

A photograph of four business professionals in an office setting. On the left, a woman with short brown hair, wearing a teal blazer over a black top, is smiling and looking towards the right. In the center, a bald man in a light blue button-down shirt is looking towards the right. On the right, a woman with dark hair, wearing a white striped blazer, is smiling and looking towards the left. In the background, a woman with blonde hair, wearing a bright orange blazer, is looking towards the right. The office has large windows on the left and a modern interior with plants and a staircase on the right.

FORA24

FORUM FOR LØNANSVARLIGE I STATEN

12. NOVEMBER 2024



STATENS ADMINISTRATION

Velkomst

v/ Trine Nielsen



Dagsorden

12.30 – 12.35

Velkomst og præsentation

v/ Trine Nielsen

‘Vi gør status og ser fremad’

12.35 – 12.55

Resultatet af årets kundetilfredshedsundersøgelse 2024

v/ Trine Nielsen

Gennemgang af udvalgte resultater fra årets kundetilfredshedsundersøgelse samt fokus på lønområdet

12.55 – 13.35

Status på projekter på lønområdet

v/ Pia Sommergreen Bengtsen, Louise Gade og Søren Bjerg Pedersen

Status på igangværende projekter præsenteres

13.35 – 13.55

Pause

13.55 – 14.45

Forbrænder til kommende strategi

v/ Trine Nielsen

Indledende drøftelser af fremtidens Statens Administration

14.45 – 14.55

Udrulningsplan for refusion

v/ Mette Petrea Thomsen

Kort status på Statens Refusion og udrulningsplanen for denne

14.55 – 15.00

Tak for i dag

v/ Trine Nielsen

Resultatet af årets Kundetilfredshedsundersøgelse 2024

v/ Trine Nielsen



Kundetilfredshedsundersøgelse 2024



Svarprocenten er i år **79 pct.**

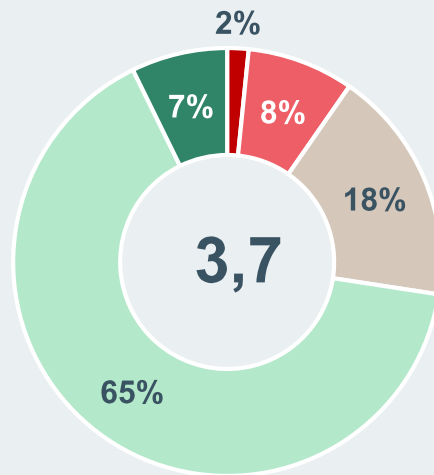
I 2024 er der
udsendt 253 spørgeskemaer.
Vi har modtaget 199 besvarelser.



På en skala fra 1 - 5
er den gennemsnitlige
tilfredshed **3,6**
Sidste års resultat var 3,3

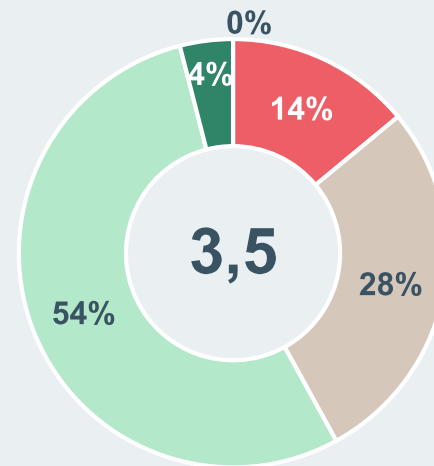
Den generelle tilfredshed med Statens Administration er løftet i forhold til sidste år

Løn og refusion



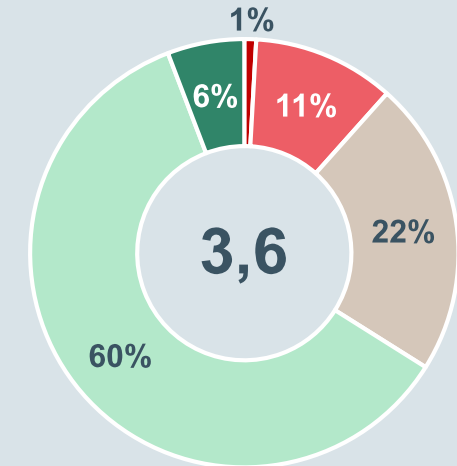
Forskel fra 2023
En øget tilfredshed på 0,4

