



STATENS ADMINISTRATION

# Velkommen til kundeforum - i standardiseringens tegn

23. september 2020



# Dagsorden

- 1 Indledning v/ Per Helmer Roos – konstitueret direktør i Statens Administration
- 2 Standardisering v/Statens Administration
  - 2.a - Gennemgang af ny standard på - regnskabsområdet v/kontorchef Gitte Beltoft
  - 2.b - Gennemgang af ny standard på lønområdet v/kontorchef Christian Nielsen
- 3 Status fra Statens Administrations driftsområder v/kontorchefer i Statens Administration
- 4 Kundeaktiviteter 2020 v/ Per Helmer Roos – konstitueret direktør i Statens Administration
- 5 Spørgsmål

# Status i Statens Administration

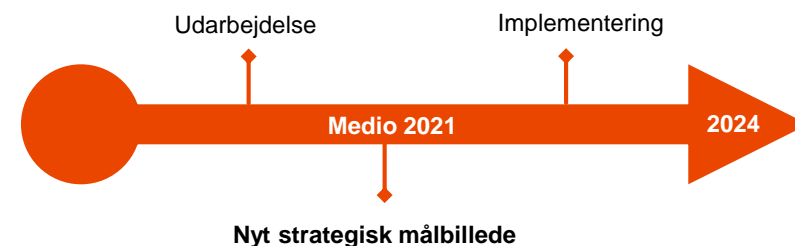
**Trolle Klitgård Andersen** fratrådte sin stilling som direktør i Statens Administration den 1. september 2020.

**Per Helmer Roos** er konstitueret direktør i perioden frem mod ansættelse af ny direktør.

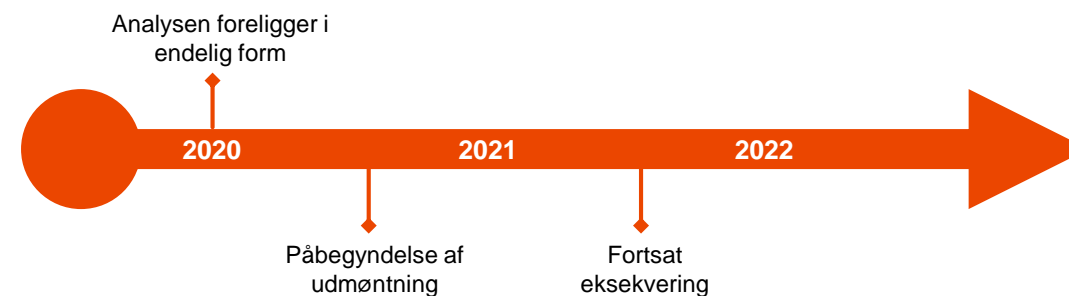
**Personaletilpasning** i Statens Administration i efteråret 2020 som resultat af budgetanalyse.

**Udarbejdelsen af ny strategi** afventer ny direktør og processen udskydes til 2021.

## Ny strategi for Statens Administration 2020-2024



## Budgetanalyse



# Skærpet fokus på Statens Administrations formål: effektiviseringer i den offentlige sektor



Statens Administration gennemførte ved ekstern bistand fra PricewaterhouseCoopers en **budgetanalyse**, som forelå i endelig form i marts 2020.



**3-årig plan for implementering** af budgetanalysens 9 effektiviseringsinitiativer.



Potentiale for effektiviseringer løber op i over **25 mio. kr.** i perioden.

# Budgetanalysens 9 effektiviseringsinitiativer

Initiativ	Beskrivelse	Besparelse udgør over DKK 25 mio.
1 Standardisering	<ul style="list-style-type: none"> <li>Standardisering af afvigelser og specifikationer på tværs af kunder</li> </ul>	75 %
2 Automatisering	<ul style="list-style-type: none"> <li>En kvalitativ og kvantitativ vurdering af besparelspotentialet fra eksisterende og kommende RPA-projekter (Robot)</li> </ul>	
3 Én indgang	<ul style="list-style-type: none"> <li>En forsimplet kontaktflade pr. mail og telefonisk, der forbedrer og effektiviserer sagsstyring samt kundernes serviceoplevelse</li> </ul>	
4 Væsentligheds- og risikobetragninger	<ul style="list-style-type: none"> <li>Effektivisering af opgaveløsningen ud fra et risiko-/væsentlighedsperspektiv</li> </ul>	
5 Organisatoriske snitflader	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nye organisatoriske snitflader vedrørende strategiske projekter, udviklingsprojekter og strategisk kundekontakt – herunder den tilhørende fordeling af ansvar og mandater</li> </ul>	
6 Ny to-be-proces i Løn	<ul style="list-style-type: none"> <li>En ny to-be-proces i Løn, der gør, at opgaven løftes skærm-til-skærm, og åbner op for en række effektiviseringsinitiativer på længere sigt</li> </ul>	25 %
7 Portobesparelse	<ul style="list-style-type: none"> <li>En anbefalet tilgang til at digitalisere debitorprocessen hos regnskabskunder, der ikke er gået over til digital post</li> </ul>	
8 Justeret tidsregistrering	<ul style="list-style-type: none"> <li>En forsimplet tidsregistreringsmetode, der reducerer den anvendte tid på tidsregistrering</li> </ul>	
9 Øvrige driftsomkostninger	<ul style="list-style-type: none"> <li>En reduktion af omkostninger og tid til uddannelse, således at Statens Administrations forbrug stemmer bedre overens med forbruget blandt andre SSC'er</li> </ul>	

# Et nyt professionaliseret Statens Administration

- med afsæt i budgetanalysen

Statens Administration oplever et paradigmeskifte: fra manuel sagsbehandling til automatisering og værdiskabelse fx rådgivning end-to-end

