

A photograph of four people walking through a bright, modern office hallway with large windows. From left to right: a woman with blonde hair wearing a colorful, patterned top; a woman with dark hair wearing a light blue shirt; a man with a shaved head wearing a dark suit jacket over a light blue shirt; and a woman with short brown hair wearing an orange top. They are all smiling and looking towards the right.

# FORA24

## FORUM FOR STATSLIGE REGNSKABSCHEFER

7. MAJ 2024



STATENS ADMINISTRATION

# Velkomst

---

v/ Trine Nielsen



# Dagsorden

12.30 – 12.35

## **Velkomst**

v/ Trine Nielsen

12.35 – 13.00

## **Evaluering af årsafslutning**

v/ Lars Sejer Nielsen

13.00 – 13.40

## **RejsUd og SDI**

v/ Carina Priess Sørensen fra  
Økonomistyrelsen  
med opfølgning af Dorte Vadsager

13.40 – 14.00

## **Kundeoplevelser: udbetalingsprocessen**

v/ Lars Sejer Nielsen

14.00 – 14.20

## **Pause**

14.20 – 14.50

## **Kundeoplevelser: mailflow og implementering af Serviceportalen**

v/ Pia Sommergreen Bengtsen

14.50 – 15.20

## **Kundeoplevelser: – drejebøger**

v/ Pia Sommergreen Bengtsen

15.20 – 15.25

## **Afrunding og tak for i dag**

v/ Trine Nielsen

# Evaluering af årsafslutningen

v/ Lars Sejer Nielsen



# Samlet status på evaluering af årsafslutning 2023

Den er sendt ud til 120 regnskabskunder – 58 har svaret.  
Det er en svarprocent på 48%  
En stigning på 8 procentpoint sammenlignet med sidste år

"Ved ikke" –  
kategorien er  
fjernet i år.

## 40%

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

9 procentpoint  
i forhold til  
årsafslutning 2022

**Positiv stigning**

## 41%

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

4 procentpoint  
i forhold til  
årsafslutning 2022

**Positiv stigning**

## 17%

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

10 procentpoint  
i forhold til  
årsafslutning 2022

**Positivt fald**

## 2%

er **slet ikke** tilfredse med  
den generelle håndtering  
af årsafslutningen

2 procentpoint  
i forhold til  
årsafslutning 2022

**Negativ stigning**

# Udvalgte spørgsmål fra evalueringen af årsafslutningen

I hvor høj grad møder de **udvidede åbningstider** i perioden 04.01.2024-31.01.2024 dine behov i forbindelse med årsafslutningen?

I meget høj og høj grad: **61%**

Nogen grad: **17%**

Medarbejderne i **Kundebetjeningen har nu et års erfaring** med at modtage jeres mails og telefonopkald. Hvordan oplever du fagligheden nu i forhold til årsafslutningen?

Høj grad: **16%**

Uændret grad: **60%**

I hvor høj grad er du tilfreds med **hastigheden på opgaveløsningen** i Statens Administration i forbindelse med årsafslutningen?

Høj grad: **38%**

Nogen grad: **24%**

Vi har genindført udsendelse af spørgeskemaer omkring **særlige forhold og ønsker**. I hvor høj grad oplever du, at jeres ønsker efterleves?

Høj grad: **38%**

Nogen grad: **36%**

# Her er I generelt tilfredse med årsafslutningen

---

**”Generel forbedring i forhold til sidste år”**

**”Teamledere er tilgængelige”**

”Specielle behov efterleves”

**”Ubesværet at komme i telefonisk kontakt med Kundebetjening og teamledere”**

# Her er der plads til forbedringer

Faglighed i Kundebetjening

Svar-/sagsbehandlingstid

Lange svartider på mail

For mange fejl

DDI

GIS

Udbetalinger

Der mangler institutionsspecifik viden på kundeniveau





# Jeres tilbagemelding i evalueringen

Er der ydelser, som I savner hos Statens Administration?



Fælles skema for  
omposterings



Rækkefølge på  
dimensioner  
følger rækkefølge  
i Navision



Vejledning i brug  
af "omposterings-  
arket"

# Intern evaluering – hvad lykkes vi bedre med i år?

Fortsat gode **forbedringstiltag** fra medarbejderne som vi opsamler på Kaizentavler

Oplevelse af bedre **internt samarbejde** mellem Kundebetjening og det øvrige Forretningscenter

Kundebetjening kan **håndtere flere henvendelser** ved første kontakt end tidligere

**Intern forberedelse** af relevante medarbejdere i Forretningscenteret har bidraget til en bedre afvikling af årsafslutningen

# Jeres input bruges

## SPØRGESKEMA

I besvarede spørgeskemaet "Evaluering af årsafslutning 2023".

## BEHANDLING AF DATA

Jeres svar behandles og drøftes.

## EFTERBEHANDLING AF KONKLUSIONER

Statens Administration vedtager de ændringer/justeringer, som skal foretages i forhold til næste årsafslutning.

## KOMMENDE ÅRSAFSLUTNING

Igen udgives en samlet liste med tidsfrister og vejledninger for årsafslutningen med ændringer/justeringer fra evalueringen.