Regnskab



Forskel fra 2023
En øget tilfredshed på 0,3

Samlet

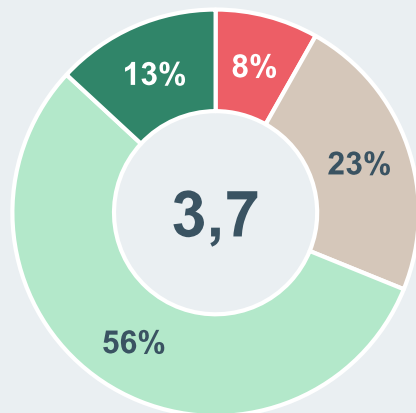


Forskel fra 2023
En øget tilfredshed på 0,3

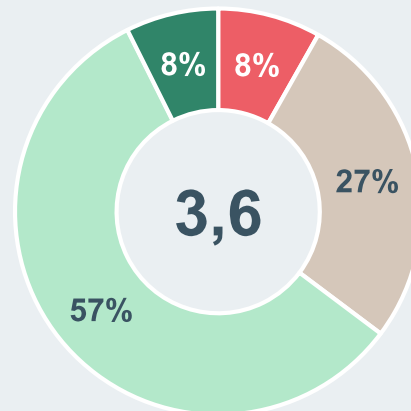


Der er en øget tilfredshed med kundebetjeningen på løn- og refusionsområdet

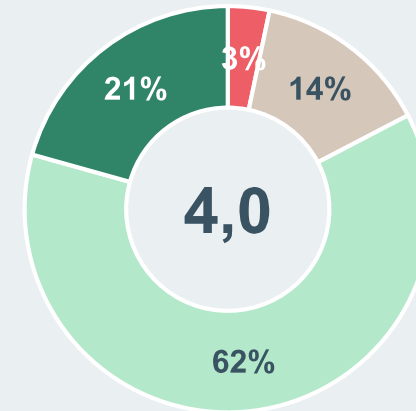
Service og vejledning



Skriftlige henvendelser



Telefoniske henvendelser

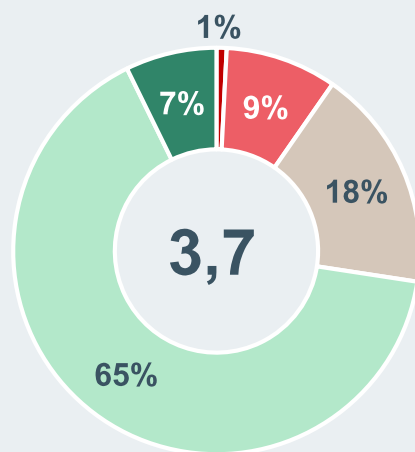


Forskul fra 2023
En øget tilfredshed på 0,4



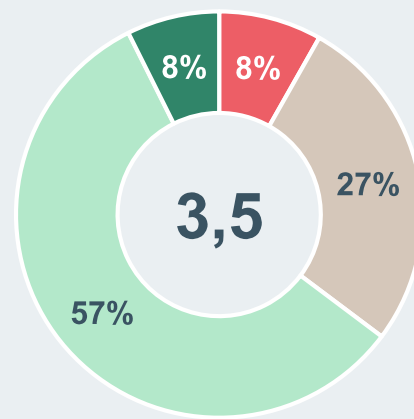
Der er en øget tilfredshed på løn- og refusionsområdet

Kvaliteten af lønadministrationen



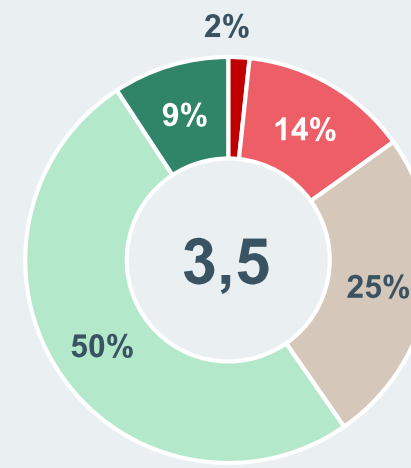
Forskul fra 2023
En øget tilfredshed på 0,4

