



STATENS ADMINISTRATION

# Kundeforum

Oktober 2019



# Dagsorden

1. Indledning v/ Direktør Trolle Klitgård Andersen, Statens Administration.
2. Status på driften v/Kontorchefer, Løn og Regnskab
3. Kundetilfredshedsundersøgelse 2019 v/Kontorchef Per Helmer Roos, Kunder og Kvalitet.
4. Generel kundeinfo v/Kontorchef Per Helmer Roos, Kunder og Kvalitet.
5. Eventuelt.

# Must Win Battles 2020-2023

Services og Værdiskabelse



Nye Kunder og Opgaver



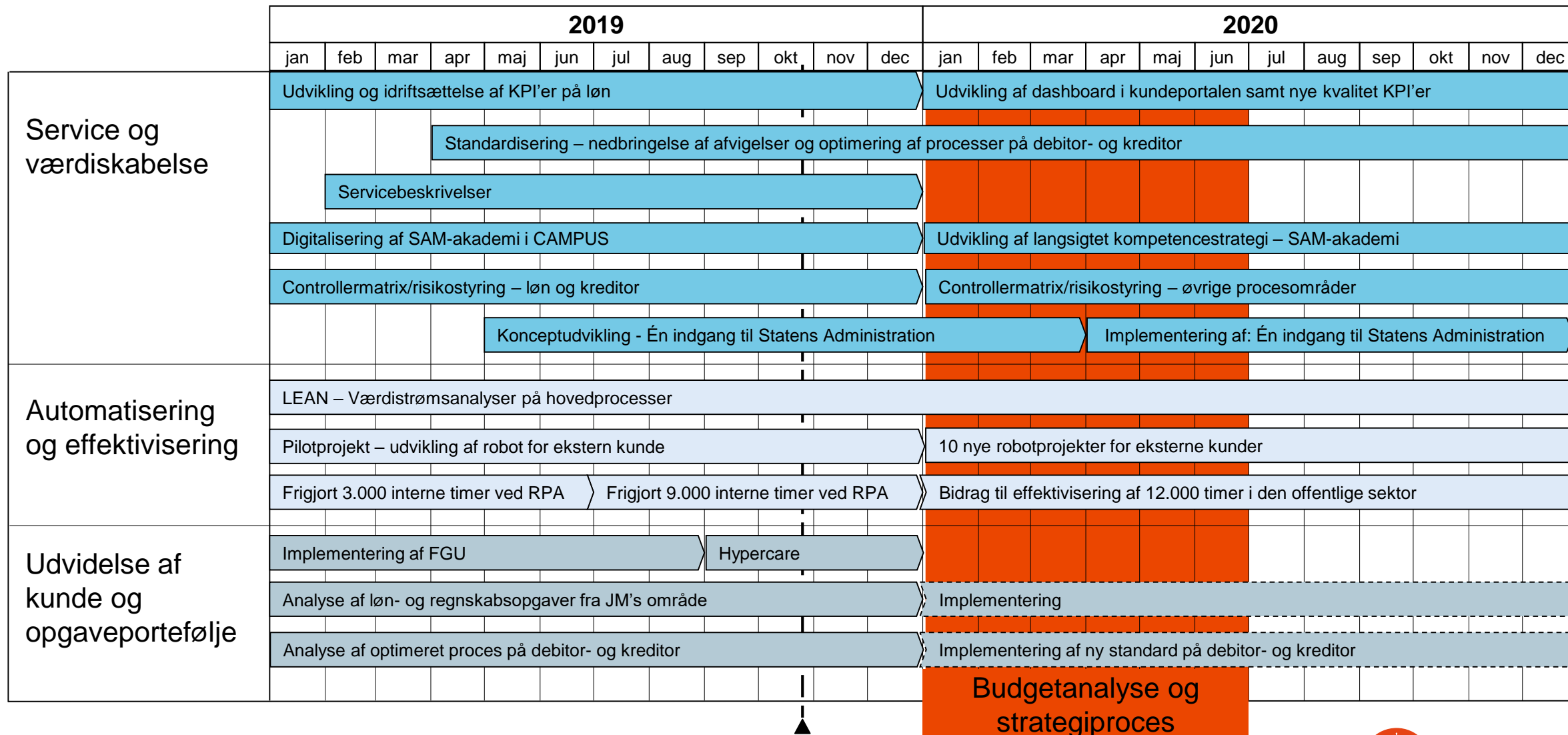
Automatisering og Effektivisering



Sygefravær



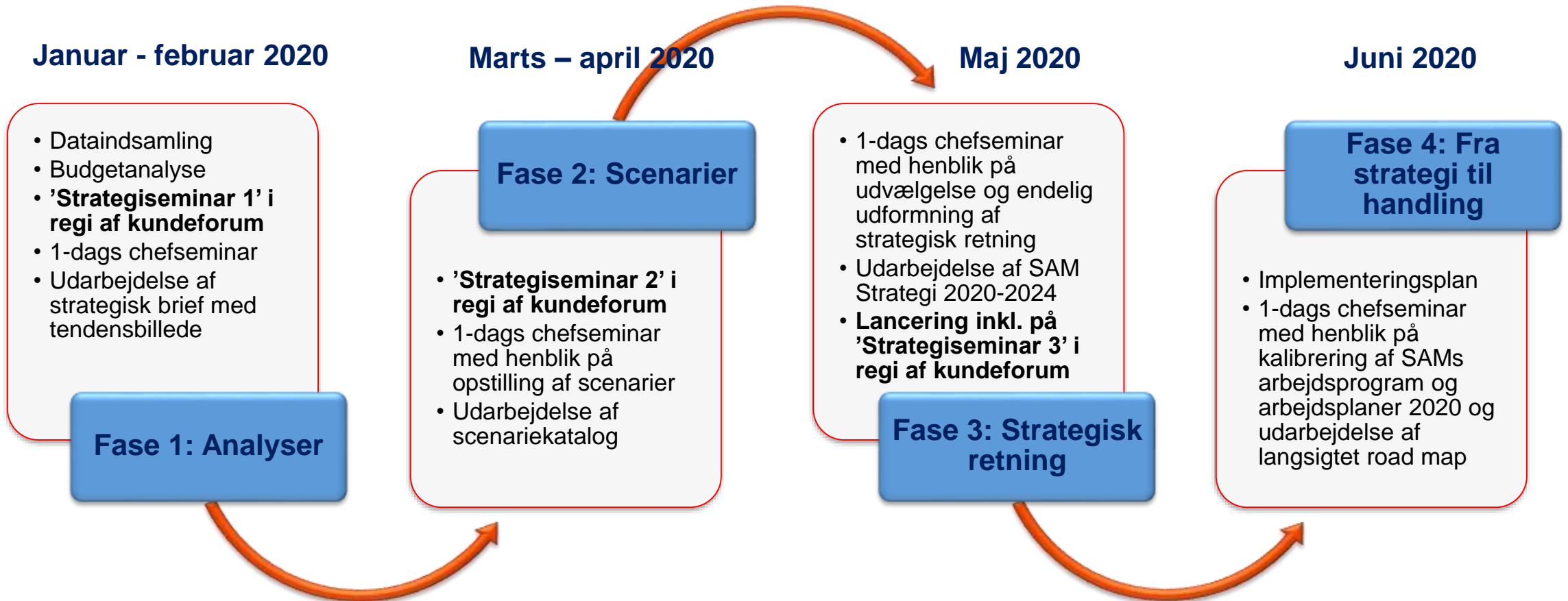
# Udvalgte indsatser i 2019/2020



23.10.2019



# Budgetanalyse og strategiproces



# Ny afregningsmodel



## Eksisterende model

- 50 % abonnement; 50 % variabel del afhængigt af opgaven, der løses i SAM
- Mindre mulighed for at påvirke egen regning
- Uhensigtsmæssig model til større kunder

## Ny model

- Aktivitetsbaseret afregning
- Direkte omkostninger afregnes på baggrund af det træk på ressourcer, den enkelte kundes opgaver medfører
- Indirekte omkostninger (generelle fællesomkostninger og udvikling) fordeles forholdsmæssigt ift. de direkte omkostninger
- Loft på indirekte omkostninger indføres for kunder med stor opgavevolumen

## Videre proces

- Ny model implementeres pr. 1. januar 2020
- ØU-forelæggelse i efteråret med henblik på:
  - Bevillingskorrektion på tværs af ministerområder til imødekommelse af de forskydninger, der forekommer som følge af den nye model
  - Alle kunder holdes ved den metode skadesløse
  - Der tages højde for ændringer som følge af ressorttilpasninger



