

FORA24

KUNDEFORUM

April 2024



STATENS ADMINISTRATION

Dagsorden

09.30 – 09.35

Velkomst og præsentation

v/ Trine Nielsen

09.35 – 09.40

Kundeoplevelser: indledning

v/ Lydia Lindskov Beck

09.40 – 10.00

Kundeoplevelser: drejebøger

v/ Pia Sommergreen Bengtsen

10.00 – 10.10

Kundeoplevelser: fejlindmeldelse

v/ Søren Bjerg Pedersen

10.10 – 10.20

Kundeoplevelser: udbetalingsprocessen

v/ Lars Sejer Nielsen

10.20 – 10.30

Kort om årsafslutningen

v/ Lars Sejer Nielsen
& Pia Sommergreen Bengtsen

10.30 – 10.50

AI i Statens Administration 2024

v/ Heinrich Sigsgaard

10.50 – 10.55

Dialogbaseret KTU i foråret 2024

v/ Lydia Lindskov Beck

10.55 – 11.00

Afrunding og tak for i dag

v/ Trine Nielsen

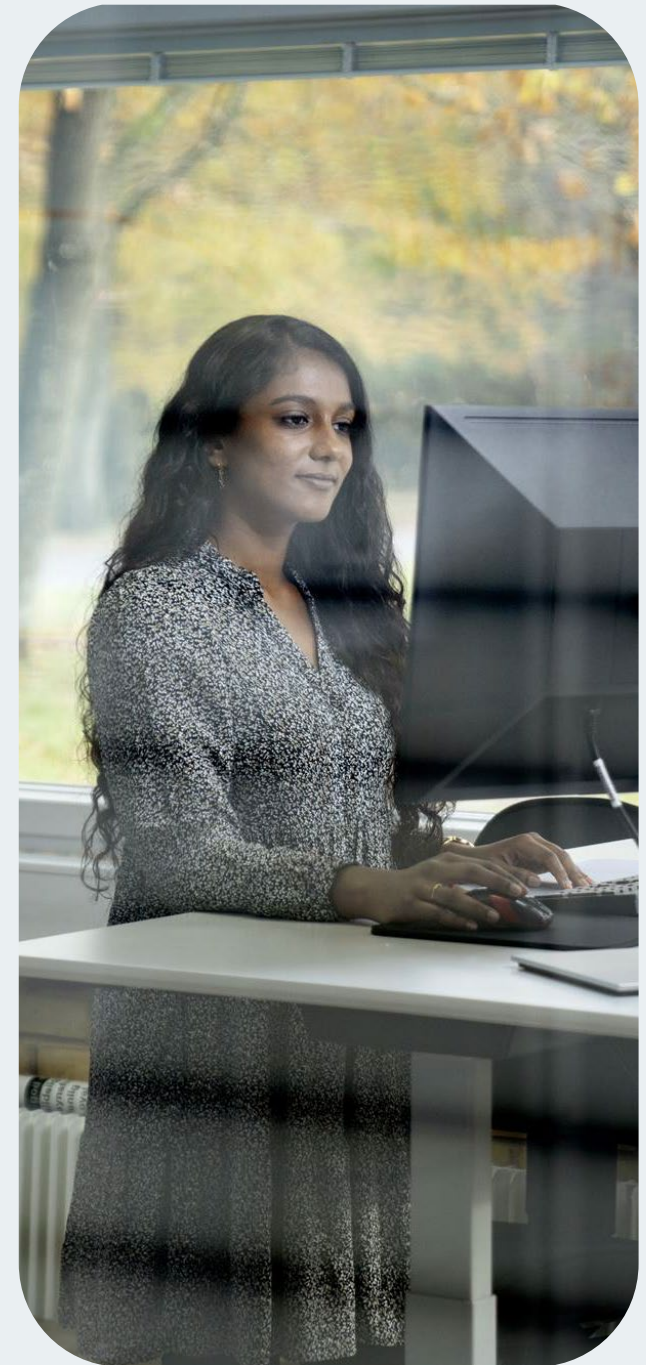
Velkomst og præsentation

v/ Trine Nielsen



Kundeoplevelser: indledning

v/ Lydia Lindskov Beck



Kundeoplevelser 2024



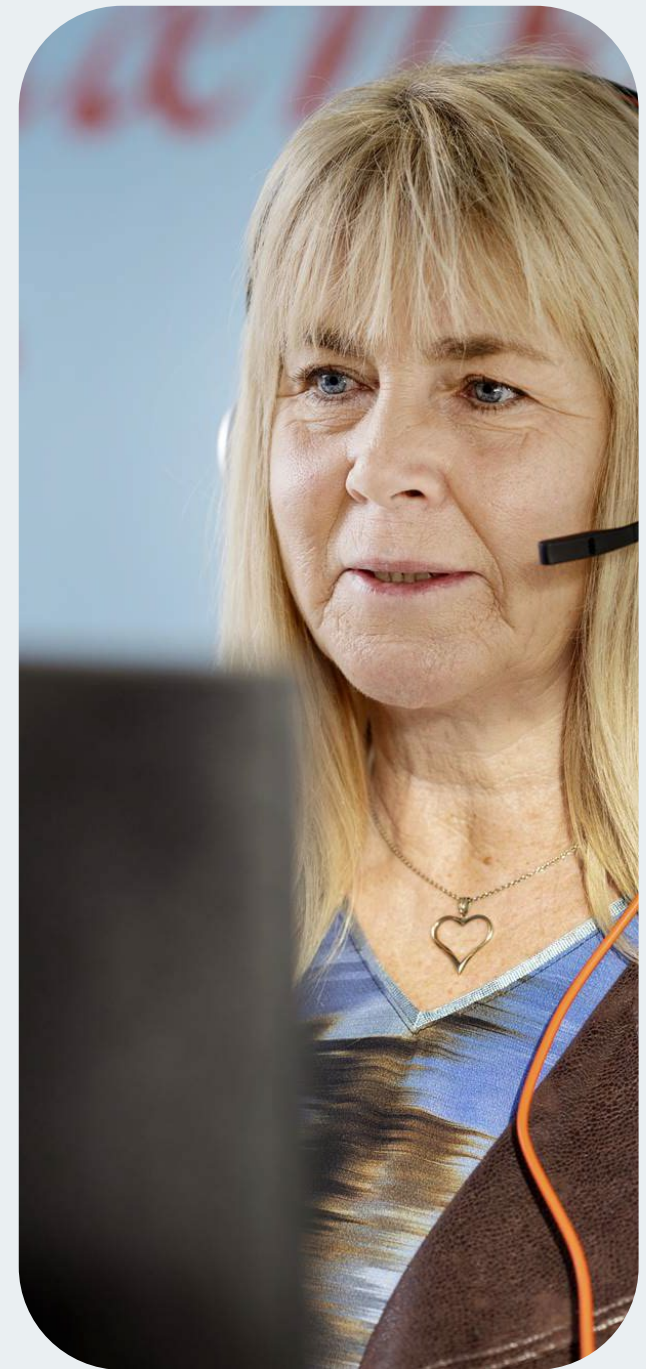
Arbejdet med kundeoplevelser er et strategisk fokus for Statens Administration

Arbejdet involverer tættere samarbejde med kunder i udvikling, test og idriftsættelse

Læring fra årets projekter tages med i den fremadrettede udvikling

Kundeoplevelser: drejebøger

v/ Pia Sommergreen Bengtsen



Drejebog: hvad har vi hørt, og hvad gør vi?

Vi har hørt kunderne sige, at de gerne vil **involveres i indholdet i drejebøgerne.**

Kunderne oplever, at oplysningerne i drejebøgerne **ikke er fyldestgørende**, og de **ikke bliver fulgt af Forretningscentret.**



Vi har opdelt rettelser af drejebøgerne i to steps:

Step 1

- **Interne rettelser** for at understøtte vores organisering
- **Standardisering på tekster** på forskellige områder, hvor det har været muligt
- Indhold fra kunderne og medarbejderne på **præciseringer af opgaveløsningen**

Step 2

- Rettelse af **stamdata**
- **Kundedialog**

Vi kontakter kunderne, som har mulighed at gennemgå indholdet i drejebøgerne med os. Rettelserne skal bidrage til, at kunderne oplever større korrekthed i opgaveløsningen.