Tilfredshed med fejlindmeldelsesprocessen



Forskul fra 2023
En øget tilfredshed på 1,0

Kvaliteten af den løbende refusionshåndtering

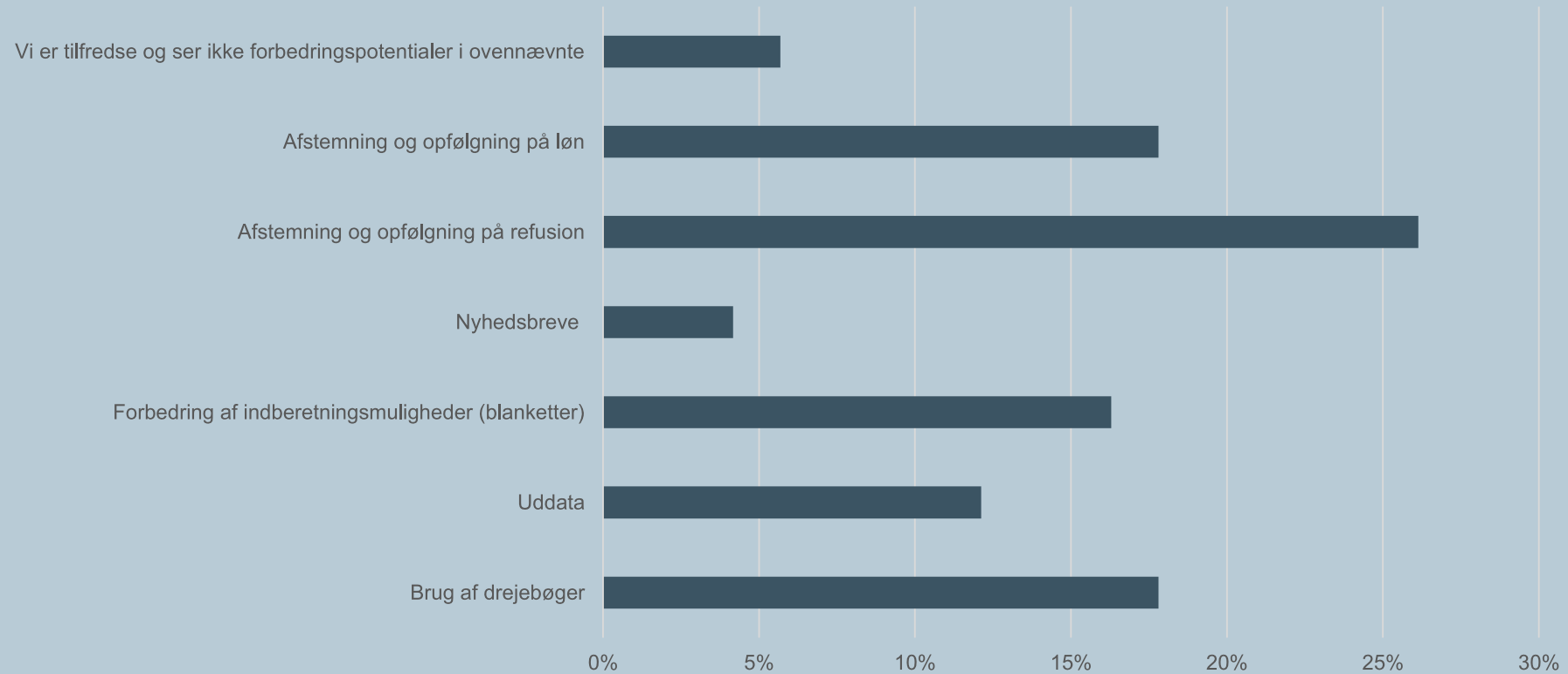


Forskul fra 2023
En øget tilfredshed på 0,2

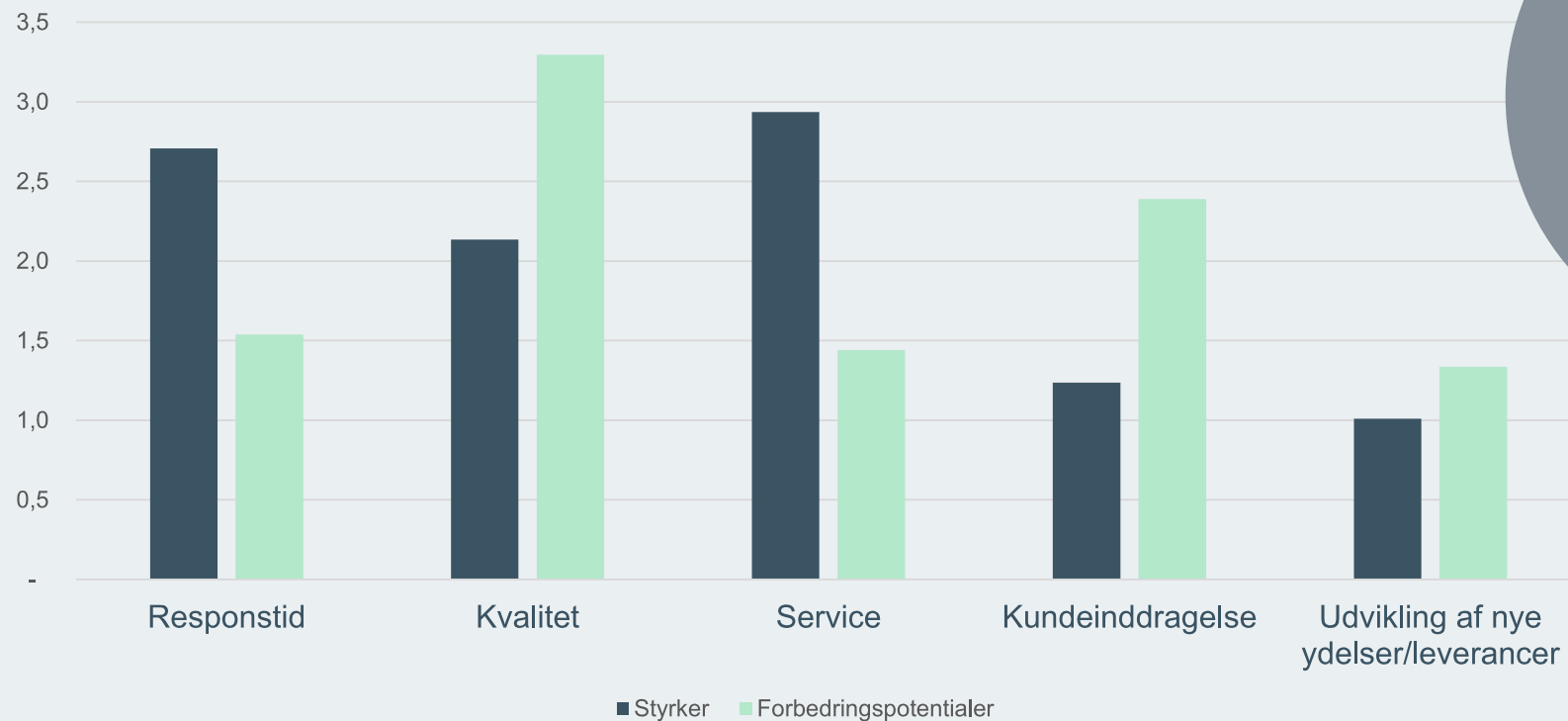


Afstemning og opfølgning på refusion har det største potentiale for forbedring

De største forbedringspotentialer på løn- og refusionsområdet



Service og responstid er stærke sider, mens kvalitet og kundeinddragelse kan forbedres



Hver respondent har fordelt 10 point på henholdsvis styrker og forbedringspotentialer

Jo flere point; jo større forbedringspotentiale eller styrke

Spørgsmålet er nyt i denne form

Der er spurgt til styrker og forbedringspotentialer for både løn- og regnskab

Besvarelsenerne indgår sammen med øvrige inputs i drøftelserne om de kommende års arbejdsprogram

Kundeforum
er afholdt
den 24. september

Møder med
departementerne
fra den 29. oktober

Internt i Statens Administration

- Videre analyser af jeres inputs
- Konkrete håndteringer
- Tendenser indgår i de næste års arbejdsprogrammer

Strategiske kundemøder
med de enkelte
ministerområder
er afholdt i september
og oktober

Forum for statslige
regnskabschefer er
afholdt
den 7. oktober

Forum for
lønansvarlige i
staten
den 12. november

Status på projekter på lønområdet

v/ Pia Sommergreen Bengtsen,
Louise Gade og Søren Bjerg Pedersen



Serviceportalen – Kundebetjeningen v/ Pia Sommergreen Bengtsen

Pilotkunder
frem til
den 12.
september

Alle kunder
implementeret
den 12.
september

Fælles-
postkasser

Hvordan
arbejder vi i
hverdagen?

