

Mødereferat Kundeforum

SAM
17. juli 2018
J. nr.

Mandag den 11. juni 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 blev orienteret om Moderniseringsstyrelsens analyse om review af eksisterende opgavesnit, herunder de tre spor:

- Optimering af opgavesnit på Debitor og kreditor processerne
- Opfølgning på kvaliteten i SAM
- Drøftelse med Rigsrevisionen omkring ansvarsfordeling på regnskabsopgaven.

I forbindelse med BBII, fortalte Lars Sejer Nielsen, at man fra Koncernøkonomi, har overført en række af deres regnskabsopgaver. Opgaverne der kommer fra Moderniseringsstyrelsen udgør 20 årsværk, og overdrages successivt indtil årsskiftet 2018/2019.

Ad pkt. 2, Status – Løn og Refusion. Christian Nielsen, der er kontorchef for lønområdet, orienterede om status indenfor Løn og Refusion. Christian Nielsen fortalte at man måtte konstatere, at span of control for teamlederne på ca. 30 medarbejdere var for stort. Derfor er der ansat en ny teamleder, Julie Holm Jørgensen, og man er samtidig gået fra 3 til 4 Teams og dermed 4 teamledere.

Der er fortsat fokus på kvalitet i opgaveløsningen. Samtidig overtages pt en række nye opgaver. Eksempler på nye opgaver er håndtering af sikkerhedsgodkendelser samt barselsadministration fra FM koncern HR.

Afslutningsvis blev det fortalt, at Rigsrevisionen havde været på kontrolbesøg i tre dage, hvor de havde taget 157 stikprøver. I RR tilbagemelding via deres management letter er der ikke rapporteret nogen fundne fejl.

Ad pkt. 3, Status – Regnskab. Jan Melchiorsen orienterede om ansættelsen af to nye teamledere Lone Sørensen, og Lotte Malmgaard. I forbindelse med dannelsen af et nyt team Økonomi, har nogle medarbejdere valgt at flytte team, ligesom flytning af processen lønindlæsning fra finans til kreditor er gennemført for at sikre en god balance i forhold til arbejdsbelastningen.

Det blev også oplyst, at der er en revideret regnskabsberetning på vej, og at udviklingen sker i tæt dialog med SKS teamet i MODST. Formålet er primært at skabe en bedre sammenhæng mellem regnskabsberetningen og kvitteringsdelen. En revideret regnskabsberetning forventes klar fra periode 1. 2019.

Regnskab har også haft besøg af Rigsrevisionen, der har afleveret ca. 10 anbefalinger, som regnskab er gået i gang med at implementere. Der er i den forbindelse udviklet en robot, der kigger på ændring af stamdata, som efterfølgende kan give anledning til fejl i bogføringen.

Ad pkt. 4, Status - KOK. Robot området udvikles i tæt samarbejde med SIT, herunder sikring af at standarder og governance bliver implementeret, og man dermed bevæger sig fra udvikling til center of excellence. Der vil blive indkaldt til et særligt informationsmøde primo september omkring emnet.

Det nye team Servicedesk får løbende flere nye opgaver fra MODST, og de er ved at oparbejde gode kompetencer på først level 1 support opgaverne. Overflytningen af opgaver foregår planmæssigt.,

Ad pkt. 5, EPI centret er lanceret, og er hermed i drift. EPI centret viser alle de kundeorienterede processer og forretningsgange, og dermed vores opgavesplit ud til kunderne. Processerne er blevet opdateret, så de passer til SAM's opgaveløsning og organisering.

I forbindelse med transitionen fra gammelt til nyt EPI center, er tanken, at det nye EPI center skal kunne levere vores dokumentation, og at det samtidig er muligt at dokumentere interne ændringer i processerne i SAM Konkret er der et værktøj til versionsstyring i EPI centret med den ny version.

Ad pkt. 6, Status på GDPR i SAM er, at kunden er "dataejer" og SAM er "databehandler". Som databehandler, sletter SAM jf. bogføringsloven kundens data efter 5 år. 50% af kunderne har underskrevet aftalen, og SAM forventer at den resterende del af kunderne hurtigst muligt underskriver og returnerer aftalen til SAM.

Ad pkt. 7, Kundetilfredsundersøgelse (KTU), det er stort set de samme spørgsmål som sidste år, dog ingen omring udflytningen. Kundemøder holder vi i takt med det bliver efterspurgt af kunderne. KTU er på programmet i det kommende Forum for RC.

Der blev sat 10-15 minutter af til 2-2 at drøfte spørgerammen, der var en god energi i drøftelserne, og kunderne blev bedt om at melde ind med input og ideer:

Der kom nedenstående input fra kunderne.

- Der må gerne være spørgsmål vedrørende robotter, ex hvad kan de, og hvordan opleves de af kunderne?
- Hvordan ser kunderne på at der trækkes rapporter af robotterne, men foreløbig foretages ingen automatiske bogføringer?
- Opfattelse af begrebet ”service”?
- Der efterspørges spørgsmål vedrørende Årsrevisionen, eksempelvis hvordan er dialogen mellem Rigsrevisionen, SAM og kunderne?
- Send gerne gode ideer til controller postkasse
- Generelt var der ros til SAM medarbejderne

Ad pkt. 8, Eventuelt,

Trolle rundede af med at oplyse at SAM i Hjørring i dag er 240 medarbejdere, og at det er 4 tilbage fra SAM København.

Ellers var der ingen bemærkninger under punktet eventuelt.