- Med skiftet opstår nye potentialer i opgavevaretagelsen samtidigt med, at kundeværdien øges i varetagelsen af kerneopgaverne.
- Der er dermed grobund for nye kunder og opgaver i Statens Administration – den nye strategi skal understøtte dette!
- Strategiprocessen opstartes med ansættelsen af ny direktør i Statens Administration





STATENS ADMINISTRATION

# Formål med standardiseringen - og de foreløbige erfaringer

23. september 2020



# Formålet med Statens Administrations fokus på standardisering



## Tidsbesparelse

- Mere effektiv sagsbehandling
- Minimering af tidsforbrug
- Fjernelse af aktiviteter, der ikke skaber merværdi for jer



## Bedre grundlag for automatisering

- Standardprocesser muliggør automatisering
- Automatisering sparer tid og minimerer risikoen for manuelle fejl
- Automatisering frigør ressourcer til kerneopgaver



## Reduktion af risiko for fejl

- Standardprocesser reducerer risikoen for fejl i sagsbehandlingen
- Sårbarheden i forhold til den enkelte medarbejder minimeres
- Større fleksibilitet til opgavevaretagelse blandt medarbejdere



# Standardiseringsprojektet er igangsat på

Alle specifikationer og afvigelser er gennemgået i Statens Administration

Ny standard for processer i Løn, Refusion og Regnskab defineret

Pilotforløb for implementering af regnskabskunder gennemført

39 forretningskritiske afvigelser er erstattet af 30 midlertidige dispensationer

76% af specifikationer og afvigelser er fjernet ud fra kundens baseline

Forventning om at have gennemført standardisering for alle kunder inden udgangen af 2020

# Erfaringer fra pilotforløbet på regnskab

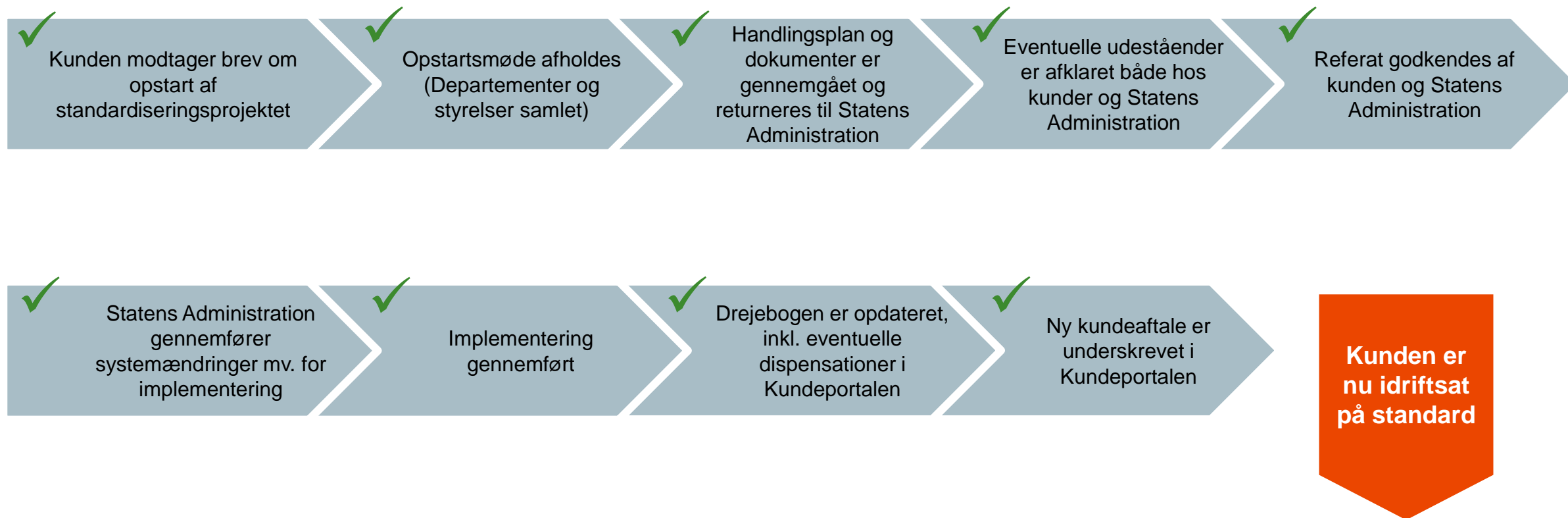
## Statens Administration har gennemført standardisering på 3 ministerområder, piloter

- Beskæftigelsesministeriet, Klima-, Energi- og Forsyningsministeriet og Udlændinge- og Integrationsministeriet
- Komprimerede forløb med korte deadlines.
- Kræver godt forarbejde fra begge parter og et godt samarbejde
- Ambitionsniveauet har været højt både fra Statens Administration og kunderne

- Og det lykkes!