Marts 2024



April 2024



Maj – juni 2024

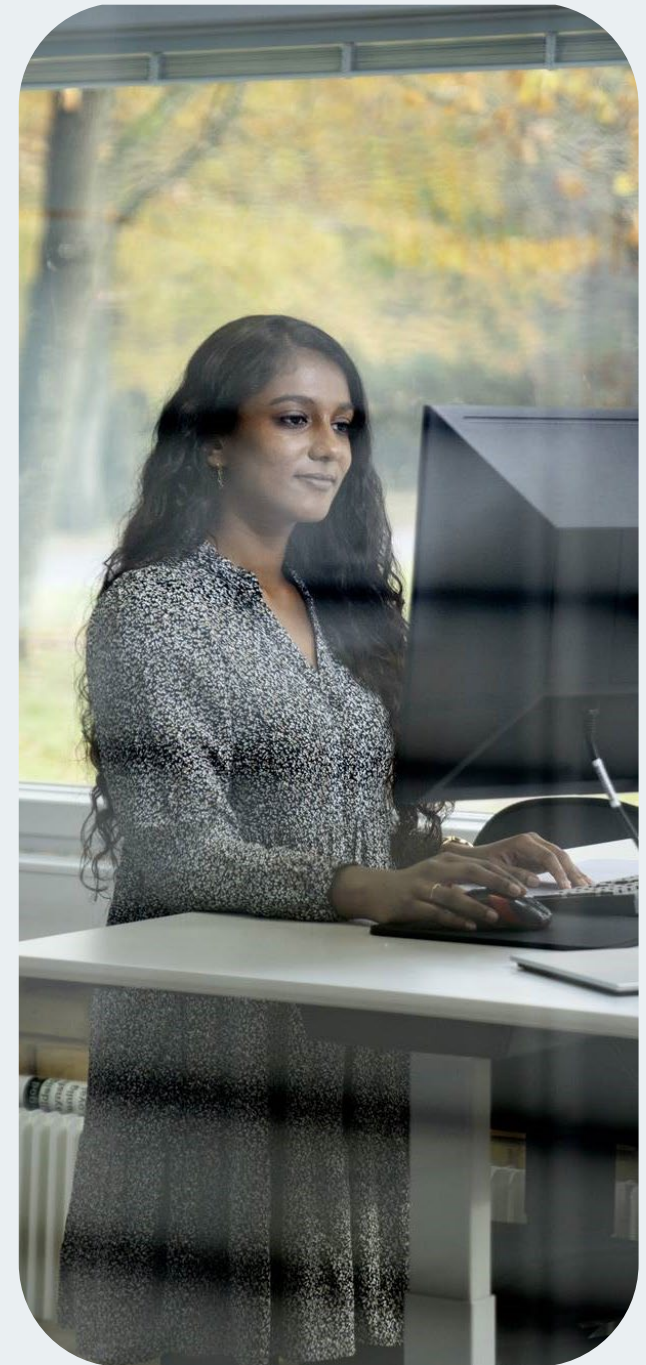


Efterår 2024

# RejsUd og SDI

---

v/ Carina Priess Sørensen fra Økonomistyrelsen  
med opfølgning af Dorte Vadsager





