

## Mødereferat Kundeforum

Mandag den 27. marts 2019, kl. 10.00 – 11.30 på Landgreven

### Ad pkt. 1, Velkomst/indledning:

Direktør i Statens Administration Trolle Klitgård Andersen bød velkommen som formand for Kundeforum og introducerede mødets dagsorden.

Deltagerne blev kort orienteret om de initiativer, der på baggrund af kvalitetsmåling, kundetilfredshedsundersøgelsen 2018 og efterfølgende departementsrunde er i gang sat. Initiativer som implementering af Kundeportalen, nye KPI'er, beskrivelser af Statens Administrations services, standardisering af debitor- og kreditorprocessen samt SAM Akademi. Med afsæt i tidligere måling på den oplevede kvalitet igangsættes i marts 2019 ny måling. Statens Administration gennemfører som vanligt i efteråret 2019 ligeledes en ny kundetilfredshedsundersøgelse.

### Ad pkt. 2, Status fra driften på Statens Administrations funktionsområder:

#### *Status – Regnskab:*

Kontorchef for regnskab Jan Melchiorsen orienterede om nye udvidede telefoni-tider. Telefonerne åbner fremadrettet kl. 9.00. Organisatorisk er der ikke sket ændringer siden sidst.

Der blev spurgt ind til bemærkninger i forbindelse med årsafslutningen. Her bemærkes, at udsendte spørgeskema i forbindelse med årsafslutningen ikke blev fulgt. Hvis det udsendt spørgeskema var gennemgået kunne ekstra afsendelse/besvarelse af mail undgås.

Statens Administration oplyste om ny proces i arbejdsgangen i forbindelse med kvitteringssvar i Regnskabserklæringen. Kvitteringssvar sendes senest 6 hverdage efter modtagelse og SAM følger op senest 4 hverdage efter.

Jan Melchiorsen orienterede om, at alle drejebøger nu, er opdateret og ligger i Kundeportalen. Der blev kommenteret, at der her mangler en ændringslog for godkendelsen af drejebøgerne i Kundeportalen. Fra kunderne ytrede som udviklingsønsker: Singlesign on, historiske data for kundeaftalen samt institutionernes regnskabsinstruks evt. skulle have sit eget faneblad i Kundeportalen.

SAM orienterede om ibrugtagningen af en nye leverancer-KPI'er. KPI'er der skal understøtte overblik og rettidighed i opgaveløsningen til kunderne. Der er udviklet KPI'er til bankafstemning, momsindberetning, lønindlæsning, skattekonto samt anlæg.

Status på regnskabsopgaverne for Finansministeriets koncern var, at årsafslutningen er vel gennemført. Der vil være nærmere orientering herom ved Forum for statslige regnskabschefer som afholdes den 4. april 2019.

SAM kan oplyse, at der i 2019 iværksættes pilotprojekt, med henblik på at få alle kunder over på Digital Post.

Statens Administration har et øget fokus på rettighedstildelinger hos kunderne. Dette kommer som følge af bemærkninger fra revisionen.

#### *Status – Løn og Refusion:*

Kontorchef for lønområdet Christian Nielsen orienterede om status inden for Løn og Refusion. Organisatorisk er der ikke sket ændringer siden sidst.

Christian Nielsen orienterede kort om årsafslutningen, hvor der ikke var yderligere at bemærke fra lønområdet.

Pilotdrift af Statens HR og HR Helpdesk forventes implementeret i løbet af april 2019. Pilotdriften omhandler kun Finansministeriets koncern HR. Projektet foregår i tæt samarbejde med SAM, KHR og KRT. SAM-løn vil kun arbejde i HR Helpdesk, som styrer de digitale blanketter fra kunden til SAM.

Christian Nielsen fortalte ydermere, at der arbejdes med yderligere digitalisering og robotter på lønområdet. Alle drejebøger er ajourført også på refusionsområdet. SAM orienterede om de services, som Statens Administration kan levere ud over standard. Her nævnes fx sikkerhedsgodkendelser, beregning af feriepengeforpligtigelser, administration af mTime samt barsels administration.

#### **Ad pkt. 3, Ressortforberedelse:**

Kontorchef i Kunder og Kvalitet Per Helmer Roos orienterede om et styrket samarbejde om håndtering af ressortændringer. Der er nedsat styregruppe og arbejdsgrupper på tværs af Finansministeriet og der udarbejdes fælles planer på tværs af styrelserne i Finansministeriet. Per Helmer Roos fortalte endvidere, at der bliver udarbejdet bedre og let tilgængelige vejledninger til opgaven. Der ytrede ønske fra kundernes side om, at disse vejledninger bliver tilgængelige, så snart de er udarbejdet.

#### **Ad pkt. 4, Kundeaktiviteter 2019:**

Per Helmer Roos orienterede om årshjulet for kundeaktiviteter 2019 i SAM. Per Helmer Roos kunne desuden fortælle, at nyt Forum for lønansvarlige i Staten etableres på baggrund af tilbagemeldingerne på kundetilfredshedsundersøgelsen 2018 og departementsmøderne. Første møde afholdes den 13. maj 2019 kl. 12:00 – 16:00 på Scandic Copenhagen.

I 2019 vil SAM udvikle yderligere på Kundeportalen. Her er forbedret visning af aktionslister, nemmere oprettelse af kontaktpersoner samt flere nøgletalsrapporter nogle af de emner, som har fokus. I løbet af 2019 vil der blive udarbejdet servicebeskrivelser på alle Statens Administrations leverancer. Disse bliver tilgængelige i takt med de bliver udarbejdet.

Serviceportalen er nu idriftsat. Dette er første skridt på vejen mod ”En indgang til SAM”. Serviceportalen fik i samme forbindelse ros fra kunderne for nem anvendelse og hurtige svartider.

#### **Ad pkt. 5, RPA som service:**

Per Helmer Roos gav en kort gennemgang af Statens Administrations erfaring med softwareroboter samt hvilke servicemodeller SAM kan tilbyde, hvis kunderne har ønsker om selv at komme i gang med softwareroboter. Det blev bemærket, at en robot til hurtig håndtering af DDI er et kundeønske.

#### **Ad pkt. 6, Eventuelt:**

Ingen bemærkninger.