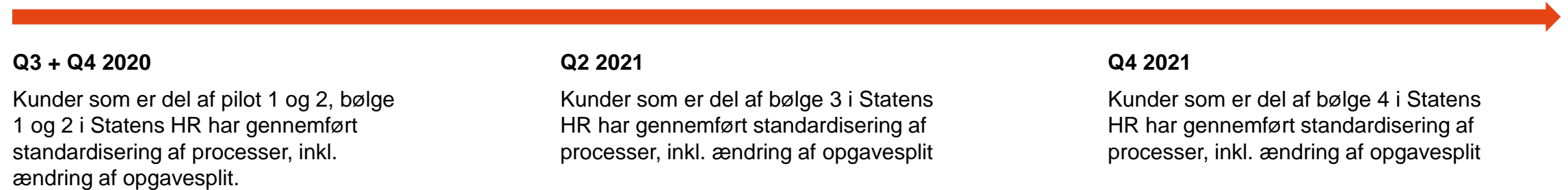


# Standardisering set fra et kundeperspektiv

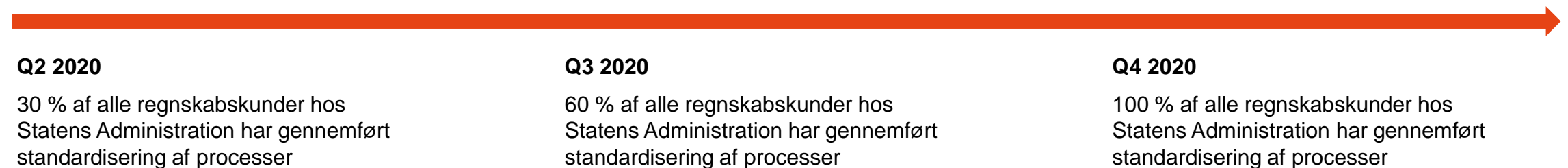


# To-delt implementeringsplan

## Løn og Refusion



## Regnskab



# Dagsorden

- 1 Indledning v/ Per Helmer Roos – konstitueret direktør i Statens Administration
- 2 Standardisering v/Statens Administration
  - 2.a - Gennemgang af ny standard på - regnskabsområdet v/kontorchef Gitte Beltoft
  - 2.b - Gennemgang af ny standard på lønområdet v/kontorchef Christian Nielsen
- 3 Status fra Statens Administrations driftsområder v/kontorchefer i Statens Administration
- 4 Kundeaktiviteter 2020 v/ Per Helmer Roos – konstitueret direktør i Statens Administration
- 5 Spørgsmål



STATENS ADMINISTRATION

# Standardisering på regnskabsområdet

23. september 2020



# Eksempel på standardisering af proces i Regnskab

## Eksempel på standardisering af rykkerprocedure

### Før standardisering

---

211 specifikationer og afvigelser vedrører rykkerproceduren.

- 28 kunder foretager selv hele eller dele af rykning af debitorer.
- Frekvensen for rykning er meget differentieret.

### Efter standardisering

---

Statens Administration udsender 1. og 2. rykker ud fra forfaldsliste.

Sendes til godkendelse hos kunden inden fordringen overdrages til inddrivelse hos Gældsstyrelsen.

Tre frekvenser for rykkerkørsel

- Månedlige
- 14 dages
- Ugentlige

# Omfanget af standardisering i regnskab



## Kreditor

- Servicemål nedsættes til to arbejdsdage
- Kreditnotaer udlignes i førstkommende faktura
- Betalingsforslag 30 dage frem
- RejsUd posteringer bogføres de to første arbejdsdage i den forrige måned
- Der lukkes for bogføring af IndFak bilag på 2. arbejdsdag ift. forrige måned
- Periodisering skal foretages via DDI



## Debitor

- Servicemål nedsættes til to arbejdsdage for udsendelse af salgsfakturaer
- Statens Administration udsender 1. og 2. rykkerskrivelser uden, at I involveres.
- Inden Statens Administration overdrager fordringer til inddrivelse via Gældstyrelsen kontaktes I herom



# Omfanget af standardisering i regnskab



## Anlægsafskrivninger

Anlæg afskrives kvartalsvis



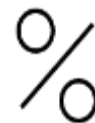
## Bank

Statens Administration bogfører ikke-placerbare bevægelser på interimskonto  
Servicemål 96 % på rettidige bankafstemninger (daglige og ugentlige)



## Skattekonto

Skyldige renter- eller gebyrer under 25 kr. bogføres af Statens Administration uden godkendelse



## Moms

### Momssandsynliggørelse

- Statens Administration ønsker at nedbringe bilag til kontrol i momssandsynliggørelsen.
- Kunden godkender ikke fejlrettelser. Statens Administration foretager fejlretning.

### Metode for fejlretning

- 2 benet ompostering i finanskladde benyttes til de fleste fejlrettelser.
- Kun fejlretning af købs- og salgsfaktura med likviditetsmæssig virkning for debitor/kreditor foretages vha. nulfaktura.

### Ansøgning om hjemsøgning af EU moms

- Efter ønske fra flere kunder afsendes ansøgningen uden godkendelse fra kunden
- Ensretning med angivelse af afregningsmoms til SKAT

# Standardiseringsprojektets spor 2

– Optimering af debitor- og kreditorprocesserne

*5 pilotkunder til implementering i 2020 på de optimerede debitor- og kreditorprocesser*

## Optimeret kreditorproces

---

- Samme indhold som præciseret standard
- Udvidet ift. kreditorkontakten
- Indeholder herudover fakturamanager (Fordeling og forkontering)

## Optimeret debitorproces

---

- Samme indhold som præciseret standard
- Udvidet ift. debitor kontakt og opfølgning



STATENS ADMINISTRATION

# Standardisering på lønområdet

23. September 2020



# Præcisering af standarder i Løn

## Standarder som implementeres samtidig hos alle lønkunder

Præcisering af indleveringsfrister til lønkørsler

Præciseret proces for håndtering af fejl forårsaget af Statens Administration

Standardpakker til uddata

Præcisering af proces for flytning af ferietotaler og særlige feriedage

Ny blanket for masseindberetninger

Ny blanket for indberetning af FRAV

Statens Administration udsender **nyhedsbrev** med yderligere information

# Uddrag af standardisering i Løn (1/2)

## Løbende og varige ydelser for time- og honorarlønnede

---

- 1 Statens Administration vil fremadrettet løse denne opgaven, dog skal de HR-relaterede opgaver stadig varetages af kunden

## Overdragelse af udvidet opgavesplit

---

- 1 Enkelte kunder ved Statens Administration indberetter stadig via HR-Løn

- 2 Opgaven overdrages i forbindelse med standardiseringsprojektet

## Tilføjelse af kundespecifik information på bestillinger er kundens ansvar

---

- 1 Eks. I forbindelse med oprettelser, Løn påsætter kun jubilæumsdatoer som standard