STATENS ADMINISTRATION

# Status på driften

V/Gitte Beltoft & Jan Melchiorson,  
Kontorchefer i Regnskab

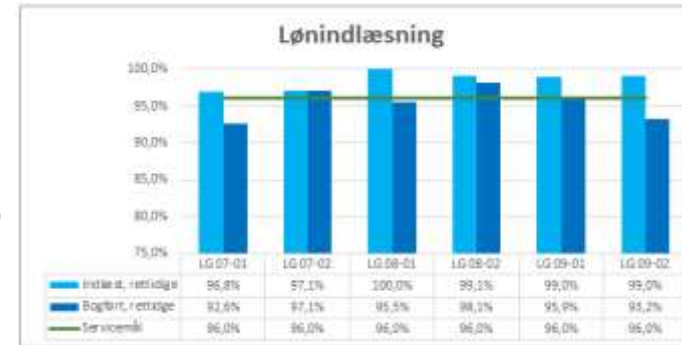
Oktober 2019



# SAM Regnskab

## Leverance-KPI'er

- Servicemål på KPI'er opfyldt for 2019
- Nyt KPI – løn indlæsning



## Rigsrevisionen

- Finans og Regnskabserklæring – startet i oktober 2019
- Anlæg og Debitor planlagt med opstart i november 2019
- Kreditorudbetalinger planlagt til januar 2020

## EU moms

- Ansøgt for ca. 520.000 kr.
- Dokumentation skal forbedres – information tilgår

## Regnskab

Kontorchef  
Jan Melchiorsen  
Gitte Beltoft

Kreditor 1  
Lene Kristensen

Kreditor 2  
Lone Sørensen

Finans 1  
Ellen Ninna Hansen

Finans 2  
Barbara Arnskov

Økonomi  
Lotte Malmgaard



# SAM Regnskab

## SAM Akademi

- Anlægskursus
- Momskursus
- Statsregnskabskursus

## MODST Koncernøkonomi

- Regnskabsmateriale
- Gennemgang og standardisering af handlingerne

## Regnskab

**Kontorchef**  
Jan Melchiorsen  
Gitte Beltoft

**Kreditor 1**  
Lene Kristensen

**Kreditor 2**  
Lone Sørensen

**Finans 1**  
Ellen Ninna Hansen

**Finans 2**  
Barbara Arnskov

**Økonomi**  
Lotte Malmgaard

# Årsafslutning 2019

## Generelt om årsafslutning 2019

- Der er ingen ændringer i forhold til årsafslutning 2018
- Hold jer orienteret via Statens Administrations hjemmeside [www.statens-adm.dk](http://www.statens-adm.dk)
  - Statens Administrations tidsplan for årsafslutningen
  - Regnskabserklæringen for P12
  - Udvidede åbningstider i januar 2020
- MODST holder informationsmøde på den 13. november 2019 kl. 10.30 -13.
- Hold jer i øvrigt orienteret via Moderniseringsstyrelsens hjemmeside, hvor information om årsafslutningen samles.
  - Vejledning om årsafslutning 2019 (tidsplan for årsafslutning)
  - Vejledning om bevillingsafregning 2019
  - Vejledning om udarbejdelse af årsrapport 2019
  - Vejledning om årsafslutning 2019 i Navision



STATENS ADMINISTRATION

# Status på driften

V/Christian Nielsen, Kontorchef i Løn

Oktober 2019



# SAM Løn

- Statens Administration har implementeret pilot 1 og pilot 2 på Statens HR, og bølge 1 starter primo december 2019
- Kontrolmatrix udarbejdet jf. information på sidste møde og præsenteret for Rigsrevisionen. Enkelte elementer derfra er ved at blive implementeret i løn. Kan som tidligere oplyst evt. medføre ændrede kontroller/Lønkontrolplan
- Ny proces for ny-ansættelser via Statens HR pga. generering af kontrakt via Statens HR. Pt. når vi 95% på første dagen. Målet er 100% indenfor max 4 timer eller hurtigere. Ændret proces og organisering testes af nu.
- Status afstemninger





STATENS ADMINISTRATION

# KTU 2019

v/ Per Helmer Roos, Kunder og Kvalitet

Oktober 2019



# Kundetilfredshed 2019 - Resultater

Svarprocenten var i år igen høj - 78,0%.