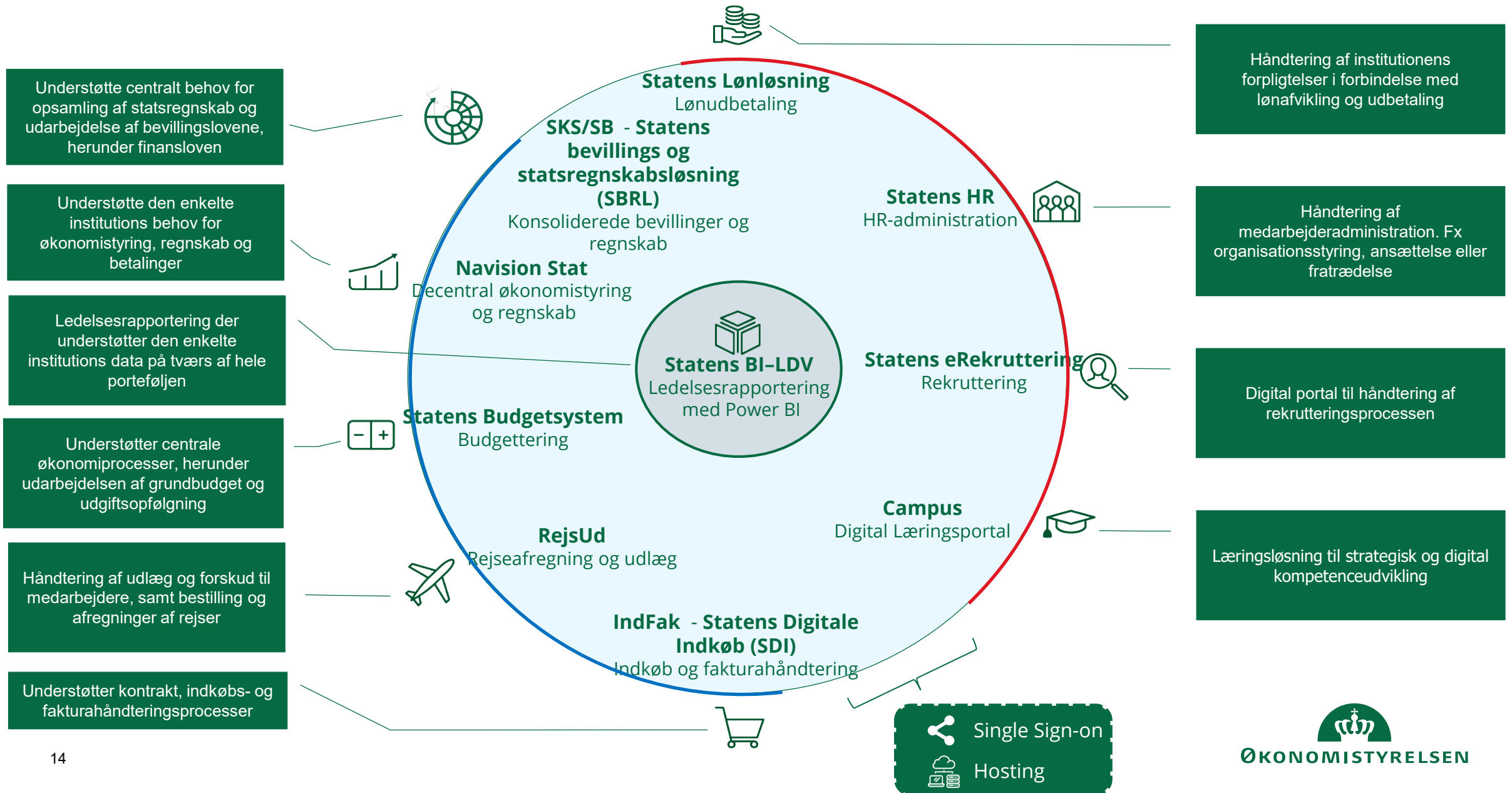
# RejsUd & Statens Digitale Indkøb

## Forum for statslige regnskabschefer

07.05.2024 MBK

Carina Sørensen, Kontorchef for Økonomisystemer

# Den samlede kunderettede systemportefølje 2024



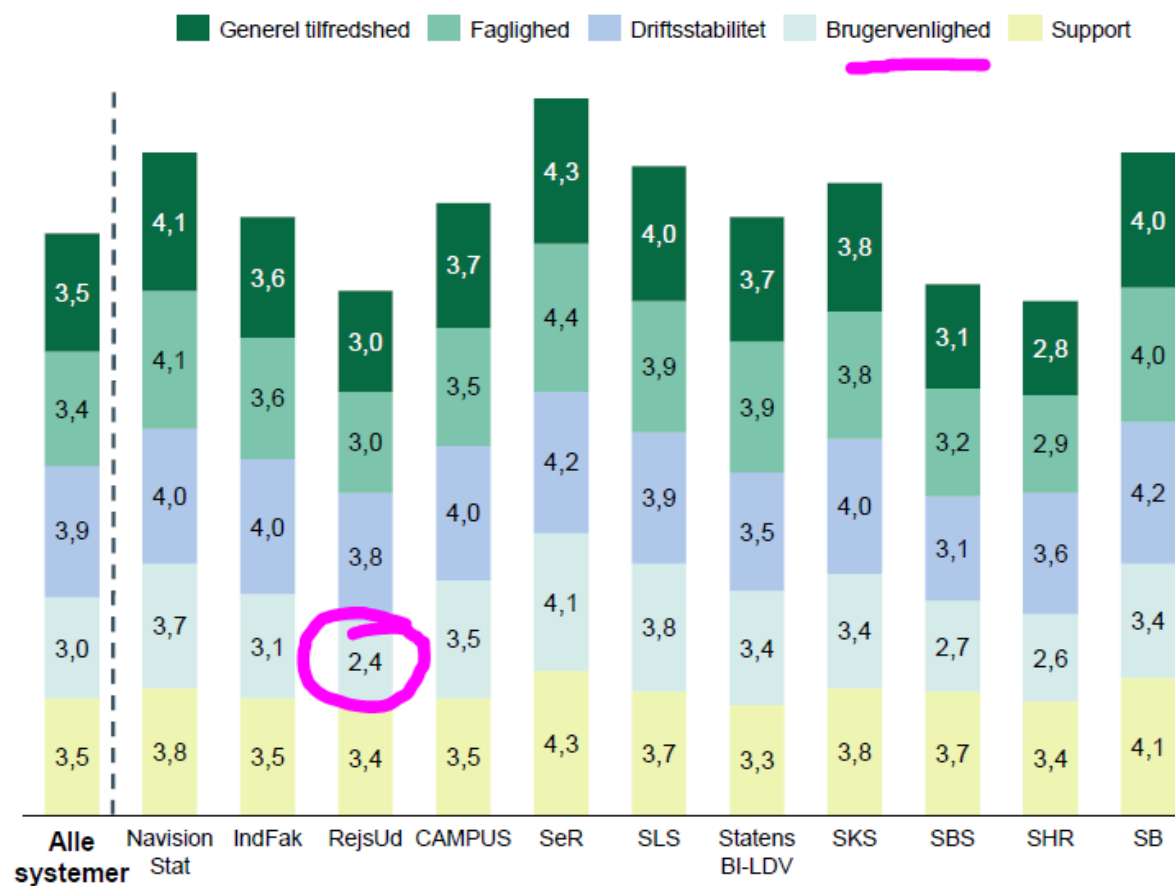
# Dagsorden

- Status på RejsUd
- Status på Statens Digitale Indkøb
  - Implementeringsmæssigt
  - Driftsmæssigt
- Forskellen mellem IndFak og Statens Digitale Indkøb
  - Funktionalitetsmæssigt
  - Driftsmæssigt

# RejsUd | BTU 2022 er fortsat gældende...

## Konklusioner om tilfredsheden med Økonomistyrelsens systemer

- Brugertilfredshedsundersøgelsen undersøger 11 digitale løsninger. Heraf er ti digitale løsninger de samme som blev undersøgt i 2021. 2022 er første år Statens Bevillingslovsystem indgår i undersøgelsen.
- Brugerne er **mest** tilfredse med **driftsstabiliteten** på tværs af systemerne, hvor den gennemsnitlige tilfredshed er 3,9.
- Brugerne er **mindst** tilfredse med **brugervenligheden** på tværs af systemerne, hvor den gennemsnitlige tilfredshed er 3,0.
- Der er stor variation i brugernes vurdering af systemernes **understøttelse af deres opgaver (faglighed)** med et spænd på mellem 2,9 og 4,4.





# RejsUd | Ambition & Status

## **AMBITIONEN (18.04.2023)**

- Brugervenligt design med intuitive trin, en brugbar hjælpefunktion og en forståelig terminologi.
- Udgangspunkt i understøttelse af brugernes primære behov.
- Systemmæssig forenkling i forhold til hvad brugeren skal vide om regler, kontering mv.
- Primært en mobil løsning, men med web løsning for økonomifunktionen.
- Standardløsning - alene integrationer fordrer tilpasninger.
- Mere automatisering og inddragelse af ny teknologi, fx. Realtidskvitteringer.

## **STATUS (07.05.2024)**

1. Udbud med forhandling
2. Markedsafklaring
3. Justering af udbudsmateriale
4. Forberedelse for offentlig udbud (uden forhandling)
5. Ny markedsafklaring
6. Nyt udbud med forhandling – annonceres 15.05.2024

# Statens Digitale Indkøb

FAKTURA

Carina Priess Sørensen  
6514 OES Drift

Hjem Fakturaer Dokumentlinjer Konteringslinjer Fakturalabels

### Faktura nr. 617000895 fra Miracle A/S (Til bekræftelse)

Status Aktiv Status (flow) Til bekræftelse Tildelt til Carina Sørensen (6514 OES Drift) Fortroligt dokument  Overfør ikke automatisk til ERP

**Dokumenthoved**

Kreditor (NS) 25678990 - Miracle A/S (DK25678990)	Vareleverandør	Dokumenttype Faktura	Fakturanr. 617000895
Fakturadato 30.04.2024	Forfaldsdato 30.05.2024	Ordreferance INDFAK2	Valuta DKK

**Kunde**

Fakturaadresse 6514 OES Drift	Kundereference
CVR 5798009814401	EAN/GLN EAN - 5798009814401
	Bogføringsdato 30.04.2024

**Betalingsinformation**

**Konteringslinjer** (Skift til dokumentlinjer)

Ekskl. moms

Posterings tekst	Tildelt til	Status (flow)	Beløb
Miracle_Indfak2 optioner	Carina Sørensen (6514 OES Drift)	Til bekræftelse	██████████ DKK

\* Opdel ud fra dokumentlinjer

Total : ██████████ DKK  
 Moms : ██████████ DKK  
 Total (beløb til betaling) : ██████████ DKK

ViewOriginal

1 / 1 | 90% | [Zoom icons]

knowit

Faktura

Nyropsgade 41, 1602 København V, Denmark

Fakturanr.	Dato	Kundenr.
617000895	30.04.2024	60545

Økonomistyrelsen  
Landgreven 4  
Postboks 2193  
1017 København K  
Denmark

Deres reference: Carina Priess Sørensen  
Deres moms nr.: DK 10213231  
Øvrig ref.: INDFAK2  
Vores ref.: Arik Twena  
Vores ordrenr.: 110000877

Betalingsbetingelser: Net 30 days

Faktura viser	Antal	Pris	Moms %	Moms	Beløb
IndFak2 optioner 240401-240430	██████	██████	25	██████	██████

Rediger kontering

X

Alias	---
Konto *	226500 - IT-tjenesteyd med afløft moms
Antag	---
Varekonto	---
Delregnskab	---
FM-sted	---
Fm-aktivitet	---
Fm-projekt	---
FL-formål	---
Reference	---
Indkøbskategori *	6100 - Outsourcet IT drift
Moms-prod	IFR6121 - Ikke-fradragsberet. refusionsberet. købsmoms drift

Gem

# Statens Digitale Indkøb | Status Implementering – Pilotfasen 1/3

## Præetableringspiloten

- Økonomistyrelsen – (FM)

## Piloterne

- Miljøstyrelsen - (MIM)
- Sundhedsstyrelsen - (SUM)
- Det Kongelige Bibliotek – (KUM)
- Rigsrevisionen - (FT)
- Københavns Professionshøjskole (UFM)
- Finansministeriets Departement - (FM)
- Statens Administration - (FM)
- Statens It - (FM)
- Medarbejder- og Kompetencestyrelsen - (FM)
- Kompetencesekretariatet - (FM)