Hvordan kan
vi hjælpe
hinanden?

Hvordan kan
jeg følge med
i min sag?

Hvad er fokus
nu?

Drejebøgerne v/Pia Sommergreen Bengtsen

Hvor er vi nu?

- Indkaldt til gennemgang af drejebøgerne
- Vi har afholdt disse møder

Hvad ser vi frem mod?

- At drejebøgerne er gennemgået på både løn og regnskab
- At de fleste ændringer hos jer som kunder nu er rettet i drejebøgerne
- Internt en gennemgang af brugen af drejebøgerne og overlevering

Hvad betyder det for jer?

- Statens Administration har mere viden omkring særlige opgaver hos kunden
- Det skal være med til at sikre større korrekthed i opgaveløsningen
- Vi skal hjælpe hinanden med opdatering af drejebøgerne

AI på lønsagsbehandling

v/ Søren Bjerg Pedersen



AI på lønsagsbehandling

- Chatbot (Support Sara) til Kundebetjening
- AI til ansættelser på lønområdet



Chatbot til kundebetjening - status

Kan AI understøtte kundebetjening?

- Målet er at øge kvaliteten, ensartetheden og hastigheden i håndteringen af kundehenvendelser

Første udgave af Chatbotten (Support Sara) blev testet i 2. kvartal af 2024

- Vidensbasen i testfasen omhandlede system support for Statens HR og generelle spørgsmål til lønområdet
- Chatbotten viste stort potentiale men kvaliteten var under forventningen til generel anvendelse

Teknologien bevæger sig utrolig hurtigt

- Vi ser månedlige forbedringer af generativ AI
- Chatbotten er blot et eksempel på hvordan SAM forventer at data bliver nemmere tilgængeligt og mere dynamisk, til gavn for vores kunder

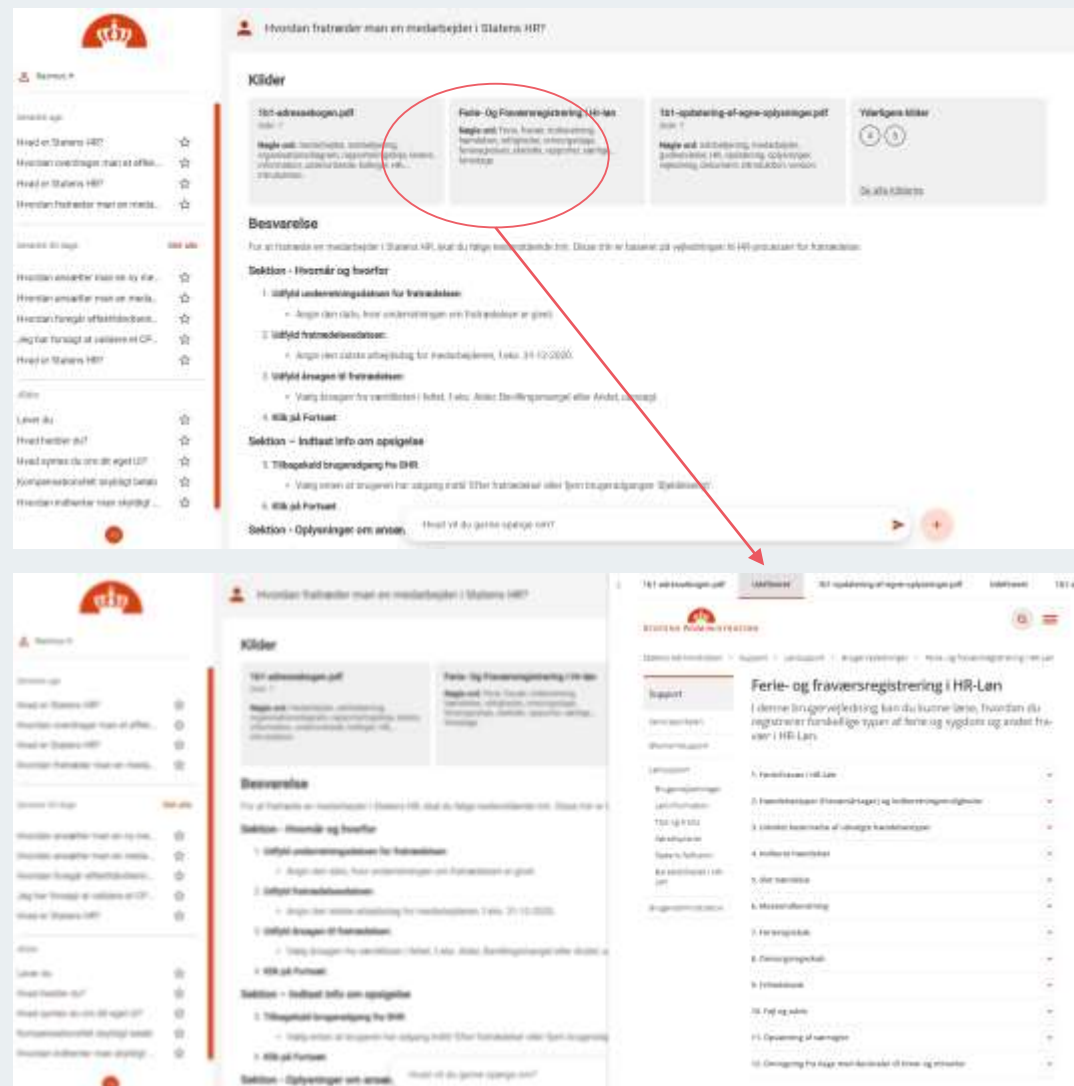
Chatbot til kundebetjening – version 2

Nye krav/ønsker fra Kundebetjeningen

- Komplet vidensbase med alle datakilder inden for løn og Statens HR
- Øget svar kvalitet
- Bedre kildehenvisninger
- Understøttelse af billedvisning

Version 2 af chatbotten er klar til test i 4. kvartal af 2024

- Nye kravspecifikationer er næsten implementeret
 - Direkte adgang til alle kilderne i chatbottens interface
 - Væsentligt bedre AI-model til generering og præsentation af svar
 - RPA-proces til upload og vedligehold af chatbottens datakilder



AI til ansættelser på lønområdet - status

Næste skridt for AI-indsatsen hos Statens Administration

- Kan vi udvikle en fuldautomatisk ansættelsesproces?