- 2 Afvigende løntekster – kundens skal indsende anden løntekst på bestillingen

# Uddrag af standardisering i Løn (2/2)

## Præciseret standarder for uddata og afrapportering

---

- 1 Standard uddatapakke som udsendes til alle kunder
- 2 Standard afrapporteringsskema anvendes på alle kunder
- 3 Standard afrapportering til ikke-regnskabskunder
- 4 Kunden skal selv trække erindringslister i HR-Løn eller via LDV-rapport

## Præciseret standarder for ferie

---

- 1 Standard proces for flytning af ferietotaler – ensrettet proces for alle kunder
- 2 Ferieafregning – blanketten skal altid anvendes og vedhæftede filer vil ikke blive sagsbehandlet
- 3 Løn beregner altid feriepengeforpligtelsen, såfremt metoden for gennemsnitsberegning anvendes

# Udmeldinger vedrørende standardisering i Løn



De generelle tilpasninger (herunder nye blanketter) vil blive tilsendt i nyhedsbrev, når de idriftsættes



Den samlede standardiseringspakke vil blive præsenteret på opstartsmødet ved departementerne i forbindelse med standardiseringen



Efterfølgende udsendes detaljeret materiale omkring de præciserede standarder

# Uddrag af standardisering i Refusion

## Bagatelgrænser for differencer

---

Statens Administration vil udmelde officielle bagatelgrænser for afklaring af differencer og for efterregulering

## Faste deadlines

---

Faste deadlines for indmeldelse af fuldtidssyge, delvis sygdom samt graviditetsbetinget fravær

## Indberetningspligt for personlig assistance

---

Det er kundernes pligt at indsende det faktiske timeforbrug

## Godkendelse af AUB

---

Det præciseres at godkendelse af AUB er en del af Statens Administrations standardopgavesplit



# Eksempel på standardisering af fejlrettelser i løn

## Før standardisering

---

- Ved fejlfinding ved uddatakontrollen forårsaget af Statens Administration kontaktes kunden for godkendelse inden acontoubetaling eller standsning af løn.
- U hensigtsmæssigt tilbageløb til kunden.

## Efter standardisering

---

- Ved fejlfinding i sagsbehandlingen forårsaget af Statens Administration
- Kunden skal ikke indsende ny blanket
- Løn anvender den original blanket til fejlretning
- Statens Administration vil udarbejde beløbsgrænser og processer for acontoubetaling, samt standsning af løn.

# Dagsorden

- 1 Indledning v/ Per Helmer Roos – konstitueret direktør i Statens Administration
- 2 Standardisering v/Statens Administration
  - 2.a - Gennemgang af ny standard på - regnskabsområdet v/kontorchef Gitte Beltoft
  - 2.b - Gennemgang af ny standard på lønområdet v/kontorchef Christian Nielsen
- 3 Status fra Statens Administrations driftsområder v/kontorchefer i Statens Administration**
- 4 Kundeaktiviteter 2020 v/ Per Helmer Roos – konstitueret direktør i Statens Administration
- 5 Spørgsmål



STATENS ADMINISTRATION

# Status fra Regnskab v/kontorchef Jan Melchiorson og Gitte Beltoft

23. september 2020



# Nye kunder og opgaver

Nye opgaver og kunder svarende til knap **6.500 timer** siden 2019



## Nye opgaver

- Overførsel af opgaver fra Statsregnskab
- Tilkøbsopgaver på eksisterende kunder
- Flere afstemningsopgaver for flere kunder som konsekvens af standardiseringsprojektet



## Nye kunder

§ 14 - Hjemrejsestyrelsen

§ 11 - Styrelsen for forsyningssikkerhed

# Oversigt over Rigsrevisionens revisioner

## Afsluttet revisioner

---

Regnskabserklæringen 2019  
afsluttet marts 2020 – tilfredsstillende

Debitor 2019  
afsluttet marts 2020 – tilfredsstillende

Kreditor 2019  
afsluttet marts 2020 – tilfredsstillende

## Igangværende revisioner

---

Debitor 2020  
påbegyndes september 2020

Kreditor 2020  
påbegyndes september 2020

Finans 2020  
påbegyndes september 2020

# Automatisering af sammenhængende processer

- muliggør gevinstrealisering for både Statens Administration og kunden

## Implementerede robotter 2019-2020

Lønindlæsning – Masseaccept og massebogføring – Optimering af IndFak robot



~ 2019

**Automatiseringsrejsen begynder for alvor.**  
I driftsættelse af IndFak robotten.

2020

**Automatiseringsaktiviteter under udvikling:**

- Bankafstemning
- Beholdningsafstemning
- Debitorrykkerskrivelser

2021 ~

**Planlagte automatiseringsaktiviteter:**

- RejsUd
- GIS
- 2. godkendelse for alle betalinger

# Øvrige igangsatte tiltag og fokusområder

- Fokus på beholdningskonto 6155
- Analyse af mail-postkasser
- Alle KPI'er er i grønt





STATENS ADMINISTRATION

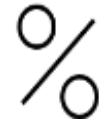
# Pilot på momssanering

September 2020

FAGLIGHED



# Pilot på momssanering er sat i gang



- Sikre korrekt behandling af moms
- Effektiv og overskuelig håndtering af moms og minimere risikoen for fejl

- Skabe bedre mulighed for automatisering
- Øge kvaliteten på momsområdet

Alle regnskabskunder i Statens Administration.  
Kunder der er momssaneret i første projekt gennemgås for at sikre fastholdelse.

# Nyt koncept for momsanering - gennem pilotprojekt

- 2 institutioner tilrettes til optimal momsopsætning.
- Udvikling af proces for momsanering.
- Bidrage til revurdering og effektivisering af kontrolmiljø.
- Kortlægning af behov for information, internt og eksternt.
- Udarbejde/afvikle uddannelse af medarbejdere i Statens Administration
- Udarbejde plan for momsanering af øvrige institutioner.