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

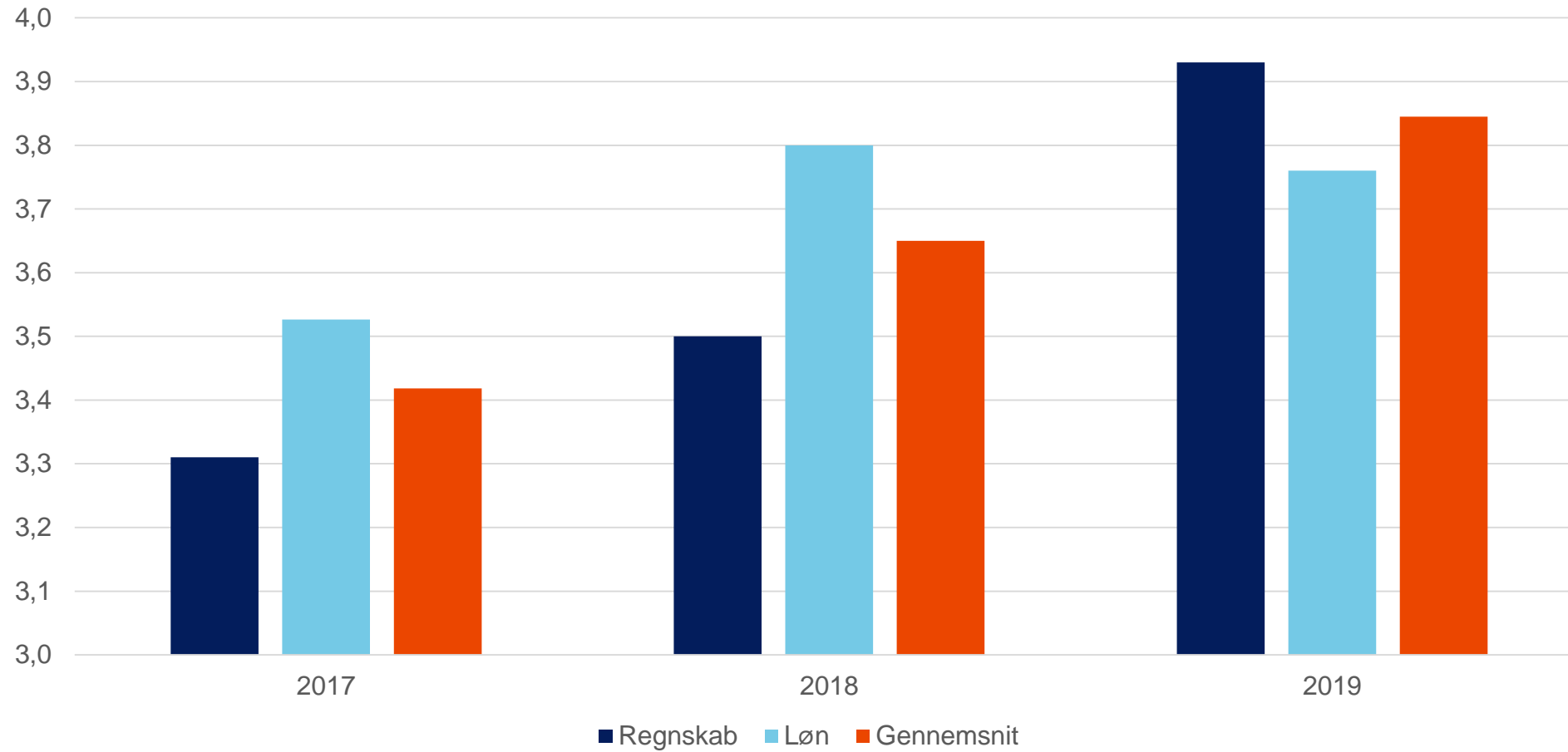
På en skala fra 1- 5 er den gennemsnitlige tilfredshed 3,8, hvor sidste års resultat var 3,7.

Resultat for SAM Regnskab var i gennemsnit 3,9.

Resultat for SAM Løn og Refusion var i gennemsnit 3,8.