Hvad tænker I om det?



Har I input til
tiltagene om
drejebøgerne?

Henvendelser: hvad har vi hørt, og hvad vil vi gøre?

Vi har hørt kunderne sige, at de har ønske om at **kende status på en sag**.

Kunderne oplever, at de **mister viden om, hvor en sag befinder sig**, når den sendes videre fra Kundebetjening til det øvrige Forretningscenter.



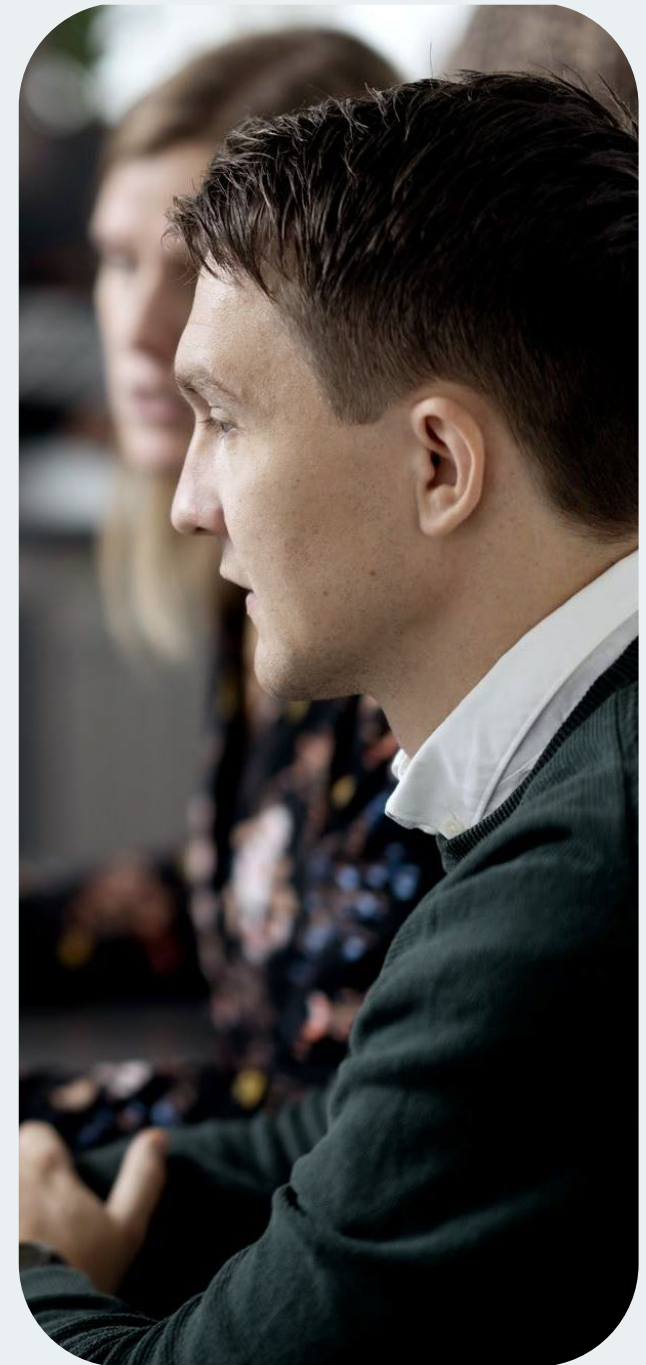
Dette bliver nu understøttet af en ny løsning via Serviceportalen

- Statens Administration har en ambition om at **nedbringe svartiderne** på henvendelserne med afsæt i mulighederne for at følge status på henvendelsernes behandling internt samt den adgang til styringsrelevante data, som systemet giver.
- Løsningen **kendes fra systemsupporten**. Kunderne får dermed mulighed for at følge sagen.