AI skal behandle serviceanmodninger og generere et forslag til indplacering i HR LØN

- AI anvender SLS-guiden som vidensbase
- Dette bliver ikke en chatbar AI-løsning
- AI-løsningen behandler og besvarer udelukkende serviceanmodninger i et lukket miljø

AI til ansættelser på lønområdet - status

Proof of concept er under udvikling og klar til test i 4. kvartal af 2024

- Udvalgte lønspecialister hos Statens Administration skal vurdere AI-løsningens besvarelser
- Testen er afgrænset grundet kompleksiteten ved sagsbehandling af ansættelser
 - Serviceanmodninger fra Statens HR
 - AC- og HK-stillinger
 - Ansættelser internt hos Statens Administration

Nyt koncept for uddata og afrapportering

v/ Louise Gade – Online oplæg



Behandling af uddata og afrapportering i dag

Afrapporteringen som I modtager i dag

- Afrapporteringsskema
- Uddata 721 opdelt på
 - Adviser til kunden
 - Adviser til Statens Administration
- Fejl og Advis fra SLS
- Kunderapport (til 2. lønkørsel)

Ikke-regnskabskunder modtager også:

- Opgavesplit
- e-Indkomstafstemning

Afrapportering af uddata LG23082

Kundenavn:	
Lønsgruppe:	
Måned og år:	Juli 2023
Lønkørsel:	2
Arsal fejl med lønsmæssig betydning:	

Information fra Økonomisystemet til HR og lønmedarbejdere ift. den enkelte lønnet kan findes her: <https://statens-admin.dk/ansat/lønrapport/løninformation>

Før gennemlæsning på:

- Informationer i afsnittet "Kunde skal forholde sig til dette" vil ikke blive printet i efterfølgende afrapporteringer. SAM afventer kundens tilbagemelding og følger ikke op, før den er modtaget.
- Erindringer o.d.lign., som kunden skal forholde sig til, fremgår af vedhæftede Citater 777 samt Fejl og advis fra SLS. Der er størrelse på de relevante sider på Fejl og advis samt på U777 SAM.
- OBS: Hvis der i forbindelse med uddatakontrollen konstateres flere fejl i tilførslen skal det acceptable niveau, vil SAM udsende anmeldt af tilførslen. I så tilfælde informeres, hvis der findes fejl i den udsendte kontrol efter afslutningen af den oprindelige afrapportering.

Information til kunden	
Generelle udfordringer i forhold til lønansættelse	Medarbejderen er ansat på deltidsjob, så derfor kan disse ikke indrapporteres, de skal stå med 999999

```
FRANS AF..... Dannede fejl og advarsler
Lønsmandatnr.: 202301  Side..... 2 af 3
Wulpe..... ProdSLSIT  Dato:den... 21. Jul 2023  KL 08:48
AF..... SLS0493

Printet er dannede ud fra følgende søgning:
Grunde.....
Dato.....
OPD-ELI.....
KORREL.....
COPER.....
LØNSM.....
Følgerapportering.....
Fejl advars.....
Systemafslut.....
Tilslagsstat.....
Løns.....
Kode.....
Mar..... 999 Dannede fejl og advarsler

Den indsendte blæstet til SAM
løb på kr. 1515,90, grundet ferie
ten bedes indsende en bestilling for
g af skyldigt beløb
løb på kr. 6636,59, grundet ferie
gatis ferie, kunden bedes indsende
e indberetning af skyldigt beløb
løb på kr. 1334,32, grundet angivel
en bedes indsende bestilling for
g af skyldigt beløb
den indsendte bestilling for afregning
r for
```

OPDNR	SLS	Følgerapportering	Fejl/advars	Systemafslut	INDTILGANGS	TOKST	KODE	WULPE	TILGANGS
	999	Hej	Advis	Oprykning	EATC04	009999	FE2210	B	TYD_FI_02NE
TOKST..... Register af sluttet løber oprykning OK									
	999	Hej	Advis	eKattekont	EATC04	009999	FE2217	B	TYD_FI_02NE
TOKST..... eKattekont afslides OK									
	999	Hej	Advis	Oprykning	EATC04	009999	FE0102	D	ASCP_OVR_AJDP
TOKST..... Opryknet til sluttrin, oprykningsdato sættes = 31-12-9999 OK									
	999	Hej	Advis	Oprykning	EATC04	009999	FE0102	B	ASCP_OVR_AJDP
TOKST..... Opryknet til sluttrin, oprykningsdato sættes = 31-12-9999 OK									

