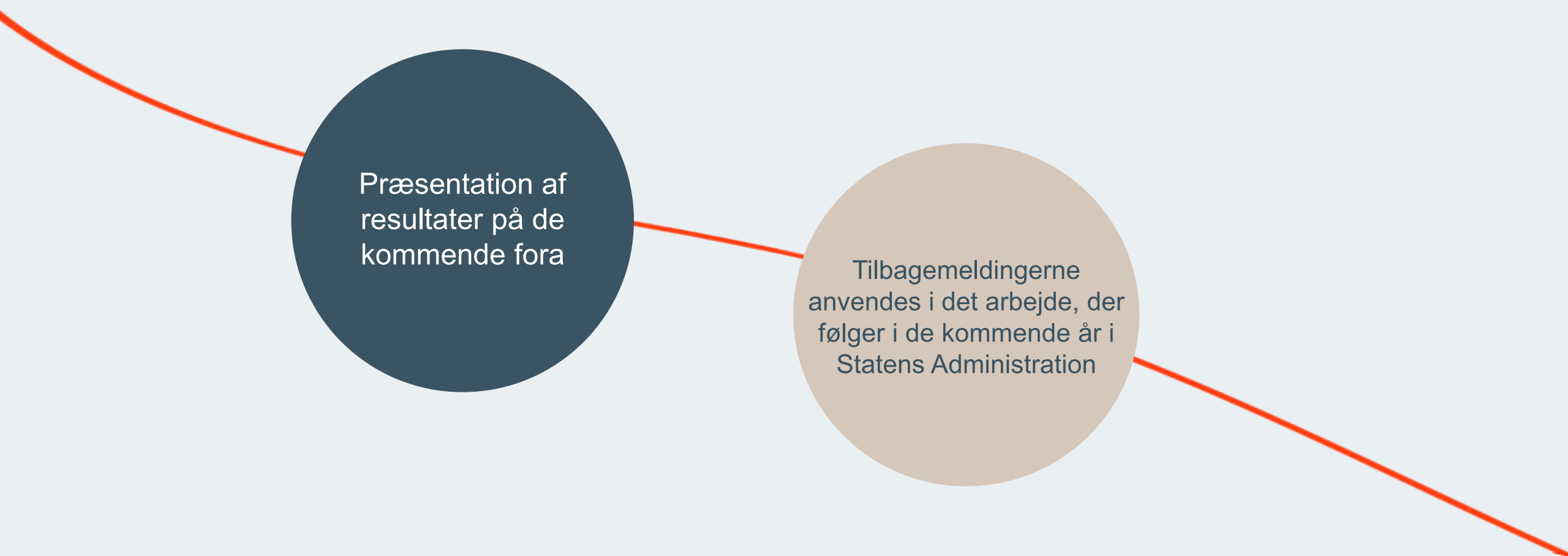


Debitoropfølgning og håndtering af udligninger

Kunderne er mindre tilfredse med debitoropfølgningen og håndteringen af udligninger på finansområdet

Videre proces

- Tak for jeres bidrag



Præsentation af
resultater på de
kommende fora

Tilbagemeldingerne
anvendes i det arbejde, der
følger i de kommende år i
Statens Administration

Klar til årsafslutning

v/ Pia Sommergreen Bengtsen



Bemyndigelseserklæringen

v/ Lydia Lindskov Beck



Ny og slanket bemyndigelseserklæring

Mere fokuseret
bemyndigelseserklæring
kun på punkter der
indeholder risiko for svig
6 punkter udgår

Ny proces klar til
årsskiftet

Udvalgte kunder
ser positivt
involveret i
løsningsforslag

Forbedret
kundeoplevelse –
mindre vedligehold,
men mere ansvar

Tak for i dag