## Formål med piloten

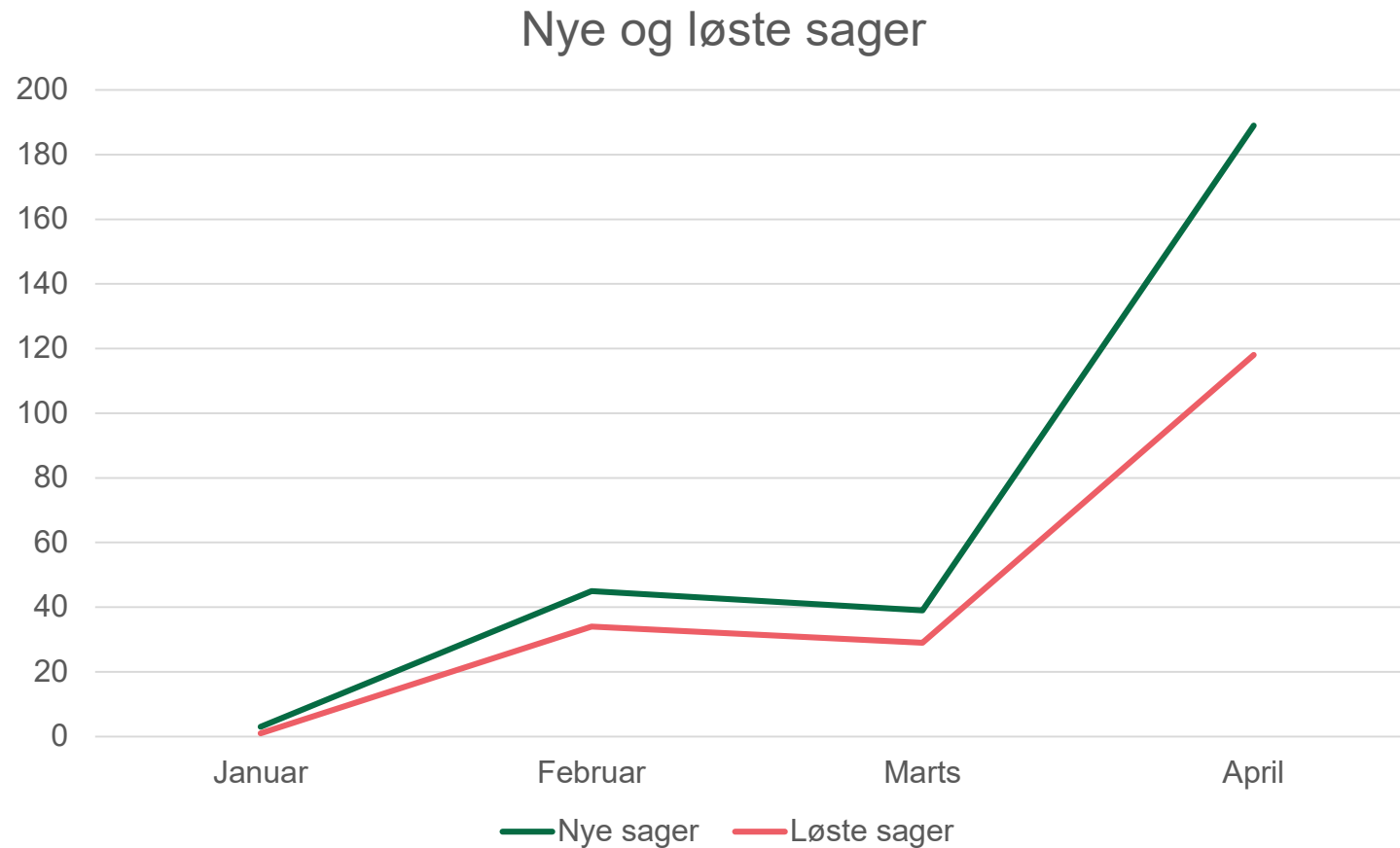
At teste funktionaliteten i produktion og med fuld integration mellem: leverandør, SDI, Navision Stat og Bank.

At teste implementeringsprocessen

At teste undervisningsmaterialet

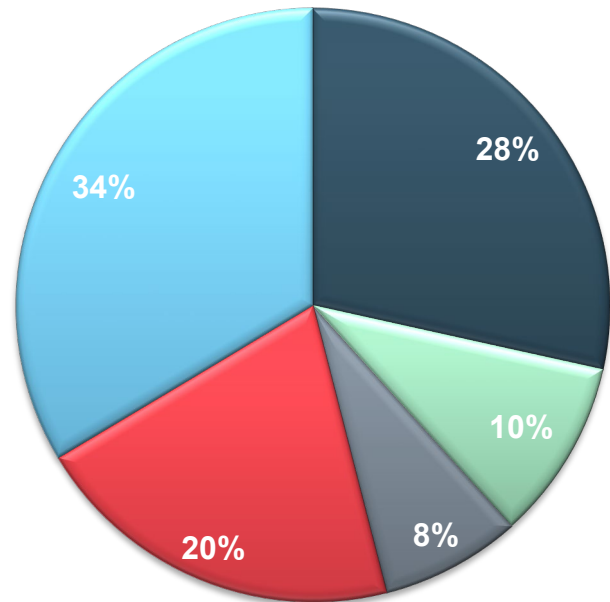
At teste supportprocesserne, herunder hypercare

# Statens Digitale Indkøb | Status Implementering – Pilotfasen 2/3



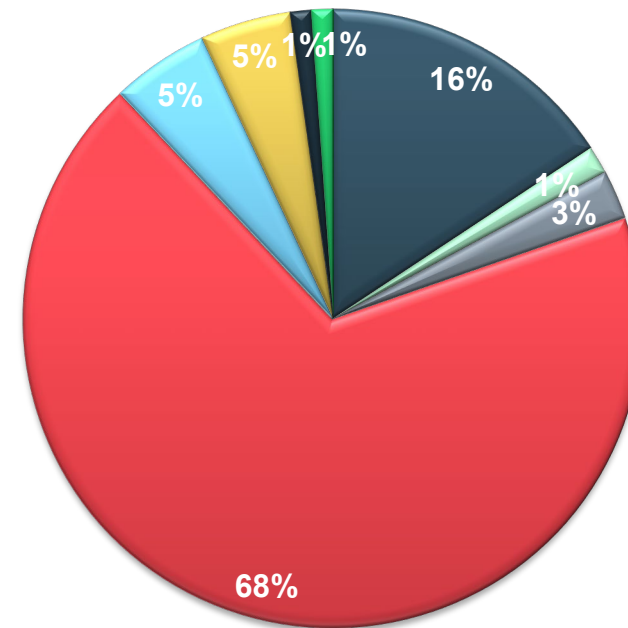
# Statens Digitale Indkøb | Status Implementering – Pilotfasen 3/3

## Fordelt jf. ITIL



- Service Requests
- Changes
- Problems
- Request for Change
- Incidents

## Fordelt jf. funktionalitet



- Administration
- Bestilling
- Dashboard
- Faktura
- Integrationer
- Kontrakter
- Match
- Rapporter

# Statens Digitale Indkøb | Status Implementering – Bølgeimplementering 1/4

## AMBITIONEN

- En god brugeroplevelse baseret på en intuitiv anvendelse af selve løsningen.
- En solid understøttelse af de forretningsprocesser, der er tilknyttet det samlede indkøbsflow.
- Et målrettet og værdiskabende implementeringsforløb.