Løsningen bliver uddybet på de kommende to fora, hvor der vil afholdes workshops i forbindelse med vores implementering af den nye løsning i Kundebetjeningen.

Kundeoplevelser: fejlindmeldelse

v/ Søren Bjerg Pedersen



Fejlindmeldelser: hvad har vi hørt?

Kundeoplevelsen er i fokus og skal resultere i, at kundetilfredshedsundersøgelsen giver et bedre resultat for 2024.

Vi har hørt kunderne sige – både på Forum for lønansvarlige i staten og i KTU'en, at fejlindmeldelsesprocessen i Statens Administration er uhensigtsmæssig set fra et kundeperspektiv, da kunden selv skal sende en blanket ind igen, når det er Statens Administration, som laver en fejl.

Derfor ændres processen.

Fejlindmeldelser i 2023

Løn

1.371 indmeldelser (1,4%)

Refusion

135 indmeldelser (0,5%)

Fejlindmeldelser: det har vi gjort

Fejlindmeldelsen sker ved dialog via telefonopkald eller mail til Kundebetjening. Statens Administration tager hånd om det fremfor, at kunden skal indsende op til tre blanketter.

Statens Administration foretager lønstandsning og acontoudbetaling ved fejl i sagsbehandlingen forårsaget af Statens Administration – når og hvor, det er nødvendigt. Dette uden yderligere handling fra kunden.

Statens Administration foretager en acontoudbetaling, når fejlen overstiger et beløb på 500 kr. netto og en lønstandsning, når fejlen overstiger et beløb på 300 kr. netto.



Hvad tænker I om det?



Har I input til
tiltagene om
fejlindmeldelse?

Kundeoplevelser: udbetalingsprocessen

v/ Lars Sejer Nielsen



Udbetalingsprocessen: hvad har vi hørt, og hvad vil vi gøre?

Vi har hørt kunderne sige, at de **oplever udfordringer** med kreditorudbetalingerne.

Vi arbejder med at finde ind til **sagens kerne**, og hvad der skal optimeres for at skabe bedre kundeoplevelser på udbetalingsprocessen.

Det involverer blandt andet arbejde med **driftsafvikling, dataanalyse, kundeinvolvering og øget automatisering.**



Vores arbejde med at forbedre udbetalingsprocessen:

Det har vi gjort

Optimering af driftsafviklingen og arbejdsgangene

- Ændret arbejdsform i kreditorteamet
- Robot kører to gange om dagen
- Udvikling af kapacitetsstyring med understøttende værktøj pågår

Det vil vi gøre

Skabe overblik over fejltyper fx via indsendte mails til Kundebetjening

- Hvilke fejltyper får vi ind, og hvilke fejltyper kan vi selv justere på
- Finde frem til de processer, hvor vi kan gøre en indsats
- Ved fejl hos kunden henvender vi os, så kunden kan rette fejlen

Gennemsigthed i hele procesrejsen

- Nedsættelse af arbejdsgruppe med udvalgte kunder
- Drøfte hvilke processer, som kan optimeres
- Lave et overblik på fakturaens procesrejse fra a-z på tværs af IndFak, Navision og banken

Højne kvaliteten ved øget automatisering

- Tilretning af robot med kundespecifikke kriterier for, at robotten tager flere bilag
- Sortering af fejltyper for dermed at få fakturaer hurtigere igennem robotten eller retur til kunden

Kundeinvolvering i udviklingsarbejdet – I hører nærmere om arbejdet

Hvad tænker I om det?



Har I input til vores tiltag omkring udbetalingsprocessen?

- Er der noget, I bliver opmærksomme på, som vi mangler at se på i det arbejde, vi har foran os?

Kort om årsafslutningen

v/ Lars Sejer Nielsen & Pia Sommergreen Bengtsen



Samlet status på evaluering af årsafslutning 2023

"Ved ikke" –
kategorien er
fjernet i år.