# Udvikling i perioden 2017 – 2019



# Kundetilfredshedsundersøgelse 2019

## Som kunde kan du forvente

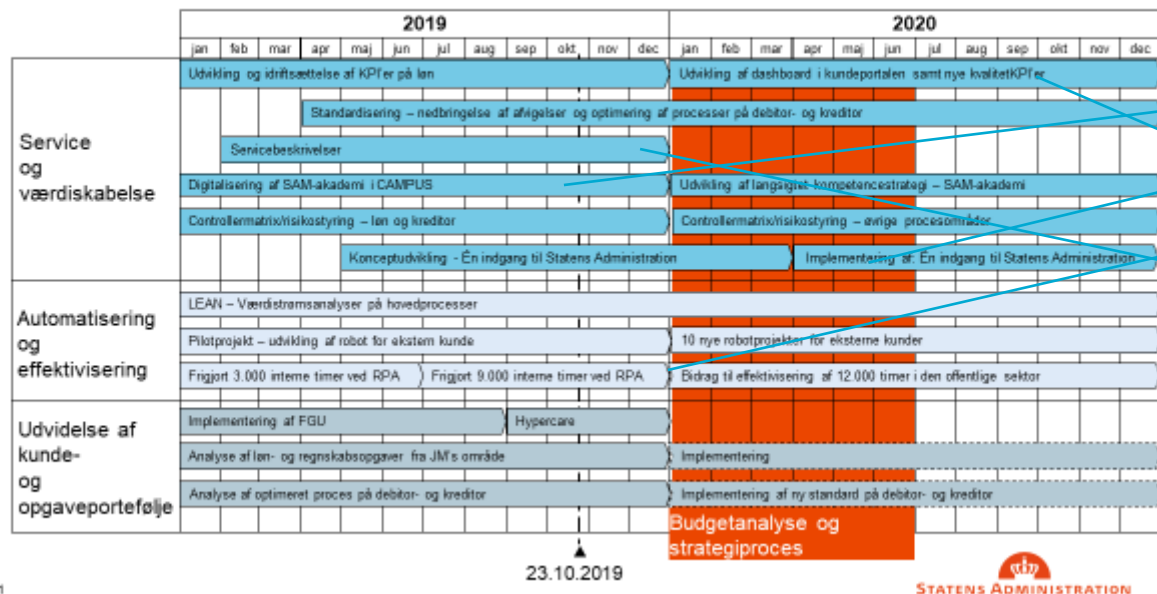
- Departementsrunden anvendes til at præsentere resultatet for jeres ministerområde
- Statens Administration anvender resultatet som udgangspunkt for nye initiativer.
- Statens Administrations kundecontrollere udarbejder ny kundestrategiskmødeplan for næste år, på baggrund af KTU resultatet.
- Statens Administrations kundecontrollere opdatere aktionslisten i kundeportalen, på baggrund af KTU resultatet.





# God sammenhæng i planlagte indsatser og hovedbudskaber fra kunderne

## Udvalgte indsatser i 2019/2020



- En oplevelse af mere ensartet services og kompetencer på tværs af SAM
- Behov for en klar kanalstruktur og samt overblik over kundehenvendelser
- Mere tydelighed omkring gevinsten ved automatisering af services og hvordan servicemål og KPI'er kan vendes til at følge op på leverancerne
- Flere ser gode fremskridt i vores services og værdsætter den øgende kundeinddragelse
- Kundekontakt kan forbedres (kommunikativt og systemmæssigt) og antal kundemøder skal forventningsafstemmes



STATENS ADMINISTRATION

# Generel kundeinfo

v/Per Helmer Roos, Kunder og Kvalitet

Oktober 2019



# Mindre justering af kundeaftale



- Gennemskrevet og mere kortfattet
- Hviler på samme principper som tidligere kundeaftale ift. f.eks. aftalens omfang, ansvar, samarbejde, kommunikation, pris og revision
- Grundlag for aftalen er fortsat:
  - Regnskabsinstruks for SAM som shared service-center
  - Forretningsgange beskrevet i Epicenteret
- Færre bilag
  - Bilag om afvigelser samlet i ét bilag
  - Lønkontrolplanen udgår som bilag til Kundeaftalen og er skrevet ind i kundeaftalen
- Kammeradvokat har gennemgået og kvalificeret kundeaftalen
- Én underskrift for både kundeaftale og bilag

# Kundeaftalen udrulles successivt



## August 2019

- Information om den nye kundeaftale på SAM's hjemmeside Kundeaftalen tages i brug ved udarbejdelse af nye kundeaftaler til FGU, ressortændringer m.m.