## SENESTE BESLUTNING (25.04.24)

- At fortsætte pilotfasen, men baseret på de første erfaringer...
- Udskyde bølgeimplementeringen med 6 måneder
- Ny bølgeimplementeringsplan er under afklaring
- Plan for aktiv udnyttelse af udskydningen er undervejs
- <https://oes.dk/nyheder/nyhedsarkiv/2024/april/boelgeimplementeringen-af-statens-digitale-indkoeb-udskydes/>

# Statens Digitale Indkøb | Status

## Oprindelig implementeringsproces justeres 2/4

### Før systemimplementering

- Introduktion for chefer, ledere og nøglepersoner:
  - Intro-møder
  - Præsentation af løsningen
  - Workshop om indkøbsprocesser
- Samarbejdsaftale
- Fire arbejdsplaner, som understøtter processen:

1 Etablering af projektorganisation

2 Indkøbsorganisering

3 Intern kommunikation

4 Klargøring til implementering

- Adgang til Campus, hvor materiale samles

### Systemimplementering

- Opstartsmøde
- Institutionsforberedelse, validering af data mv.
- 4 workshops relateret til opsætning og brug af løsningen.
- Eventuelt færdigopsætning af løsningen
- Idriftsættelse
- Hyper Care

Løbende mulighed for at få svar på spørgsmål under hele forløbet.

# Statens Digitale Indkøb | Status

## Indhold på opsætnings- og træningsworkshops justeres 3/4

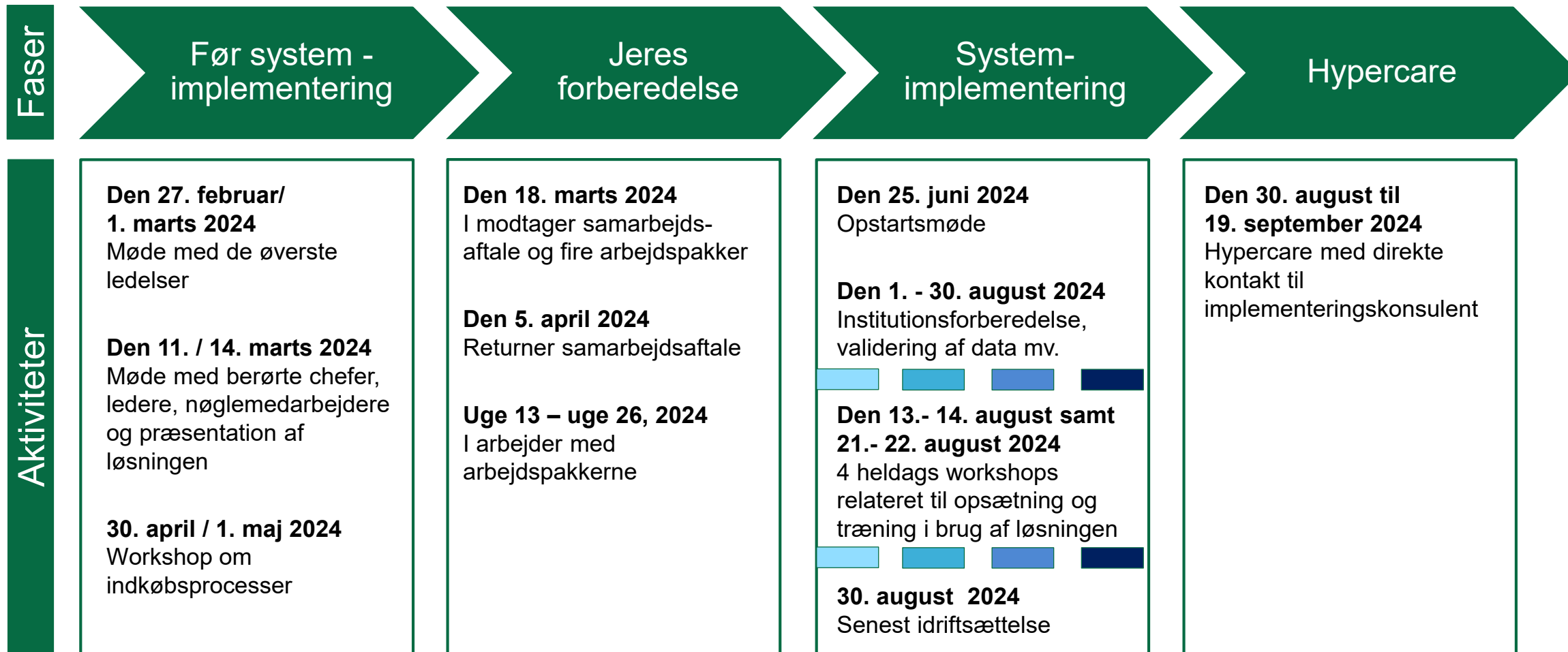
Workshop 1 (1 dag+1 arbejdsdag) Administration	Workshop 2 (1 dag) Faktura	Workshop 3 (½ dag) Indkøb	Workshop 4 (½ dag) Udvidet indkøb & kontrakter
<p><b>Formål</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• At få kendskab til ny funktionalitet</li><li>• At kunne administrere brugere/roller</li><li>• Opsætte godkendelsesflow og prokurahåndtering af matchregler, autokontering, mm.</li></ul> <p><b>Målgruppe</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Projektleder (Beslutningstager), Lokal systemadministrator</li><li>• Antal deltagere: 2-3 pr. inst.</li></ul>	<p><b>Formål</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• At blive fortrolig med anvendelse af fakturamodulet og klar til at håndtere fakturaer herunder forhåndshåndtering, kontering og fordeling af faktura til behandling/godkendelse</li></ul> <p><b>Målgruppe</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Projektleder (Beslutningstager), Dokumentmanager/ (fakturafordeler)</li><li>• Antal deltagere: 2-3 pr. inst.</li></ul>	<p><b>Formål</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• At blive i stand at anvende bestillingsmodulet herunder foretage varesøgning, oprette rekvosition, kontere og sende ordre til godkendelse (primært med fokus på fælles SKI/SI aftaler)</li></ul> <p><b>Målgruppe</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Projektleder (Beslutningstager), Kontraktansvarlig, Indkøber</li><li>• Antal deltagere: 2-3 pr. inst.</li></ul>	<p><b>Formål</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• At blive i stand til at håndtere lokale leverandøraftaler til at foretage bestillinger på (primært med fokus på at optimere brugen af digital indkøb)</li><li>• Oprette egne kontrakter til bl.a. kontraktstyring og compliance</li></ul> <p><b>Målgruppe</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Projektleder (Beslutningstager), Kontraktansvarlig</li><li>• Antal deltagere: 2-3 pr. inst.</li></ul>