40%

er i **høj grad** tilfredse
med den generelle
håndtering af
årsafslutningen

9 procentpoint
i forhold til
årsafslutning 2022

Positiv stigning

41%

er i **nogen grad** tilfredse
med den generelle
håndtering af
årsafslutningen

4 procentpoint
i forhold til
årsafslutning 2022

Positiv stigning

17%

er i **mindre grad** tilfredse
med den generelle
håndtering af
årsafslutningen

10 procentpoint
i forhold til
årsafslutning 2022

Positivt fald

2%

er **slet ikke** tilfredse med
den generelle håndtering
af årsafslutningen

2 procentpoint
i forhold til
årsafslutning 2022

Negativ stigning

Her er kunderne generelt tilfredse med årsafslutningen

”Generel forbedring i forhold til sidste år”

”Teamledere er tilgængelige”

”Specielle behov efterleves”

”Ubesværet at komme i telefonisk kontakt med Kundebetjening og teamledere”

Her er der plads til forbedringer

Faglighed i Kundebetjening

Svar-/sagsbehandlingstid

Lange svartider på mail

For mange fejl

DDI

GIS

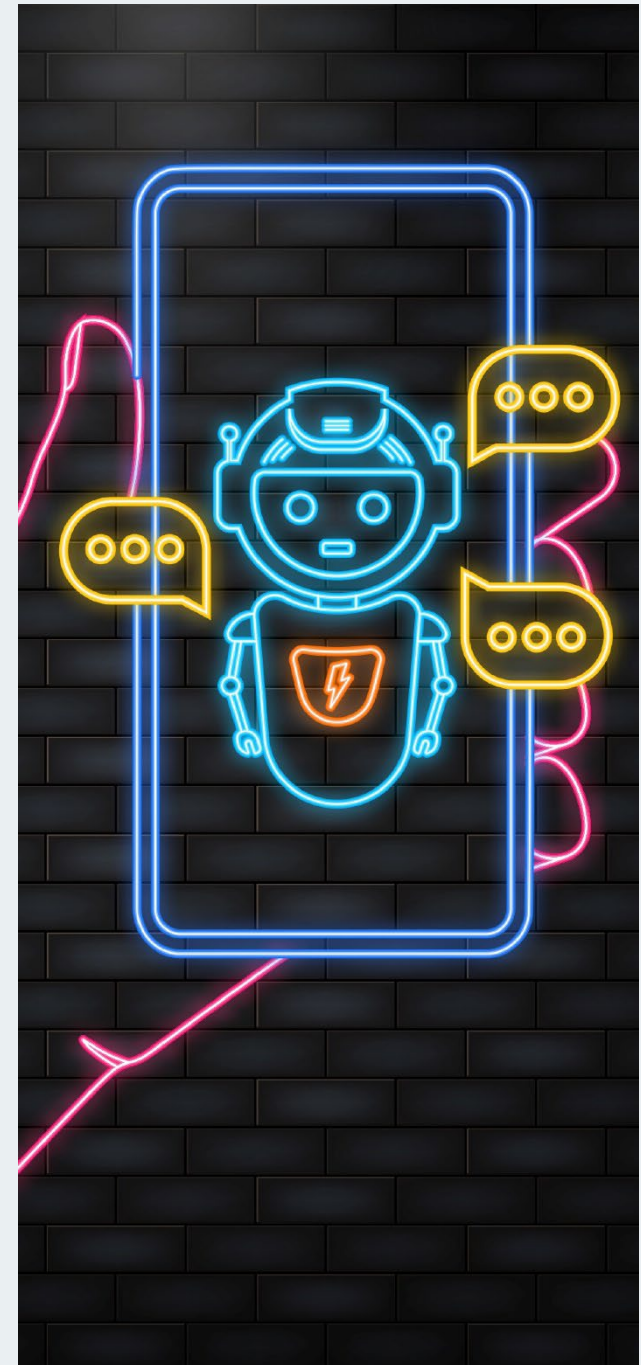
Udbetalinger

Der mangler institutionsspecifik viden på kundeniveau



AI i Statens Administration 2024

v/ Heinrich Sigsgaard



AI – projektgrundlag

Strategisk indsats: Øget digitalisering

Overordnet formål

- Eksperimentere med nye værktøjer
- Afklare hvilke potentialer, der er i AI
- Hvad kræver det (organisatorisk) at udvikle og drifte AI-/GPT-løsninger?