Tidsplan - momsanering

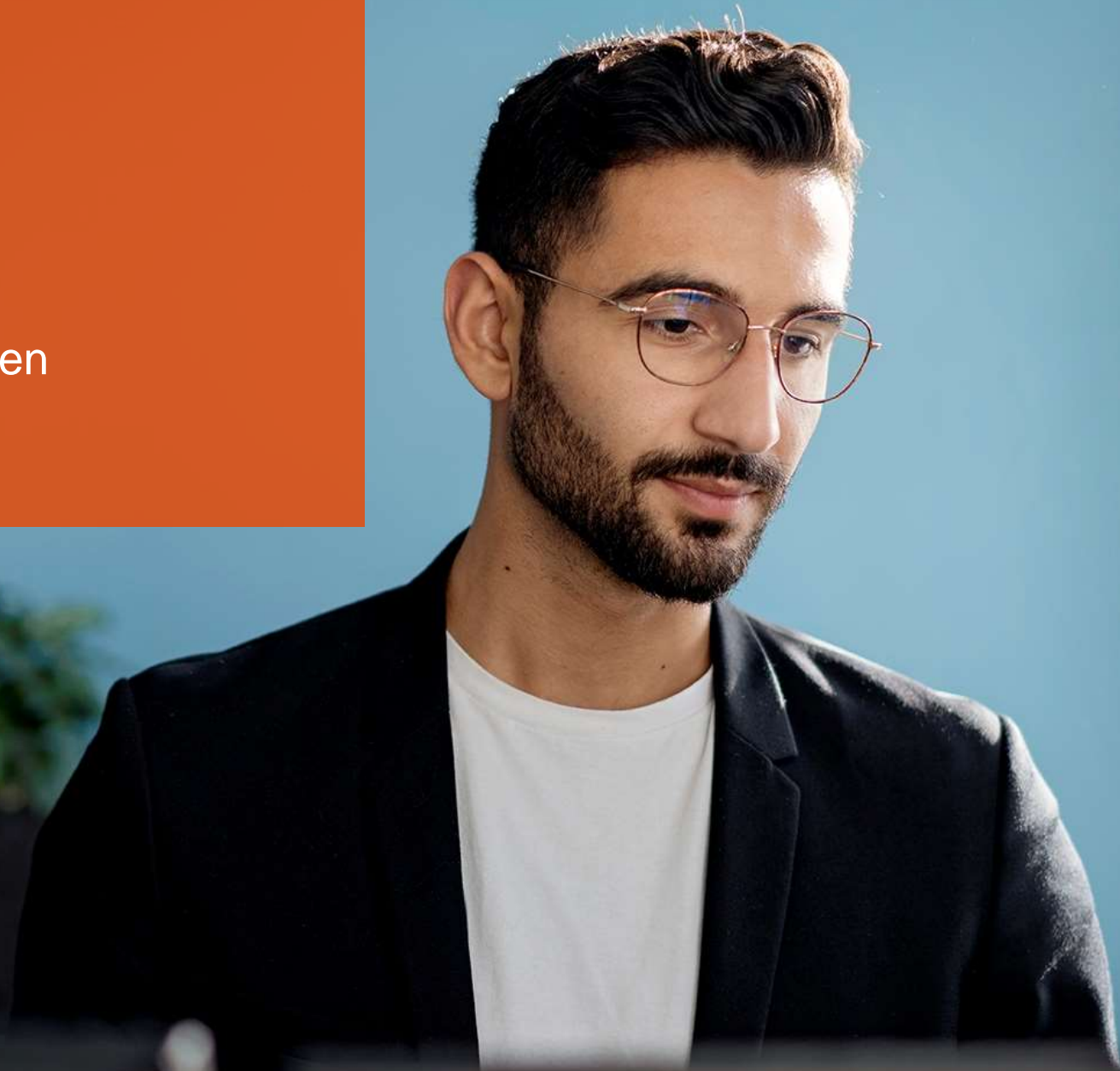


STATENS ADMINISTRATION

# Status fra Løn

v/ kontorchef Christian Nielsen

23. September 2020



# NYE KUNDER OG OPGAVER

Nye opgaver og kunder svarende til **10.000 timer i 2020**



## Nye opgaver

Øget efterspørgsel på blandt andet udvidet barselsadministration og sikkerhedsgodkendelser.

Udvidet opgavesplit for 9 institutioner på Sundhedsministeriets område samt en af Kulturministeriets institutioner med den fulde lønpakke



## Nye kunder

§ 14 - Hjemrejsestyrelsen

§ 11 - Styrelsen for forsyningssikkerhed

# Statens HR skaber nye muligheder for effektiv lønadministration

## Ny to-be lønproces

Effektivisering af lønprocessen fra start til slut åbner op for en række effektiviseringsinitiativer på længere sigt

## Bedre integration Statens HR og SLS

Automatisering af overførslen af data fra Statens HR til SLS øger effektiviteten og skaber valuta for pengene

## Ensartet data via Statens HR

Enklere og mere effektiv kommunikation i samarbejdet med kunderne

## Samling af alle lønprocesser i Statens HR

Nye muligheder for flere automatiserede processer og bedre kontrol

# Digitaliseringsinitiativer gør data tilgængelige

– og skaber nye muligheder for professionaliseret lønadministration

## Implementerede robotter 2019-2020

Barselsanmodning – Barselsblanket – Integration til Virk.dk

~ 2019

Rejsen fra analog til digital lønadministration begynder. Væk fra papirprint og -arkivering.