*Det er vigtig, at I på de fire workshops er repræsenteret med deltagere, som kan træffe beslutninger, og allerede har de udførende roller i IndFak*



# Statens Digitale Indkøb | Status

## Bølgeimplementeringsplanerne justeres 4/4



# Statens Digitale Indkøb | Status Driften

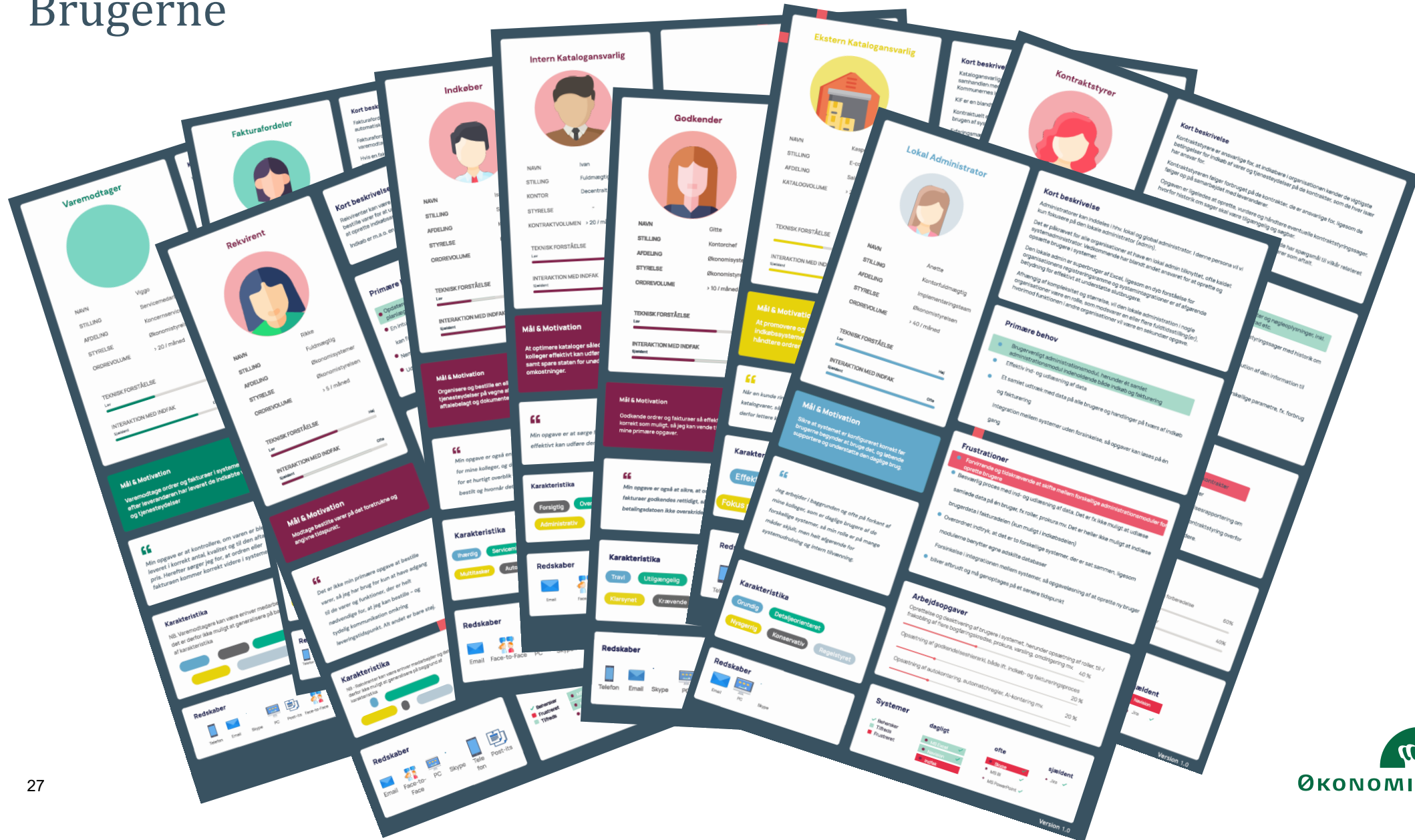
## I GANG ELLER FÆRDIGT

- Der er etableret hypercare
- Ordinær systemsupport er under opbygning
- Der måles både på svartider og kvalitet ift. systemsupport på SDI (Aktuelt hypercare).
- Proces for fejlrettelse og ændringshåndtering finjusteres.
- Automatiseret advisering om product backlog er etableret.
- Produktstrategien er publiceret
- Vejledninger er udarbejdet, og udvides løbende med flere vejledninger.
- Video vedr. AI-baseret beslutningsstøtte er frigivet

## UDESTÅR

- Afklaring af arkivmuligheder
- Første IT-revision ved RR afventer idriftsættelse
- Generelle justeringer ift. UX og særligt UI
- Første møde i innovationsforum med leverandøren
- Opsætning af AI baseret logik
- Godkendelse af pilotdriftsprøven (17. juni)
- Ny servicebeskrivelsen for SDI lanceres 2025
- Koncept for brugerinvolvering efter overgang til drift
- Koncept for vedligehold af personaer og brugerrejser efter overgang til drift.

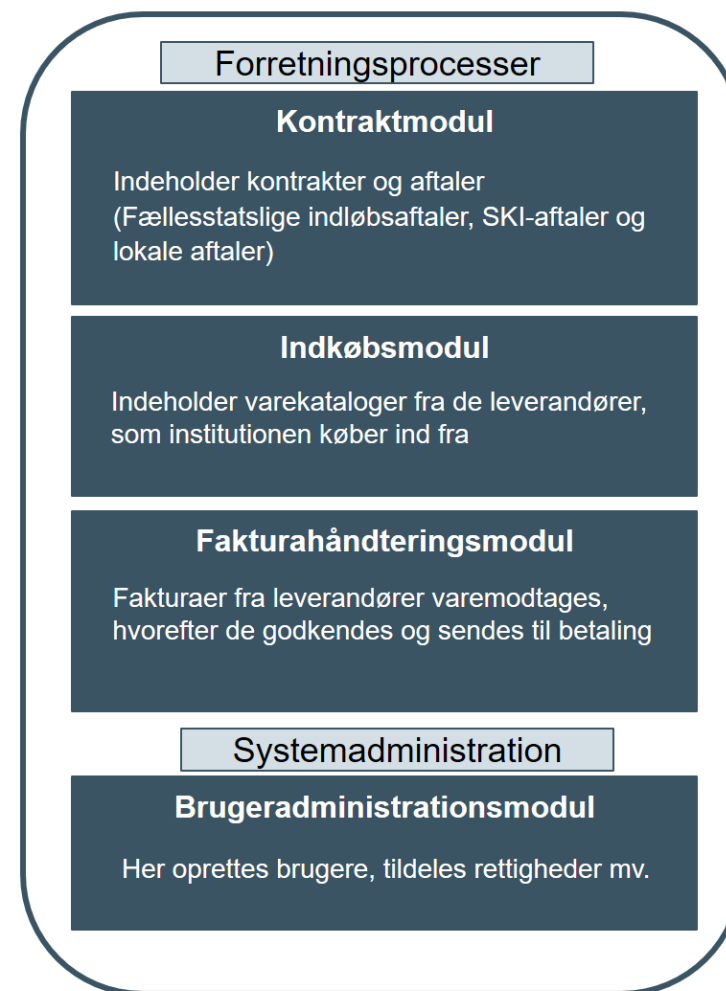
# Statens Digitale Indkøb | Status Brugerne



