

# Mødereferat

SAM  
20. juni 2017  
J. nr.

---

## Møde i KundeForum

**Tirsdag den 20. juni 2017, kl. 09.00 – 10.30 i Statens IT kantine**

### Deltagere:

Erhvervsministeriet: Johnny Darling, Justitsministeriet: Torben Skytte Raahede Kulturministeriet: Trine Wildt Miljø- og Fødevareministeriet: Henning Jensen og Susanne Martens Moderniseringsstyrelsen: Michael Vierø, Udenrigsministeriet Lars Sejer Nielsen Statsministeriet: Henrik Thomas Larsen Transport-, Bygnings- og Boligministeriet: Katja Pedersen Kirkeministeriet; Mette Schwaner, Finansministeriet KØ; Morten Estrup, SKAT Martin Kofoed; Erhvervsministeriet; HR repræsentant

Afbud fra Micael Vierø FM koncern HR, Lars Højskov Andersen Uddannelses- og Forskningsministeriet.

Statens Administration: Trolle Klitgård Andersen, Christian Nielsen, Jan Melchiorsen, Per Helmer Roos, Henrik Hansen.

---

### Ad pkt. 1, Velkomst

Trolle Klitgård Andersen bød velkommen som formand for KundeForum og introducerede mødets dagsorden.

### Ad pkt. 2, Status – Løn og Refusion.

Christian Nielsen orienterede om status indenfor Løn og Refusion, herunder at der arbejdes med Lean og Robotics, dels for at dokumentere processer, men også efterfølgende at kunne effektivisere dem.

Løncenteret er nu færdig etableret i Hjørring, og der arbejdes nu målrettet med at konsolidere løn- og refusionsydelse.

Christian nævnte fx, at man på refusionsområdet pt. har indledt en dialog med de kunder hvor der tabes refusioner, med henblik på at forbedre processerne end to end.

Samtidig kigger man på muligheden for at udvide med flere typer af personaleadministrative opgaver. Et eksempel er, at SAM overtager sikkerhedsgodkendelsen for en kunde samt en række mindre administrative opgaver.

Christian kunne endelig oplyse at man forventer at være færdig med alle afstemningerne omkring oktober.

SAM vil på linje med det ny forum for regnskabschefer, i efteråret tage initiativ til et forum for lønansvarlige.

### **Ad pkt. 3, Status – Regnskab**

Jan Melchiorsen orienterede om at der nu er et Kreditor og et Finans spor, hvor sidstnævnte indeholder Debitor. Desuden er der en lille gruppe, der arbejder med Fleks- og Barselsordningerne.

Åbningstiderne er efter kundernes ønske udvidet, og efter et år med flytning i fokus, har 2017 konsolidering som fokus område. Regnskab har i perioder været bagud med bankafstemninger, men der er nu opbygget en god erfaring, som har bevirket, at Regnskab er kommet med på dette område.

Der er startet op med robotter på kreditorområdet til træk af rapporter, og afslutningsvis fortalte Jan, at der arbejdes på at forbedre processen for retursvar i forhold til de spørgsmål, der bliver stillet i Regnskabsberetningen.

Jan afsluttede med en vurdering af, at han måned efter måned ser en klar forbedring i de overnævnte punkter. Læringskurven er god, og medarbejderne efteruddannes løbende i fx anlæg og moms.

Regnskabsberetningerne bliver genstand for en selvstændig indsats, hvor der på forum for regnskabschefer forventes at blive nedsat en arbejdsgruppe, der kan arbejde med forbedringer på både kort og lang sigt.

### **Ad pkt. 4, KTU Spørgeramme**

SAM er efter flytningen klar til at tage KTU op igen. Vi vil gerne kunne lave analyser på tværs af ministerområderne, og tidsplanen for KTU'en blev gennemgået af Per H. Roos.

Desværre var det et gammelt spørgeskema, som var kopieret, så Per valgte at gennemgå en nyere version on-line, hvilket virkede godt, og der var fin feedback fra kunderne.

Der blev lagt op til muligheden for mere fri tekst, hvilket vil give en bedre forståelse for kundernes ønsker og behov. Der blev også foreslået en deling i generel information og regnskabs faglig information.

Spørgeskemaet bliver sendt rundt til kommentering inden den 1. august. Spørgeskemaundersøgelsen forventes at blive skudt i gang ultimo august.

### **Ad pkt. 5, KTU Tidsplan**

Spørgerammen for KTU sendes ud i dag, og input modtages frem til 1. august

**Se plan i vedlagte slides.**

### **Ad pkt. 6, Kundeinitiativer 2017**

Per Helmer Roos, præsenterede status på nedenstående kundeinitiativer, for detaljeret beskrivelse se udsendte slides:

- Oprydning og ajourføring af kundefølgere
- Status på kundemøder
- Nyt EPI center i SAM
- Status på robot teknologi i SAM
- Næste forum for Regnskabschefer afholdes den 28 Juni

### **Ad pkt. 7., Eventuelt**

Næste kundeforum bliver onsdag den 11. oktober 2017.

På dette møde vil resultatet af KTU blive præsenteret.