2020

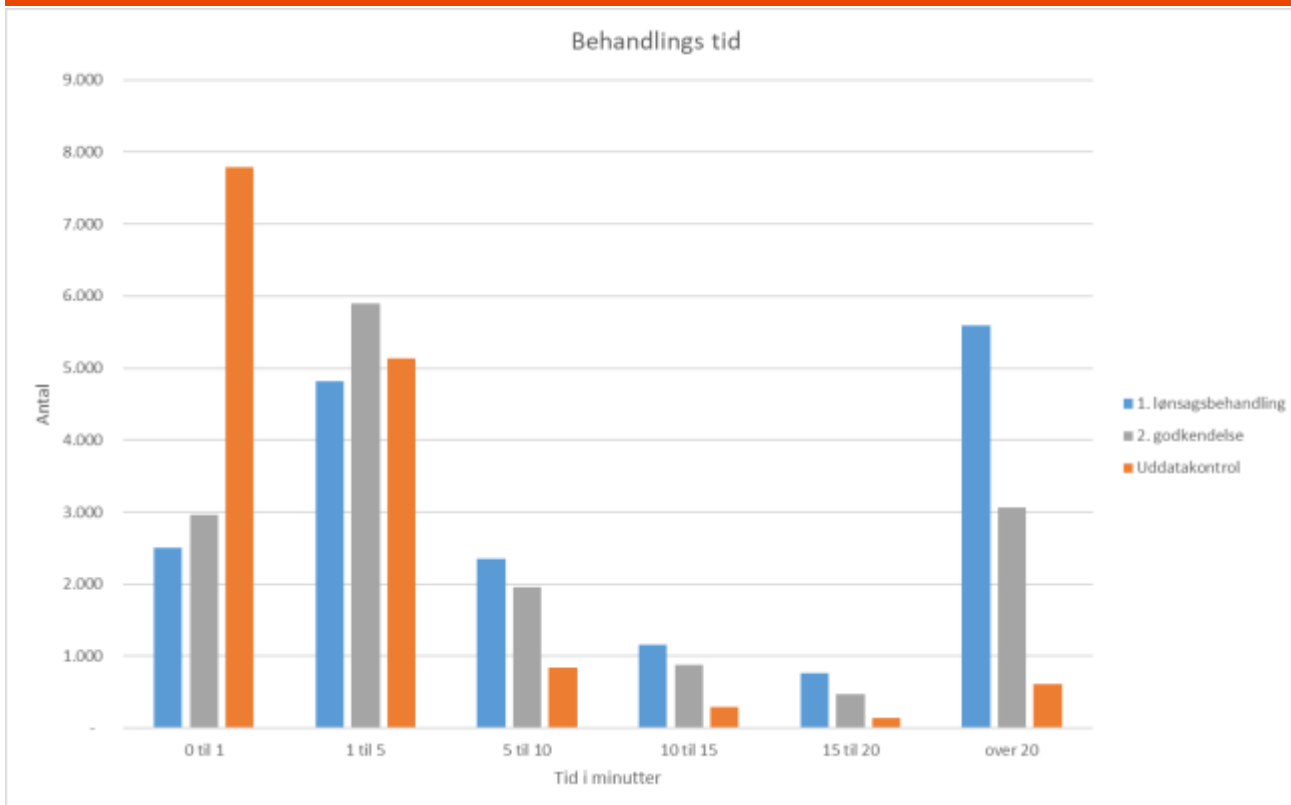
**Automatiseringsaktiviteter undervejs:**

- Rapport - Statens HR
- Kontrol – Lønportal/360
- Refusion for delvis sygdom

2021 ~

**Planlagte automatiseringsaktiviteter:**

- Acontoproces
- Kontrol 360
- SHR – robot stamdata
- SHR – robot til nye medarbejdere
- Automatisk lønkontrol



# Oversigt over Rigsrevisionens revisioner

## Afsluttet revisioner

---

- Lønrevision af Statens Administration som servicecenter
- Løn- og ansættelsesmæssige dispositioner i 2019
- Revision af Statens Administration som løncenter

## Igangværende revisioner

---

- Lønforvaltning i staten (beretning)

# Dagsorden

- 1 Indledning v/ Per Helmer Roos – konstitueret direktør i Statens Administration
- 2 Standardisering v/Statens Administration
  - 2.a - Gennemgang af ny standard på - regnskabsområdet v/kontorchef Gitte Beltoft
  - 2.b - Gennemgang af ny standard på lønområdet v/kontorchef Christian Nielsen
- 3 Status fra Statens Administrations driftsområder v/kontorchefer i Statens Administration
- 4 Kundeaktiviteter 2020 v/ Per Helmer Roos – konstitueret direktør i Statens Administration**
- 5 Spørgsmål





STATENS ADMINISTRATION

# Kundetilfredshedsundersøgelse Resultat

v/konstitueret direktør Per Helmer Roos

September 2020



# Kundetilfredshed 2020 - Resultater

Tak for besvarelse, men særligt for de mange gode og konstruktive bemærkninger.

Svarprocenten var i år igen høj – **82,7 pct.**

På en skala fra 1- 5 er den gennemsnitlige tilfredshed **3,9**, hvor sidste års resultat var 3,8.