# Forskellen mellem Statens Digitale Indkøb (SDI) og IndFak 1/5 Funktionaliteten

## KRAVSPECIFIKATIONEN

- Understøttelse af hele indkøbsprocessen fra A-Z – dvs. fra kontrakt til godkendelse af faktura.
- Understøttelse af den statslige indkøbskaskade
- Ensartet brugergrænseflade på tværs af kontrakter, aftaler, ordre, faktura og administrations-funktionalitet.
- Bedre processammenhæng mellem kontrakter, aftaler, ordrer og fakturaer.
- AI (ML) for både rekvisitioner og fakturaer
- En endnu stærkere prokuraopsætning
- Virker på både smartphones og tablets – uanset om der skal konteres, bekræftes eller godkendes.
- Bedre søge- og filtreringsmuligheder
- Bedre rapporteringsmuligheder
- Basis for flere klimadata



# Forskellen mellem Statens Digitale Indkøb (SDI) og IndFak 2/5 Driften

## BESLUTNINGERNE

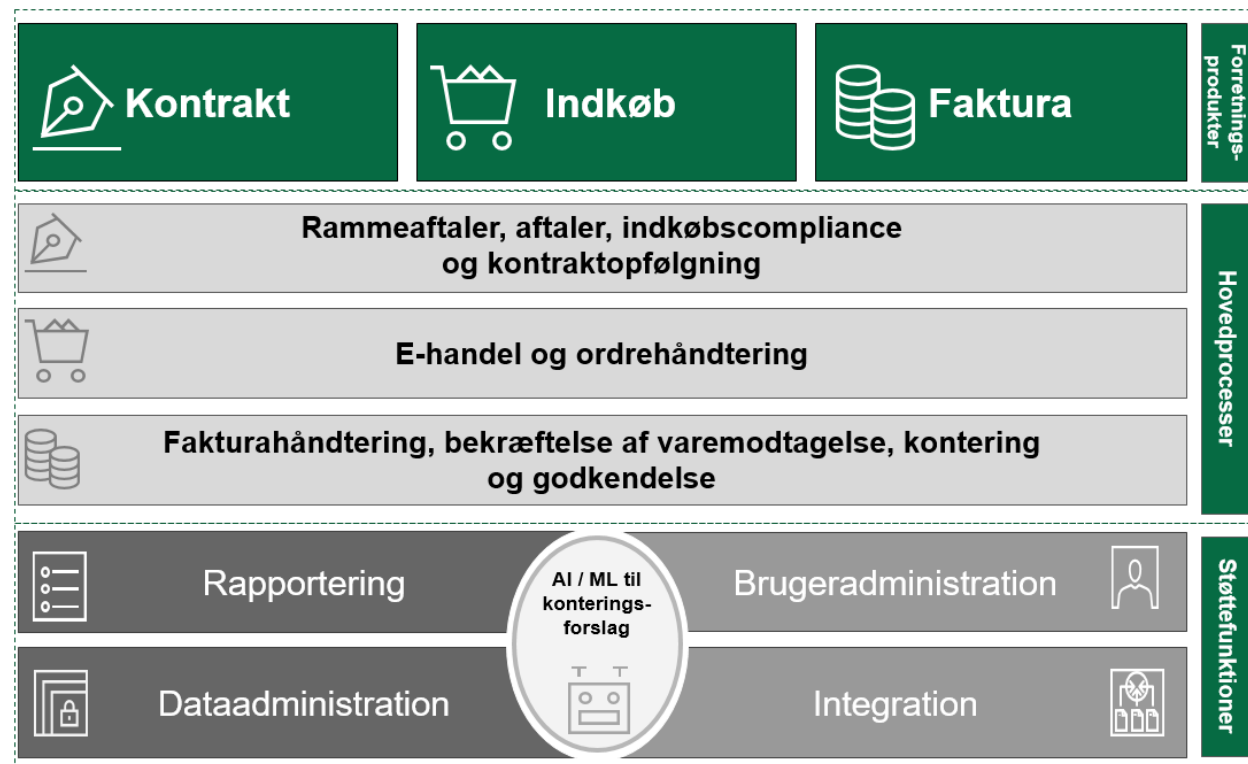
- ØS hjemtager dialogen om rettidigt og retvisende opdatering af SKI og FM aftaler.
- ØS hjemtager support af leverandøraktivering
- Indkøbsfagligheden forøges markant i level 2 supporten.
- SDI løsriver fra RejsUd ift. både administration og drift.
- SDI tildeles egen Product Owner og Product Backlog. Vedligehold og udvikling vil ikke længere skulle "konkurrere" med RejsUd, ved prioriteringer.
- SDI kontrakten understøtter dialog alene med kontraktholder.

## ERFARINGER

- Merzell er markant hurtigere til at fejlrette end den tidligere leverandør.
- Løsningen er ikke så intuitiv som håbet, men:
  - Er nem at anvende for de fleste almindelige brugere.
  - Vi kommer hurtigt og kontinuerligt til at arbejde på at optimere brugeroplevelsen.
- Løsningen fungerer (også) super fint for varemottagere og godkendere, der kun har adgang til mobil eller Ipad.
- Der er travlt med både: hypercare, fejlrettelser under piloten og opsamling på nye ændringsønsker.
- Med udskydelsen af bølgeimplementeringerne forventer vi et mere solidt greb i den samlede drift.

# Forskellen mellem Statens Digitale Indkøb (SDI) og IndFak 3/5 Egentlig produktstrategi er publiceret

- **Statens Digitale Indkøb** er målrettet medarbejdere, der f.eks. arbejder med kontraktstyring, indkøb, modtager varer eller godkender fakturaer.
- **Statens Digitale Indkøb** understøtter forretningsmæssige processer i forbindelse med kontraktstyring, indkøb og fakturahåndtering.