Årsag til ændring af koncept for uddata og afrapportering

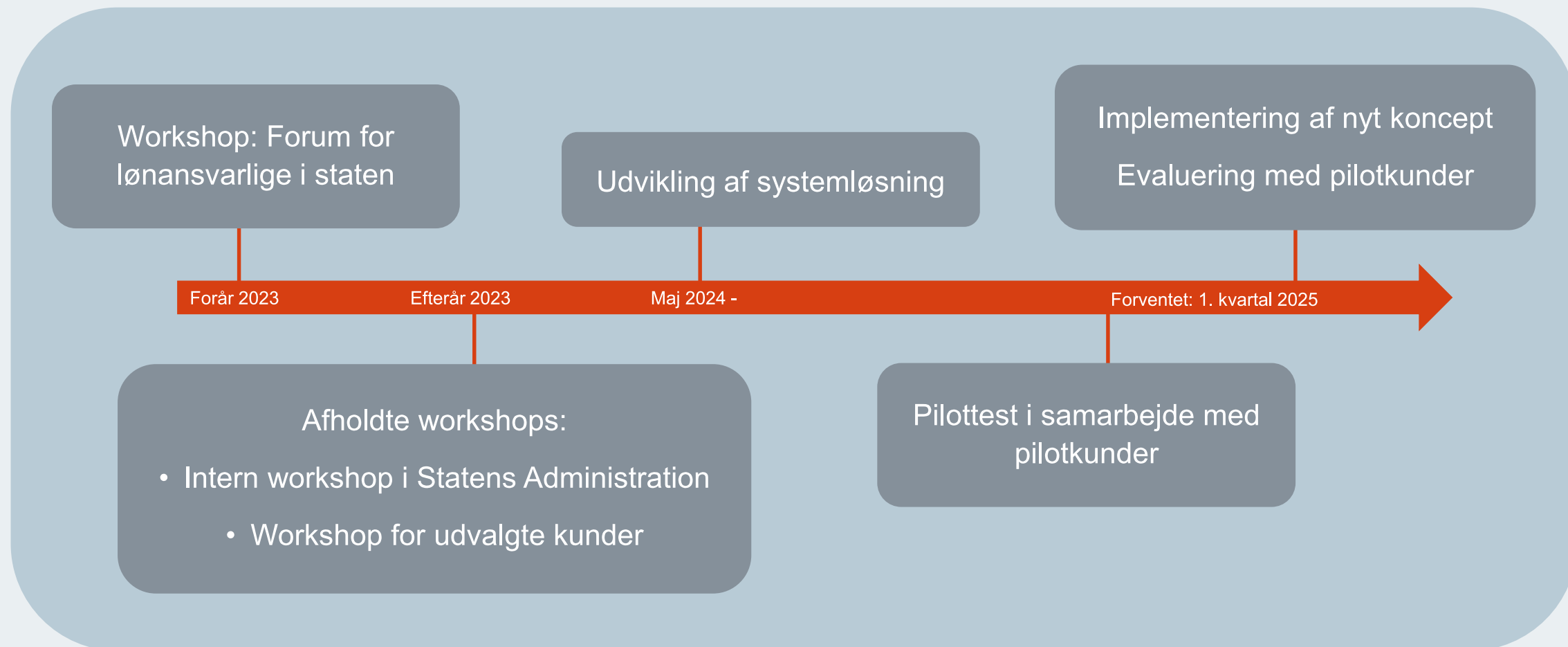
Kunder

- Uoverskuelighed og manglende ensartethed i slutproduktet
- Påsatte kommentarer på uddatafiler er ikke altid forståelige
- Mangel på tydelighed i ansvarsplaceringen på opfølgningen (Statens Administration eller kunden)
- Ønske om struktureret data samlet i én rapport
- Ønske om mulighed for sortering af f.eks. adviser på rapporten
- Ikke værdiskabende afrapporteringsskema

Statens Administration

- Langt procesflow med klargøring af uddata
- Tidskrævende og manuelle arbejdsgange

Tidsplan for projektet



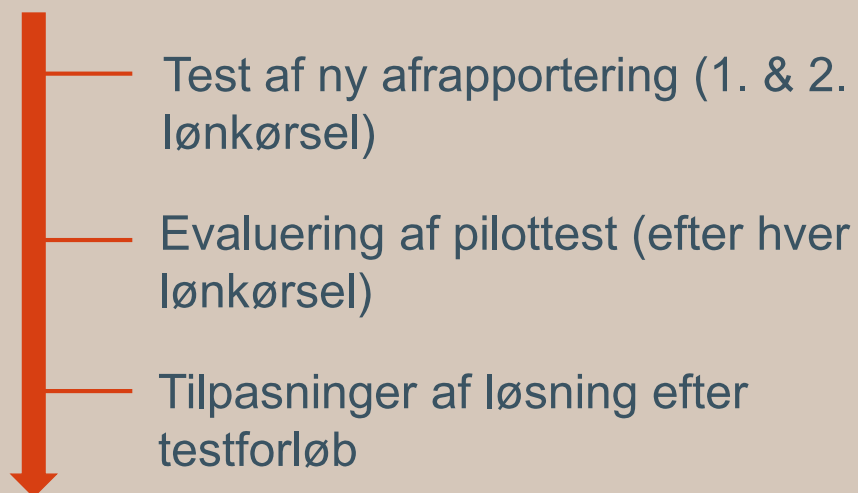
Pilottest

Pilotkunder

- Slots- og Kulturstyrelsen
- Udlændinge- og Integrationsministeriet
- Beskæftigelsesministeriet
- SKAT
- Indenrigs- og Sundhedsministeriet
- Fiskeristyrelsen
- Det Kongelige Bibliotek

Proces

Forventet opstart: 1. kvartal 2025



Forventet idriftsættelse for alle kunder i 1. kvartal 2025

Hvad betyder ændringerne for jer?

Forbedringspunkter

- Ensartet afrapportering fra Statens Administration
- Samling af uddata i én rapport ('U721' samt 'Fejl & Advis') (Excel-version)
- Struktureret og mere brugervenligt data
 - Mulighed for sortering af data
- Afrapporteringsskemaet udgår
- Automatiseret afsendelse af afrapportering (GDPR)
- Hurtigere modtagelse af afrapporteringen ved kunden

Brugbart og
kundevenligt
slutprodukt

Uddannelses- og vejledningsaktiviteter

v/Søren Bjerg Pedersen



Uddannelses- og vejledningsaktiviteter

Baggrund

SAMskabende videndeling
Stigende efterspørgsel på videndeling
Tilgængelig viden og kompetencer

Hvor er vi nu?