Succeskriterier

- Anvendelse af AI som teknologi
- Sikkerhedsmæssige aspekter er afklarede



AI – interne AI-løsninger



Der gennemføres to cases
som *proof of concept* på AI

1: Understøttelse af kundeoplevelser (igangværende)

- Internt opslagsværk til Statens HR
- Automatisk generering af forslag til svar på kundehenvendelser

2: Lønsagsbehandling

- SLS-guiden som GPT (måske)

AI - status

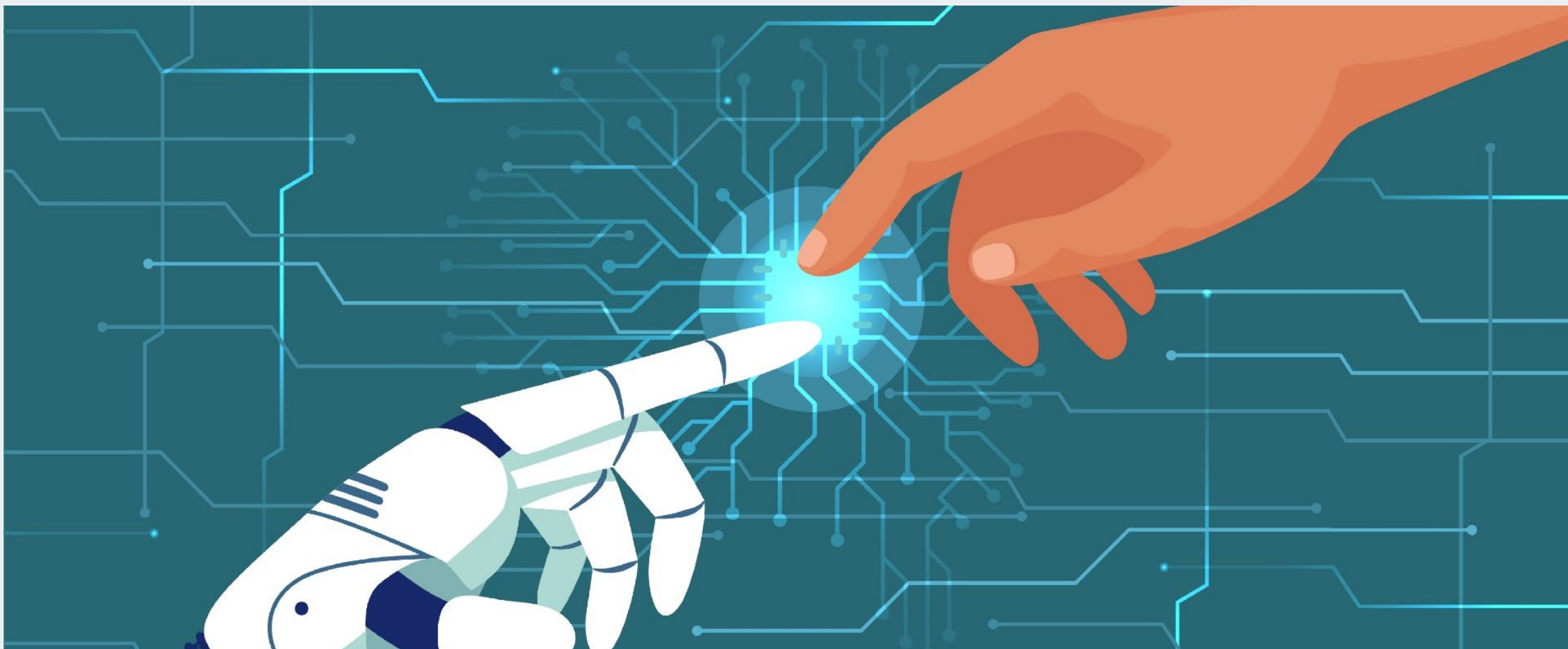
Samarbejde med leverandør er påbegyndt

- GPT til Statens HR bliver første produkt til understøttelse af kundehenvendelser
- Færdigt produkt leveres til Statens Administration ultimo Q2

Afventer intern afklaring ...

