

Mødereferat Kundeforum

SAM
25. april 2018
J. nr.

Fredag den 16. marts 2018, kl. 10.00 – 11.30 på Landgreven

Ad pkt. 1, Velkomst/indledning Trolle Klitgård Andersen bød velkommen som formand for Kundeforum og introducerede mødets dagsorden. Deltagerne præsenterede kort sig selv, med navn og hvilken institution de kom fra.

Ad pkt. 2, Status – Løn og Refusion. Christian Nielsen, der er kontorchef for lønområdet, orienterede om status indenfor Løn og Refusion. Der er et skifte i teamlederfunktionen (TL) for Løn 1, da Morten Henriksen har sagt op. Pia Sommergren, som er TL for Refusion, har overtaget den ledige TL stilling i Løn 1. Christian orienterede omkring Statens Administrations involvering i anskaffelsen af det ny HR system, og hvad det betyder for SAM og kunderne.

Ad pkt. 3, Status – Regnskab. Ud fra Statens Administrations perspektiv, er årsafslutningen forløbet som planlagt. Kundeforum sluttede op omkring denne vurdering, med et par lokale udfordringer, som er indrapporteret til Statens Administration. Hertil blev det fremført at der også var enkelte rapporter, som ikke blev trukket til tiden. Alt i alt var den overordnede vurdering, at kunderne kunne mærke, at der var kommet ”flere kilometer i benene” på SAM medarbejderne.

Trolle Klitgård Andersen orienterede omkring projektet ”etablering af ny controlmatrix”, hvori der vil indgå en risikovurdering af de enkelte regnskabs og lønprocesser. Leverancen skal understøtte en mere fokuseret kontrol i SAM samt en bedre dokumentation af kontrollerne til Rigsrevisionen. Kunderne vil blive informeret nærmere når projektet startes op efter sommerferien.

Ad pkt. 4, Bedre Balance II

SAM kunne orientere omkring betydningen af bedre balance II for SAM. På nuværende tidspunkt betyder det konkret at der etableres nyt team i regnskab. I teamet vil der indgå en række af de opgaver som er udflyttet fra FM koncernøkonomi samt opgaver som fx fakturamanager, håndtering af nationale eksperter og kreditkortadministration.

Der bliver samtidig etableret et nyt supportteam (service desk team) i kontoret kunder og Kvalitet. I teamet bliver 1 og 2 linje systemsupport fra Moderniseringsstyrelsen gradvist overflyttet i løbet af 2018. Det forventes at samtlige opgaver skal være overflyttet inden den 1. januar 2019.

Der er pt. iværksat et analysearbejde omkring dokumentation og udarbejdelse af modeller for organisering af opgaven fremadrettet i SAM. Kunderne gav udtryk for et ønske om en adgang også via telefonen samt et mere moderne servicedesk

system. SAM orienterede om at der er ansat en teamleder for den ny servicedesk samt et antal medarbejder der kan starte op på opgaven pr. 1. april 2018.

Ad pkt. 5, Status på igangværende kundeaktiviteter

Status på implementering af det nye EPI center. Etablering af nyt EPI center i SAM er i fuld gang, og det er planlagt at optegning af processer, skal være færdige og lagt i systemet inden 1. maj 2018. I vil løbende få information omkring status på implementering af det nye EPI center. I vil som kunder få adgang til systemet inden den 1. juni 2018.

Ny kundeportal på vej til jer. Der er en ny kundeportal på vej, og frigivelse forventes omkring den 1. oktober 2018. Kundeportalen kommer blandt andet til at indeholde kundeaftaler, drejebøger, og adgang til rapporter og data vedr. jeres transaktioner i SAM. Der var hos kunderne tilfredshed over at drejebogen bliver tilgængelig, og kommer til at ligge digitalt. Der blev spurgt ind til hvordan drejebøgerne løbende bliver opdateret, og hertil blev der svaret, at SAM eksempelvis vil tage dem med til kundemøderne med henblik på opdatering.

Implementering af EU persondatalov (GDPR). SAM' DPO er placeret i Digitaliseringsstyrelsen. Implementeringen af GDPR sker i et tæt samarbejde på tværs i FM. Der skal indgås nye databehandleraftaler mellem kunderne og SAM. Indhold og format drøftes pt., og når det er afklaret kan dokumenterne lægges ud til underskrift. Dette vil ske i løbet af foråret.

Status på Forum for statslige Regnskabschefer. Der er stor opbakning fra kundernes side, til Forum for statslige Regnskabschefer. Der kom et bud på et tema fra kunderne, nemlig en analyse af hvorfor fællesomkostningerne hopper op og ned?

Ad pkt. 6. Eventuelt

Ingen bemærkninger under punktet eventuelt