Der er udarbejdet et idékatalog på baggrund af kundeinputs

Emner

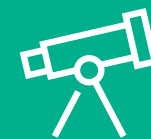
Barselslovgivning
Ferieafregning særligt ved fratrædelse
Refusion
Udmøntning af overenskomst
Moms
Vedligeholdelse/ opfølgning på anlægskartotek

Metode

Skriftlig vejledning
75%
Online informationsmøder
68%
Online-undervisningsforløb
45%
Videovejledning
38%

Hvilke udvalgte aktiviteter kan I forvente...

- Onlineseminar om kunderapporten vedrørende refusion (Gennemført)
- Skriftlig vejledning om PSRM (gældsinddrivelsessystem) (I proces)
- Video vejledning om udfordringer i RejsUd (I proces)



Hvad ser vi frem mod?



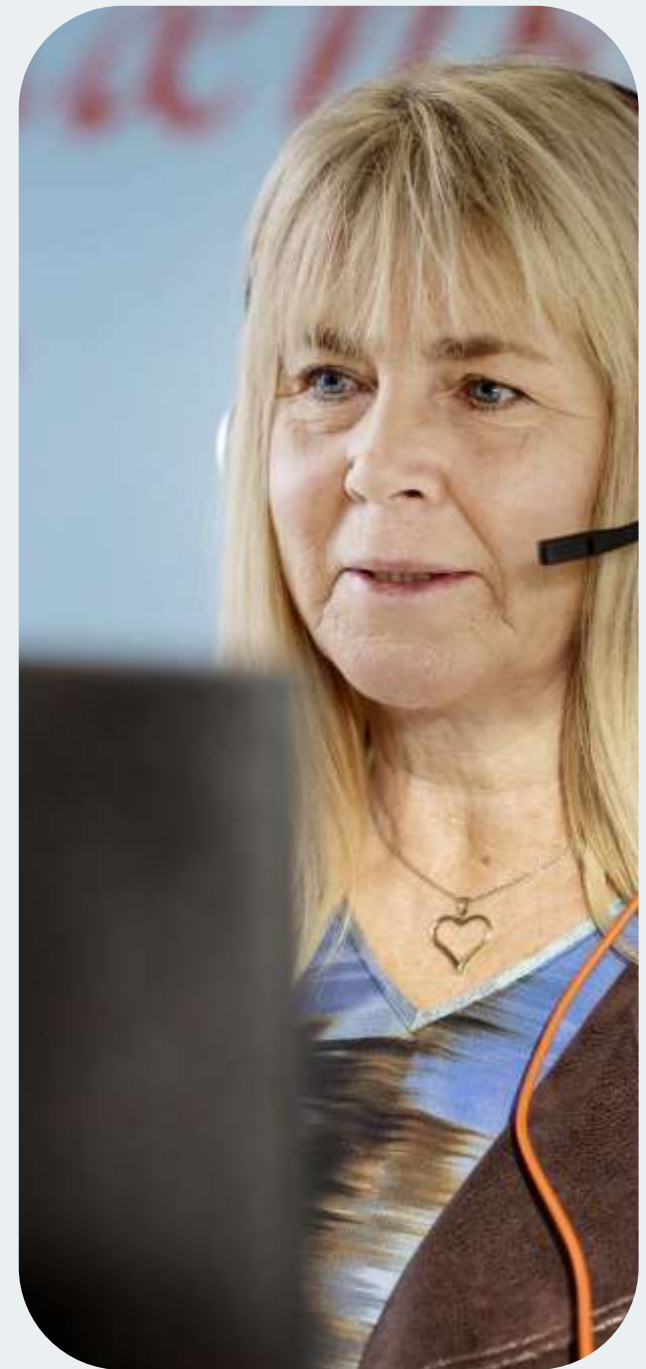
Yderligere aktiviteter – der er mange gode idéer

Pause (kl. 13.35 – 13.55)



Forbrænder til kommende strategi

v/ Trine Nielsen



Formålet med drøftelsen

Statens Administration kigger ind i en ny strategi fra 2026, som vil blive dannet på baggrund af Statens Administrations visioner og ambitioner fremadrettet.

Vi ønsker jeres inputs til strategiens indhold. Hvor er det særligt vigtigt for jer, at Statens Administration bevæger sig hen på lønområdet?

Drøftelsen vil tage udgangspunkt i tre temaer, som vi er optaget af i Statens Administration



Nu vil vi gerne i dialog med jer... Hvad ser I, Statens Administration skal have opmærksomhed på i en ny strategi?



Tre temaer vi gerne vil drøfte...

1

PROCES FOR
LØNINDBERETNINGER

2

AFRAPPORTERING

3

KOMMUNIKATION

Selve øvelsen

FØR MØDET

Vi har sendt jer noget forberedende materiale på forhånd.

Af materialet fremgår de tre temaer med tilhørende spørgsmål, som vi gerne vil have jeres perspektiver på.

UNDER DRØFTELSEN

Der er afsat 30 minutter til drøftelsen.

Øvelsen foregår fysisk såvel som online, og grupperne er lavet på forhånd. Hver gruppe er tildelt en facilitator.

Vi ser gerne, at I når at drøfte mindst to af temaerne. Grupperne bedes derfor prioritere, hvilke to I ønsker at starte med.

EFTER DRØFTELSEN

Vi vender i plenum kl. 14.35.

Her vil de fysiske grupperes drøftelser kort præsenteres.