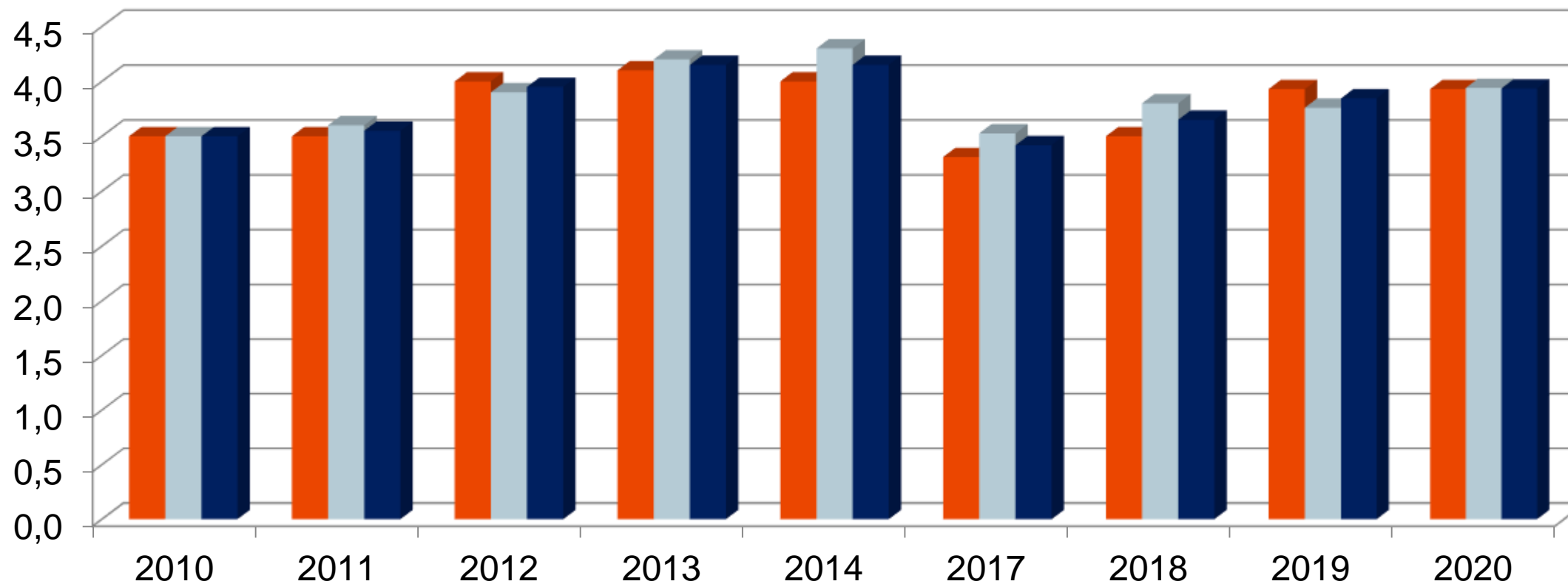
- Resultat for SAM Regnskab var i gennemsnit **3,93**
- Resultat for SAM Løn og Refusion var i gennemsnit **3,94**



