



Sammen *tænkte* løsninger

Velkommen til Kundeforum

13. april 2023



STATENS ADMINISTRATION

Dagsorden

- 01** Velkomst og præsentation
- 02** Nyt fra Statens Administration
- 03** Evaluering af årsafslutningen
- 04** Udvalgte strategiske målsætninger for 2023
- 05** Sådan møder I os fremover
- 06** Fremtidigt indhold og setup af Kundeforum
- 07** Afrunding og tak for i dag



SAMMentænkte løsninger

Nyt fra Statens Administration
v/direktør Trine Nielsen

April 2023

Organisation

Direktion
Trine Nielsen

Ledelsessekretariatet
Kontorchef:
Lydia Lindskov Beck

UDVIKLINGSCENTER

FORRETNINGSCENTER

Kunder og analyse

Kontorchef:
Lydia Lindskov Beck

Kundepartner

Projekt og analyse

Udvikling

Kontorchef:
Heinrich Sigsgaard

Produktudvikling

It og BI

Automatisering

Regnskab

Kontorchef:
Lars Sejer Nielsen

Kreditor

Finans

Økonomi og Administration

Politiet og kriminalforsorgen

Løn og refusion

Kontorchef:
Søren Bjerg Pedersen

Løn - Straks

Løn - Kriminalforsorgen

Løn - Tilkøb

Refusion og TMO

Kunder og rapportering

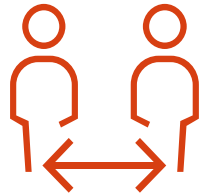
Kontorchef:
Pia Sommergreen Bengtsen

Kundebetjening

Serviceesk

Rapportering og afstemning

En organisation, der understøtter SAMmentænkte løsninger

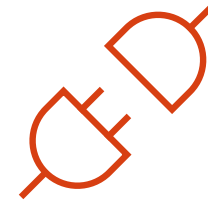


MODELLEN FOR KUNDEKONTAKT

Vi ønsker at **styrke** og **forenkle** vores model for kundekontakt



gøre kundebetjening til en selvstændig disciplin



INTERNE SNIT- OG SAMARBEJDSFLADER

Vi ønsker at **tydeliggøre** snit- og samarbejdsflader



styrke vores evne til at udvikle, implementere og sikre compliance i drift

Evaluering af årsafslutningen 2023

v/ kontorchef Pia Sommergreen Bengtsen og kontorchef Lars Sejer Nielsen

April 2023



STATENS ADMINISTRATION

Hvorfor evaluere årsafslutningen?

**Første
årsafslutning
i ny organisering**

**Hvor er der
behov
for
justering?**

**Kundetilfredshed
er et vigtigt parameter**

Samlet status på besvarelser

40% AF KUNDERNE HAR BESVARET
EVALUERINGEN HELT ELLER DELVIST

I ALT 41
BESVARELSER

31%

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

37%

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

27%

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

5%

ved ikke

Her er der plads til forbedringer ifølge kunderne



Udvalgte strategiske målsætninger for 2023

v/ direktør Trine Nielsen



STATENS ADMINISTRATION

Mål- og resultatplan for 2023



Flere opgaver i dybden og bredden

Indtægtsmål

- Implementering af politiet
- Videreudvikling af eksisterende ydelser fra rejseholdet



Øget digitalisering

Effektiviseringsmål

- Bedre brug af data
- Bidrag til systemudvikling v. Økonomistyrelsen
- Værdistrømsanalyser på løn- og refusionsområdet



Samling af faglig ekspertise

Kundetilfredsheds mål

- Implementering af ny kundekontaktmodel
- Undervisning og vejledning



Analyse- og transitionsfokus

- Analyse af potentialer ved nuværende og potentielle kunder
- Model til implementering af nye kunder