## Oktober 2019

- Justeret koncept formidles på Kundeforum og de efterfølgende fora på henholdsvis regnskabs og lønområdet.
- Den ny skabelon for kundeaftaler anvendes ved alle ændringer til de eksisterende kundeaftaler.

## April 2020

- Mulighed for godkendelse af kundeaftaler i Kundeportalen via Nem-ID forventes at være etableret og der igangsættes en proces med ændring af de resterende kundeaftaler.

## August 2020

- Ambitionen er at alle kundeaftaler er ændret til det nye koncept ultimo juli 2019.



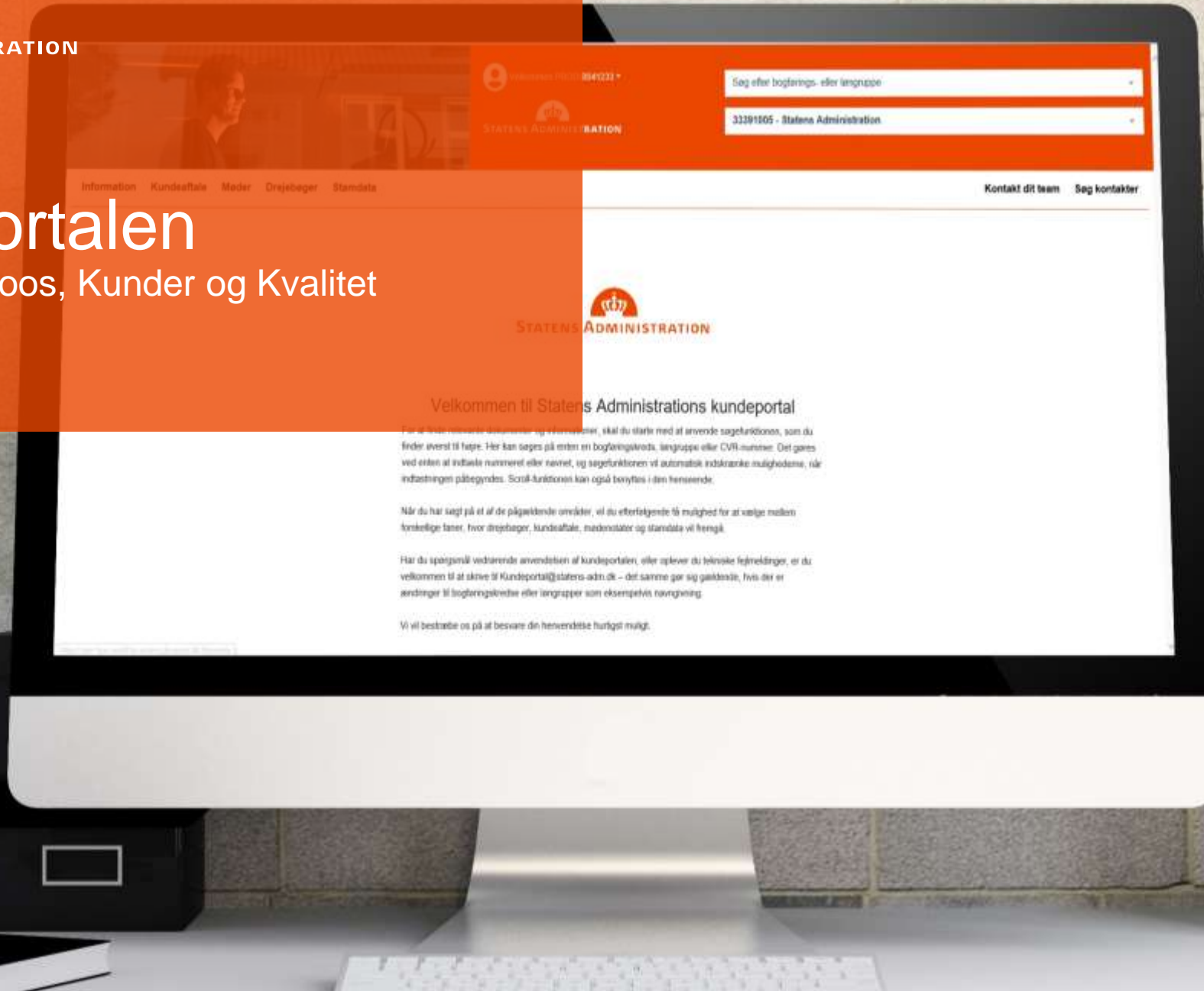


STATENS ADMINISTRATION

# Kundeportalen

v/Per Helmer Roos, Kunder og Kvalitet

Oktober 2019



# Kundeportalen

- Statens Administration arbejder på at forbedre Kundeportalen
- Simplere og hurtigere oprettelse af kontaktpersoner
  - indtastes ét sted og ikke på x antal bogføringskredse/løngrupper
- Mere overskuelig og brugervenlig aktionsliste
- Generelt kvalitetsløft i forbindelse med design

## Fremtidige releases i 2020

- NemID-signatur til underskrift af kundeaftale via Kundeportalen
- KPI og Power BI
- Single Sign On



# Kundeportalens aktionslister og stamdata

**Kundeportalens aktionslister har til formål at skabe bedre opfølgning mellem Statens Administration og kunden.**

- Der er allerede flere punkter på listerne
- Genbesøg gerne punkterne og tag kontakt til jeres controller, hvis I har spørgsmål til aktionerne eller ønsker nye aktioner på listen
- Beskriv aktionerne tydeligt.
- Det er vigtig, at holde stamdata opdateret i Kundeportalen. Dermed sikres, at vi kontakter de rigtige medarbejdere hos jer.
- I bedes gennemgå jeres administratorer jævnligt.







STATENS ADMINISTRATION

# Ressortomlægninger

V/Per Helmer Roos, Kunder og Kvalitet

Oktober 2019

Valgkort

Valgkort