- Sikkerhedsvurdering af GPT som cloud-teknologi
- Hvilke omkostninger er der ved AI?
- Hvilke typer af data må vi bearbejde med GPT?

Demo af AI i Statens Administration



AI – videre arbejde

**Erfaring
gennem
test**

Kundebetjening
får adgang til
GPT primo Q2

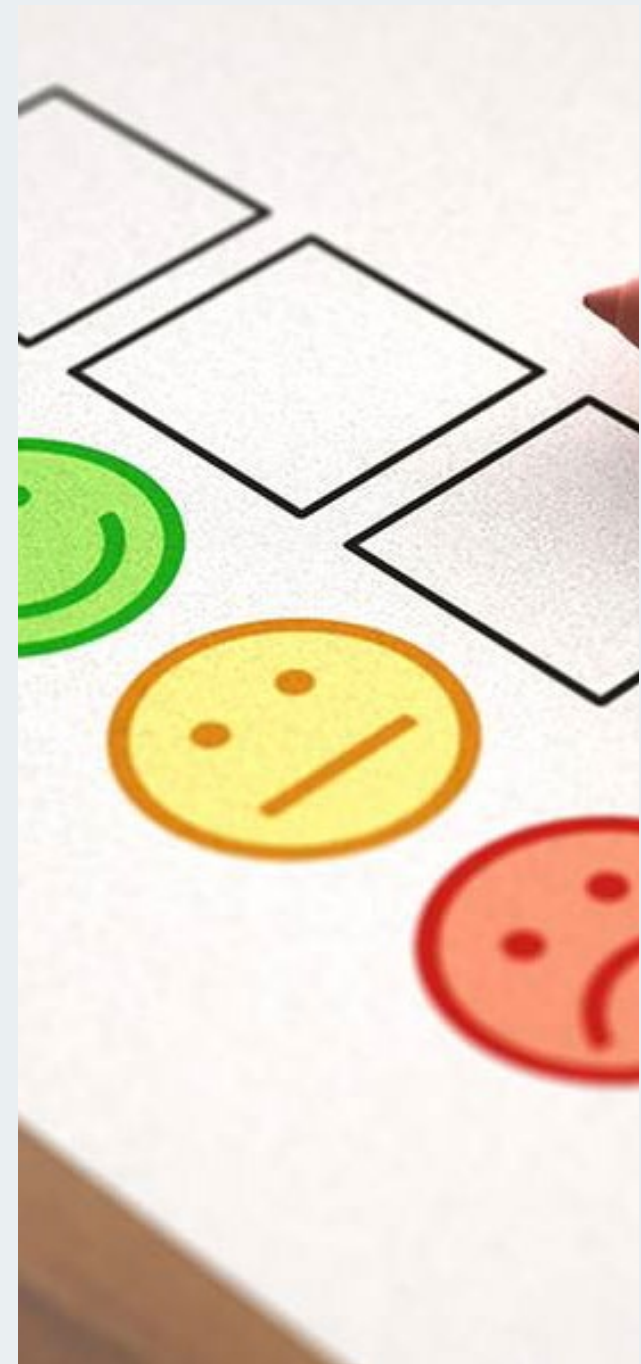
Skal udvikle GPT til
lønsagsbehandling
Forventet påbegyndt
primo Q3

**Ny
leverandør
inddrages
ultimo Q2**



Dialogbaserede KTU i foråret 2024

v/ Lydia Lindskov Beck



Mellemtid på kundetilfredsheden

Formålet med møderne er en midtvejsstatus på kundetilfredsheden og en anledning til, at kunder og kundepartnere mødes

Overordnet spørgeramme for at indfange et tendensbillede

Dialogen er afgørende

Vi planlægger at møde alle fysisk (næsten) over en to-årig periode

Møderne afvikles i perioden ultimo april til primo juni

Tak for i dag