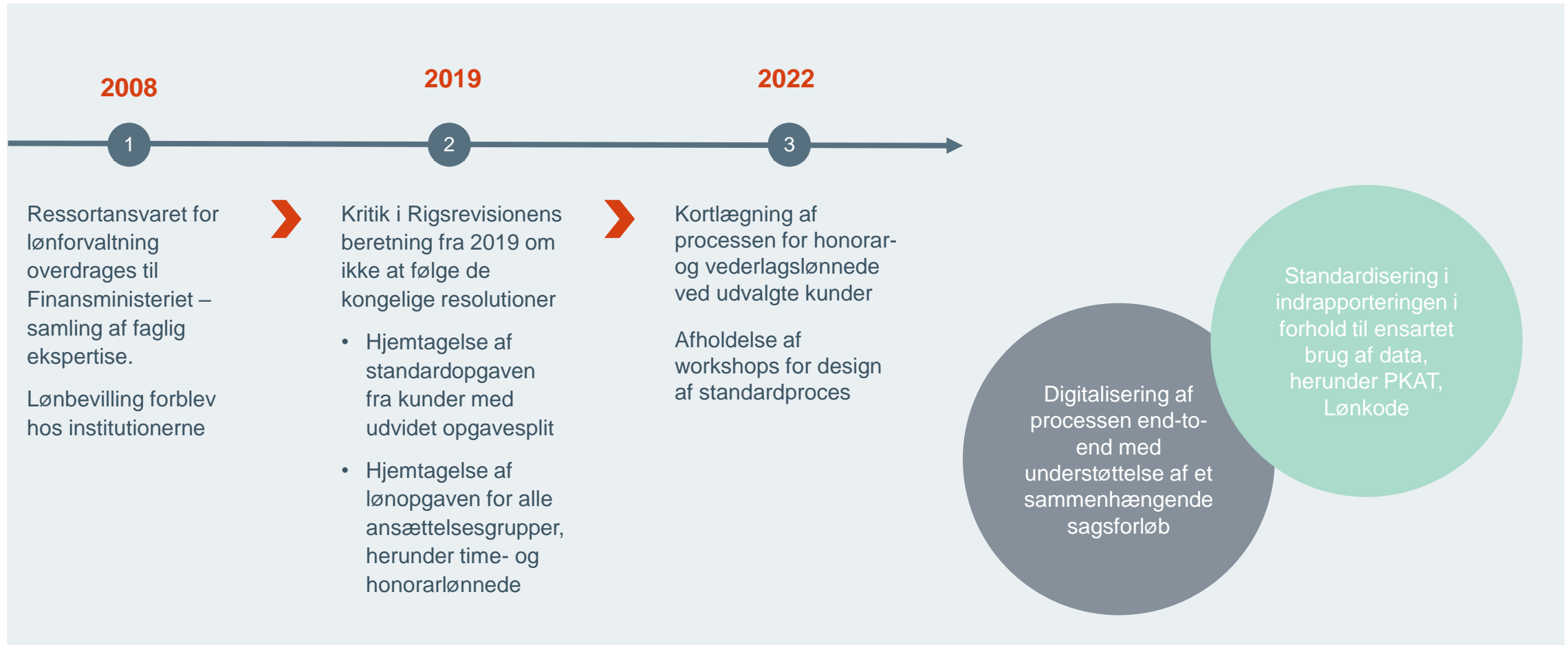
Bæredygtighed

- Energoptimering og energivenlig adfærd

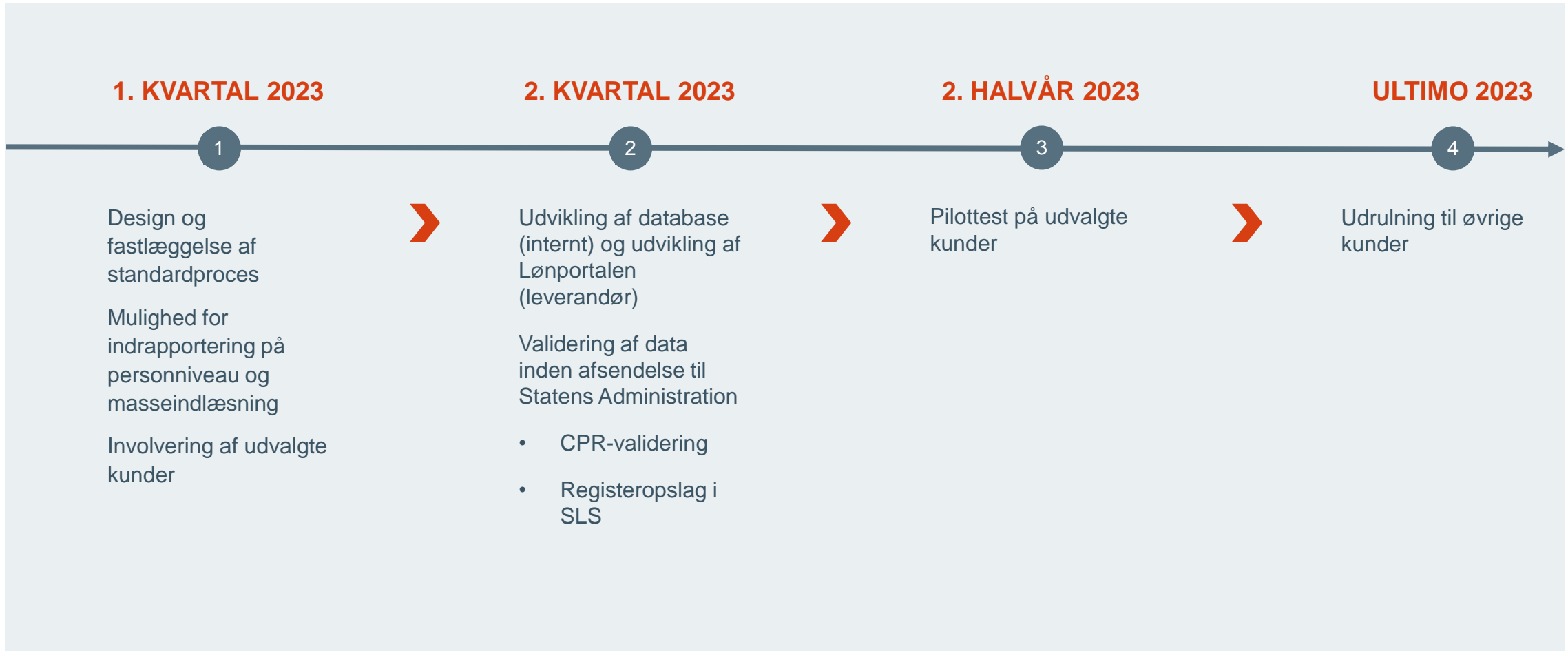


Øget digitalisering
v/ kontorchef Heinrich Sigsgaard

Baggrund for ændringer: honorar- og vederlagslønnede



Tidsplan for implementering af den nye løsning for honorarlønnede





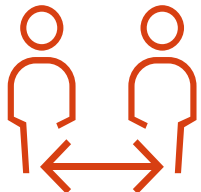
Sådan møder I Statens Administration fremover

v/kontorchef Lydia Lindskov Beck, kontorchef Pia Sommergreen Bengtsen og
teamleder Anne Mette Michelsen



STATENS ADMINISTRATION

En styrket og forenklet kundekontaktmodel



MODELLEN FOR KUNDEKONTAKT

Vi ønsker at **styrke** og **forenkle** vores
model for kundekontakt



gøre kundebetjening
til en selvstændig disciplin



Kundebetjening

Mails og telefonopkald



KUNDEPARTNER

Kontrakter, kampagner, kundepleje
og øvrige rammebetingelser

Kundebetjening er indgangen ved driftsnære kundehenvendelser



Med Kundebetjening kan I se frem til:

- Én indgang til Statens Administration i driftsnære kundehenvendelser
- Effektiv koordinering og opfølgning på kundehenvendelser
- Højere faglig kvalitet og ensartethed i Statens Administrations kundeservice
- Øget fokus på hurtig tilbagemelding på henvendelser



Kundepartner er jeres nye kontaktperson i Statens Administration



Med Kundepartnerfunktionen kan I se frem til:

- Øget koordinering og opfølgning på samarbejdsrelaterede henvendelser
- Øget dialog om kundetilfredshed
- Øget samarbejde og tilgængelighed til Statens Administration
- Løbende dialog om kundens muligheder og behov



Foreløbige tanker om nyt koncept for mødestruktur og kundetilfredshedsmålinger