# Der er fremdrift på IT-, system- og regnskabssporene

- ✓ Afsluttet/ikke relevant
- On track
- Milepæl forsinkes / Risiko for forsinkelse
- Slutdato forsinkes

Omfattede opgaver	Involverede parter	Grad af ændring	1 Udg. deling	2 Sættemøder	3 Regnskab	4 Systemer	5 It	6 Personale
Social- og indenrigsområdet	TIL Social og Indenrigs Økonomi og Indenrigs <b>LUKES</b>	●	✓	✓	●	●	●	●
Arbejdsgiverområdet	TIL Skatte FRA Finans	●	✓	✓	●	●	●	●
Fiskeri og ligestilling	TIL Miljø og Fødevarer FRA Udenrigs	◐	●	✓	●	●	●	●
Børneområdet	TIL Børne- og Undervisning FRA Social- og Indenrigs	◐	✓	✓	●	●	●	●
Indsatsen mod parallelsamfund	TIL Transport og Bolig FRA Social- og Indenrigs	◐	✓	✓	●	●	●	●
Statistik, økon. redegørelse mv.	TIL Finans FRA Social- og Indenrigs	◐	✓	✓	●	●	●	●
Kommunekredit	TIL Erhverv FRA Social- og Indenrigs	○	✓	✓	●	●	●	●
Erhvervsrettet EU-lovgivning	TIL Erhverv FRA Beskæftigelse	○	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Russisk begravelsesplads	TIL Kirke FRA Social- og Indenrigs	○	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Andelsboligforeninger og boligfællesskaber	TIL Transport og Bolig FRA Erhverv	○	✓	✓	●	●	●	●

# Sekundære ressortomlægninger koordineres i arbejdsgruppen

- ✓ Afsluttet/ikke relevant
- On track
- Milepæl forsinkes / Risiko for forsinkelse
- Slutdato forsinkes

Omfattede opgaver	Involverede parter	Grad af ændring	1 Udg. deling	2 Sættemøder	3 Regnskab	4 Systemer	5 It	6 Personale
Regnskab for Rigsombudsmand i Grønland	TIL Stats FRA Finans	○	✓	✓	✓	●	●	●
Færdselsstyrelsen	TIL Transport- og Bolig FRA Trafikstyrelsen	◐	✓	●	●	●	●	●
Den Sociale Investeringsfond	TIL Social- og Indenrigs FRA Finans	◑	●	●	●	●	●	●





STATENS ADMINISTRATION

# Eventuelt.

Oktober 2019



# Næste møde

onsdag den 11. marts 2020