# Udvikling i perioden 2010 – 2020

## KTU 2020

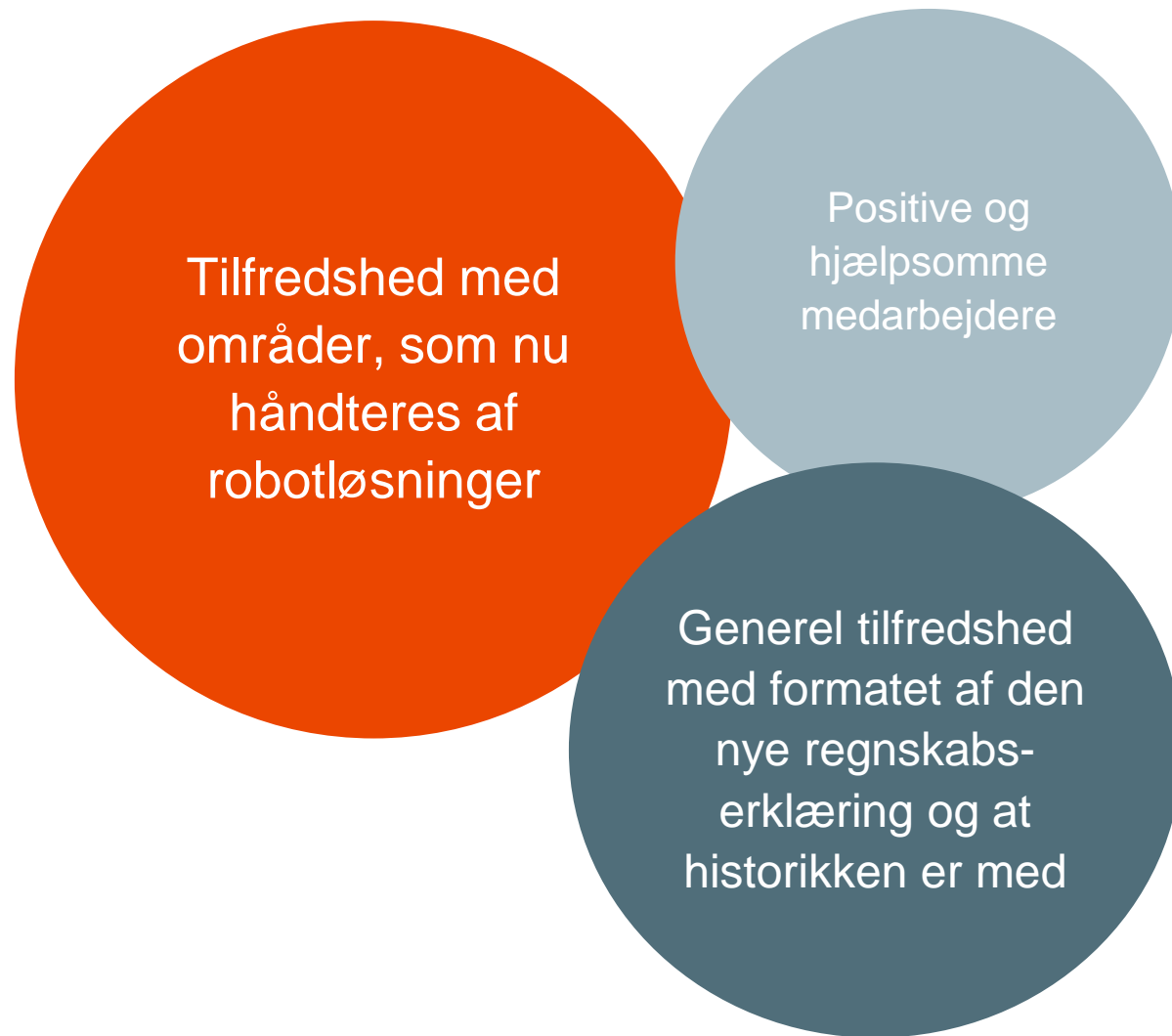
■ Regnskab ■ Løn ■ Gennemsnit



# Ønsker til forbedringer - generelt:



# Områder som er forbedret – generelt



# Kundeaktiviteter 2020-21

## September

- Kundeforum (23. september 2020) - Skype-møde

## Oktober

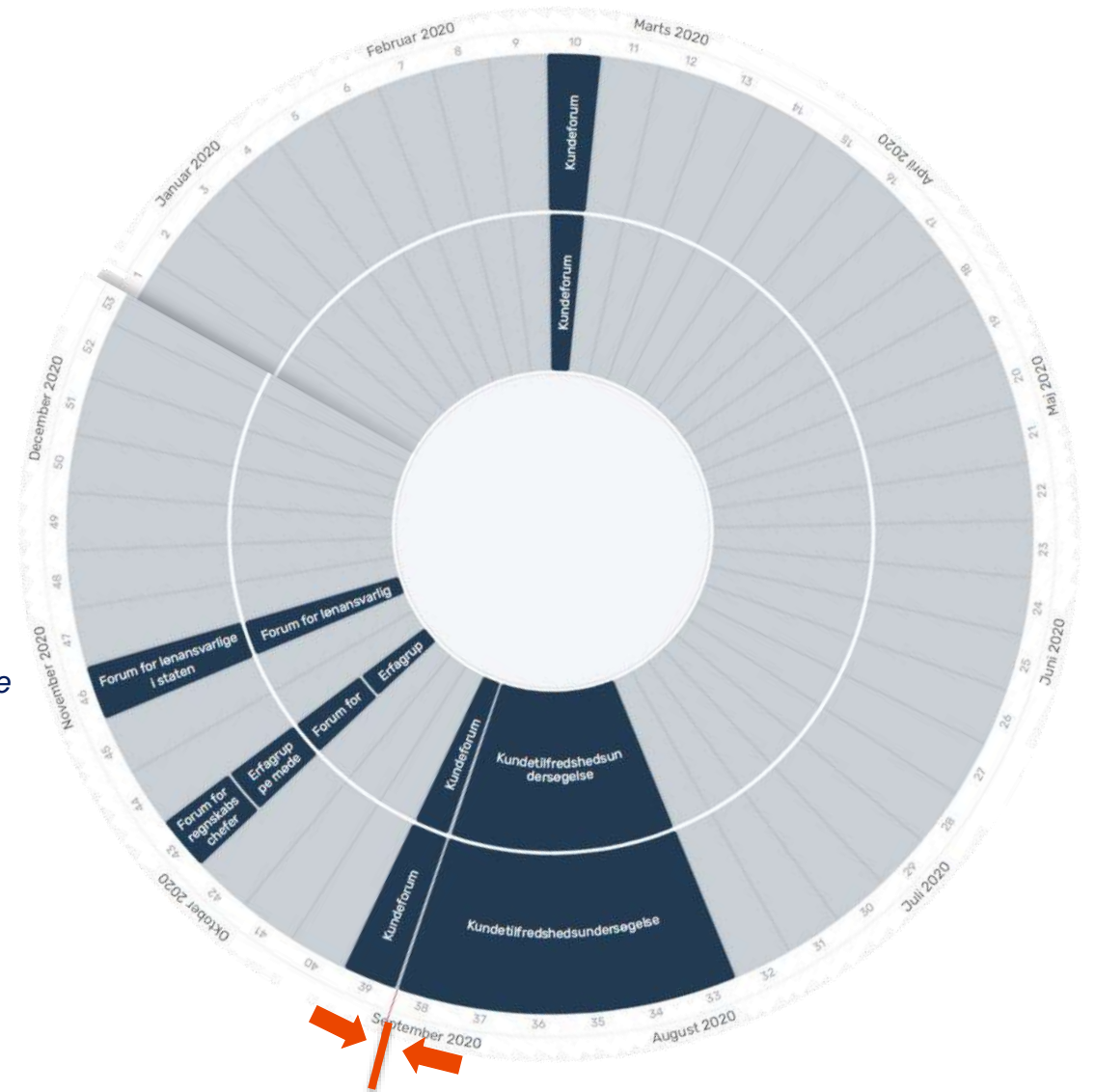
- Forum for regnskabschefer (22. oktober 2020) - Skype-møde
- Erfa-grupper RPA (21. oktober 2020) - Skype-møde

## November

- Forum for lønansvarlige i staten (11. november 2020) – Skype-møde
- Årsafslutningsmøde

## Januar, februar, marts

- Kundeforum (marts 2021)



# Dagsorden

- 1 Indledning v/ Per Helmer Roos – konstitueret direktør i Statens Administration
- 2 Standardisering v/Statens Administration
  - 2.a - Gennemgang af ny standard på - regnskabsområdet v/kontorchef Gitte Beltoft
  - 2.b - Gennemgang af ny standard på lønområdet v/kontorchef Christian Nielsen
- 3 Status fra Statens Administrations driftsområder v/kontorchefer i Statens Administration
- 4 Kundeaktiviteter 2020 v/ Per Helmer Roos – konstitueret direktør i Statens Administration
- 5 Spørgsmål

# Spørgsmål

23. september 2020

Statens Administrations databehov

Muligheder og barrierer

Indmap

- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9

Situationen i dag

Hvilke behov og udfordringer oplever brugerne af SAMs data?..... s. 4

Hvad vil brugerne vil kunne

Muligheder inden for SAMs forretningsområder.....

At være en datadrevet organisation

Kultur, organisering og kompetencer.....

Business management

Planlægning og styring af data – hvornår skal vi bruge SAMs data?.....

Nye potentier og data

Hvilke muligheder ses der nye tel.....

Initiativ og ansvar

Konkrete tiltag og ansvar

Hvilke initiativer skal igangsættes.....

Destinativerne

Mål og resultater på den lidt læ.....



# Næste møde

## Marts 2021