Revideret mødekoncept

Departementsmøder

Afdelings-
chefniveau

Kundemøder

Strategisk kundemøde

Kundemøde

Ad hoc kundemøde

Chefniveau

Driftsmøder

Driftsmøde

Implementeringsmøde

Medarbejder/
Teamlederniveau

Koncept for kundetilfredshedsmålinger

Overordnet kundetilfredshedsundersøgelse

Spørgeskema til skriftlig
besvarelse
i Q3

Drøftes på departements-
og kundemøder

Dialogbaseret kundetilfredshedsundersøgelse

Kort spørgeramme

Besvares mundligt
og drøftes på kundemøder i
Q1/Q2



Fremtidigt indhold og setup af Kundeforum

v/direktør Trine Nielsen



STATENS ADMINISTRATION

Kundeforums formål

KUNDEFORUM ER ETABLERET SOM ET **STRATEGISK FORUM**,
HVOR SAMTLIGE DEPARTEMENTER ER REPRÆSENTERET

Kundeforum er et forum, hvor **væsentlige ændringer af strategisk karakter** i ydelser eller standardopgavesplit præsenteres og kan drøftes.

Derudover kan der i Kundeforum ved lejlighed følges op på **leverancer** og **udviklingsinitiativer** i Statens Administration.

Proces for gruppedrøftelser

Kl. 10.30 – 10.35 **Indhold**

Kl. 10.35 – 10.40 **Form**

Kl. 10.40 – 10.45 **Frekvens**

Post-its sættes på plancherne i takt med, at grupperne kommer igennem drøftelserne.

Alle inputs (post-its) tages med tilbage til inspiration på alle tre områder.

Kl. 10.45 – 10.55 **Opsamling**

Hver gruppe deler deres to vigtigste pointer på indholdsdelen.

Kundeforum – hvordan skaber vi værdi sammen?

GRUPPEDRØFTELSE I GRUPPER AF FIRE

Hvilket **indhold**
giver værdi?

Hvilke ønsker har
vi til **formen**?

Hvilke ønsker har vi
til **frekvens** for
Kundeforum?

Tak for i dag
Næste møde er 21. september 2023



STATENS ADMINISTRATION