De virtuelle grupperes input indsamles af facilitator og indgår på samme måde i det videre arbejde med Statens Administrations strategi.

1. Proces for lønindberetninger

I Statens Administration arbejder vi målrettet for at sikre den bedst mulige håndtering af lønindberetninger fra kunderne. I dag behandler Statens Administration først en sag, når I sender en bestilling. Oversendelsen af lønindberetninger fra jer til SAM Løn sker via blanketløsningen, Lønportalen eller via HR-sag i Statens HR.

Spørgsmål til fremtiden:

- Hvordan kunne I forestille jer, at bestillingsprocessen ser ud om fem år?

2. Afrapportering

Statens Administration sender en afrapportering efter hver lønkørsel med angivelse af, hvilke fejl og opmærksomhedspunkter, som lønkunden eller Statens Administration skal forholde sig til. Afrapporteringen har indtil nu været i form af et skema i Word, som I modtager på mail.

Spørgsmål til fremtiden:

- Hvordan kunne I forestille jer, at afrapporteringsprocessen ser ud om fem år?
- Har I behov, som ikke dækkes i den nuværende proces og afrapporteringsform? Og hvordan kan afrapporteringens indhold og proces i så fald med fordel udvikles?

3. Kommunikation

Som det er nu, henvender kunderne sig til Statens Administration gennem kunde-
betjening. Derudover har Statens Administration mulighed for kommunikation
mellem kunden og Statens Administration gennem Statens HR, hvis Statens
Administration har spørgsmål til det indsendte. Hvis der er fejl/mangler i bestillinger
indsendt via Lønportalen vil Statens Administration sende en mail til kunden. Hvis
kunden har spørgsmål/afklaringer hertil skal de kontakte kundebetjeningen.

Spørgsmål til fremtiden:

- Hvilke behov har I som kunder ift. kommunikationen med Statens Administration i fremtiden?
- Og hvordan kunne I forestille jer, at kommunikationen (form, platform osv.) mellem kunden og Statens Administration ser ud om fem år?

Opsamling i plenum

Hvad talte I om i forhold til de tre temaer?

**Hvad fik I særligt øje på, Statens
Administration skal rykke på i fremtiden?**



Hvad sker der nu?

Tak for jeres inputs!

Jeres bidrag i dag vil indgå i det videre arbejde med strategien.

Videre proces

Vi fortsætter arbejdet med en ny strategi for Statens Administration, som forventes klar ultimo 2025.

I hører mere til arbejdet på et senere tidspunkt

Statens Refusion hos Statens Administration

v/ Mette Petrea – Online oplæg



Statens Administration skifter refusionssystem

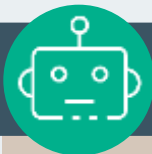
Økonomistyrelsen lancerer release 3.1 på nyt fællesstatsligt refusionssystem den 8. november 2024.

Statens Refusion: Et sagsbehandlingssystem og en integration til NemRefusion og derved udbetalingsmyndighederne.

Statens Administration deltager aktivt i udviklingen af Statens Refusion.

Statens Administration har testet og bidrager løbende til udvikling af Statens Refusion for at sikre effektive processer for os og jer.

Statens Refusions funktioner



ØGET AUTOMATISERING

- Optimering og automatisering af sagsbehandlingen, blandt andet gennem automatisk udfyldelse af default-svar med videre
 - Færre fejl og manuelle indtastninger
- Automatisk dannelse og indsendelse af anmodninger til NemRefusion inden for de gældende tidsfrister.



OPTIMEREDE INTEGRATIONER

- Integration til/fra NemRefusion på Virk.dk og SLS, så opslag i SLS minimeres i Staten Administration
- Minimering af manuel sagsbehandling på Virk.dk.



INDBYGGEDE BEREGNINGER

- Beregninger understøtter sagsbehandlingen for mere sikker og ensartet beregning af forventet refusion
- Færre differencer grundet beregningsfejl
- Beregninger der understøtter rapportering henover årsskiftet for færre fejl.



BEDRE RAPPORTER

- Kunderapporter med øget overblik for Statens Administrations kunder
- Funktionalitet til opfølgning internt hos Statens Administration om tabt refusion.

Status på Statens Refusion – Hvor er vi nu?



SYGDOM

Sygdom dækker alle typer, såvel almindelig sygdom som sygdom med §56 henholdsvis for nyansatte og fleksjobber på ny og gammel ordning.



BARSEL

Barsel dækker alle orlovstyper såvel med løn som uden løn samt graviditetsbetinget sygefravær.



FLERE REFUSIONSTYPER

- Pasning af alvorligt sygt barn
- Løntilskud
- Ressourceforløb
- Tilskud til voksenlærlinge.



FLEKSJOB + SAMLET REFUSION

- Fleksjobber før 2013
- Fleksjobordningen
- Personlig assistance
- Øvrige refusionstyper (AUB/VEU/SVU).

Release 1.1
24 løngrupper
Udrulning Q1 + Q2 2025

Release 2.0
Afventer proces
Udrulning Q1 + Q2 2025

Release 3.0
24 løngrupper
Udrulning Q1 + Q2 2025

Release 3.1
24 løngrupper
pr. 8. November 2024
Udrulning i 2025

Hvilken betydning får det for jer?



Kunderapport

- To kunderapporter i en overgangsperiode, hvor Statens Administration udruller kunder på Statens Refusion
- Opdateret med nyt felt for afventende refusion
- På sigt mere retvisende rapportering af et samlet overblik og refusionstyper mere opdelt på rapporten.



På sigt ændrede blanketter på Lønportalen

- Oplysninger, der skal indsendes på refusionsblanketter justeres løbende, så de tilpasses Statens Refusion og Virk.dk

Tak for i dag – evaluering sendes efter forummet