<https://oes.dk/digitale-loesninger/statens-digitale-indkoeb/>

# Forskellen mellem Statens Digitale Indkøb (SDI) og IndFak 4/5 Vedligeholdelsesprincipperne er lagt fast fra starten

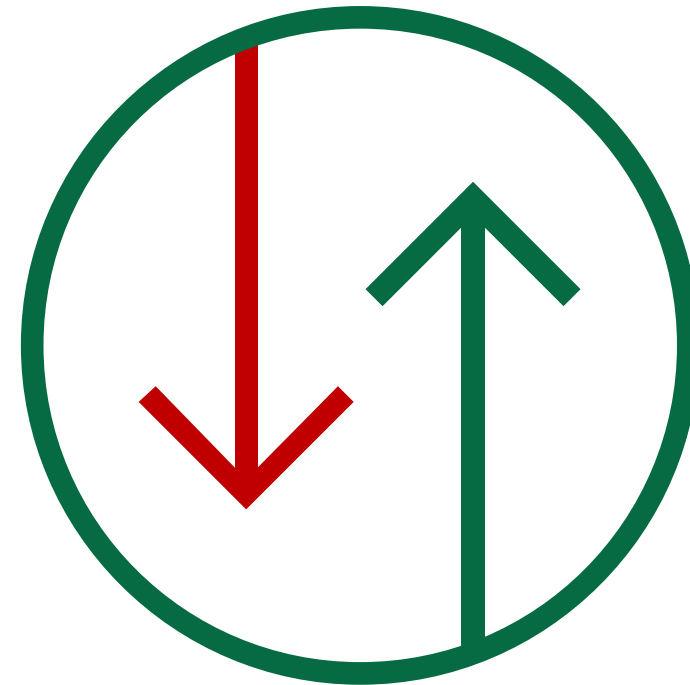


## Ændringer i Statens Digitale Indkøb implementeres efter nedenstående koncept

- En ændring skal bestå af funktionalitet, der ligger inden for løsningens naturlige funktionalitetsområde jf. slide 3.
  - Ændringer i brugergrænsefladen implementeres efter samme designprincipper og dermed med et ensartet 'look & feel' på tværs af løsningen.
  - Ændringer bygges så generisk, som det er teknisk og forretningsmæssigt muligt.
  - Alle ønsker om ændringer vurderes løbende ift. fastlagt prioriteringskoncept for den digitale understøttelse af indkøbsområdet.
  - Ændringer skal opfylde gældende regler for overholdelse af funktionsadskillelse på tværs af et samlet indkøbsflow.
- Ændringer sker med fokus på, at løsningen kan anvendes af flest mulige kunder.
  - Økonomistyrelsen implementerer løbende funktionalitet til overvågning af adfærd på løsningen mhp. optimering af performance samt andre forretningsunderstøttede forbedringer.
  - Ændringer dokumenteres via kravspecifikationer, løsningsbeskrivelser, testcases og release notes.
  - OBS: Institutioner der ikke anvender Navision Stat er selv ansvarlige for udvikling og vedligehold af integrationer til og fra Statens Digitale Indkøb. Transportprotokol og dokumentformater fastlægges af Økonomistyrelsen.

# Forskellen mellem Statens Digitale Indkøb (SDI) og IndFak 5/5 Prioriteringskoncept er fastlagt på tværs af FS-IT

- Alle ændringer prioriteres ift. beregnet forretningsmæssig værdi.
- Modellen tager udgangspunkt i følgende elementer:
  - Forretningsmæssig betydning (F)
  - Udbredelse (U)
  - Vigtighed (V)
  - Synergi (S)
- Forretningsmæssig værdi =  $F \times U \times V \times S$   
Fx:  $600 \times 1,10 \times 100 \times 1 = 66.000$  point.
- Modellen er bygget så sikkerhed og lovmedholdelighed prioriteres højt, ligesom fejlrettelse prioriteres over nyudvikling.
- Der tilstræbes en prioritering, hvor der idriftsættes mest mulig forretningsmæssig værdi pr. udviklingstime.





# Spørgsmål?





Kontor for Økonomisystemer, Carina Priess Sørensen

Mail: [cps@oes.dk](mailto:cps@oes.dk)

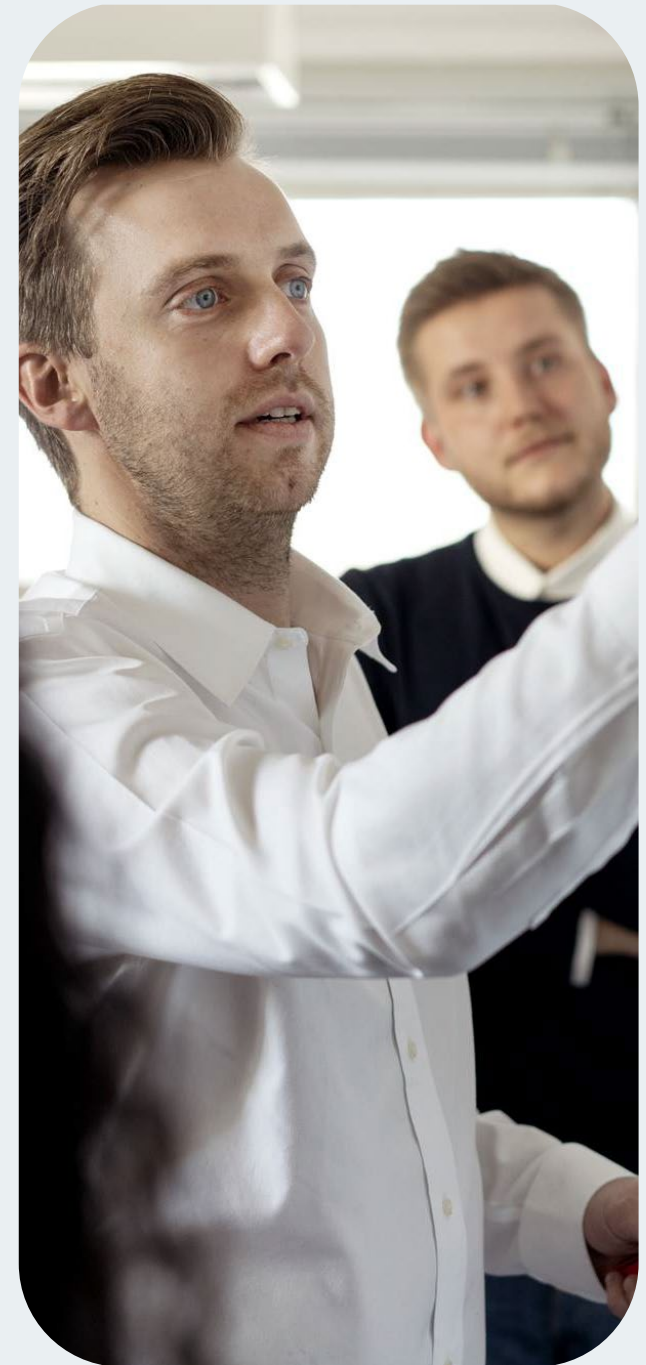
Mobil: 20.69.30.40



ØKONOMISTYRELSEN

# Status på Statens Digitale Indkøb

---



# Hvilke roller har Statens Administration?

---

**Statens  
Administration  
er pilotkunde**

Implementering  
primo maj

**First line  
support**

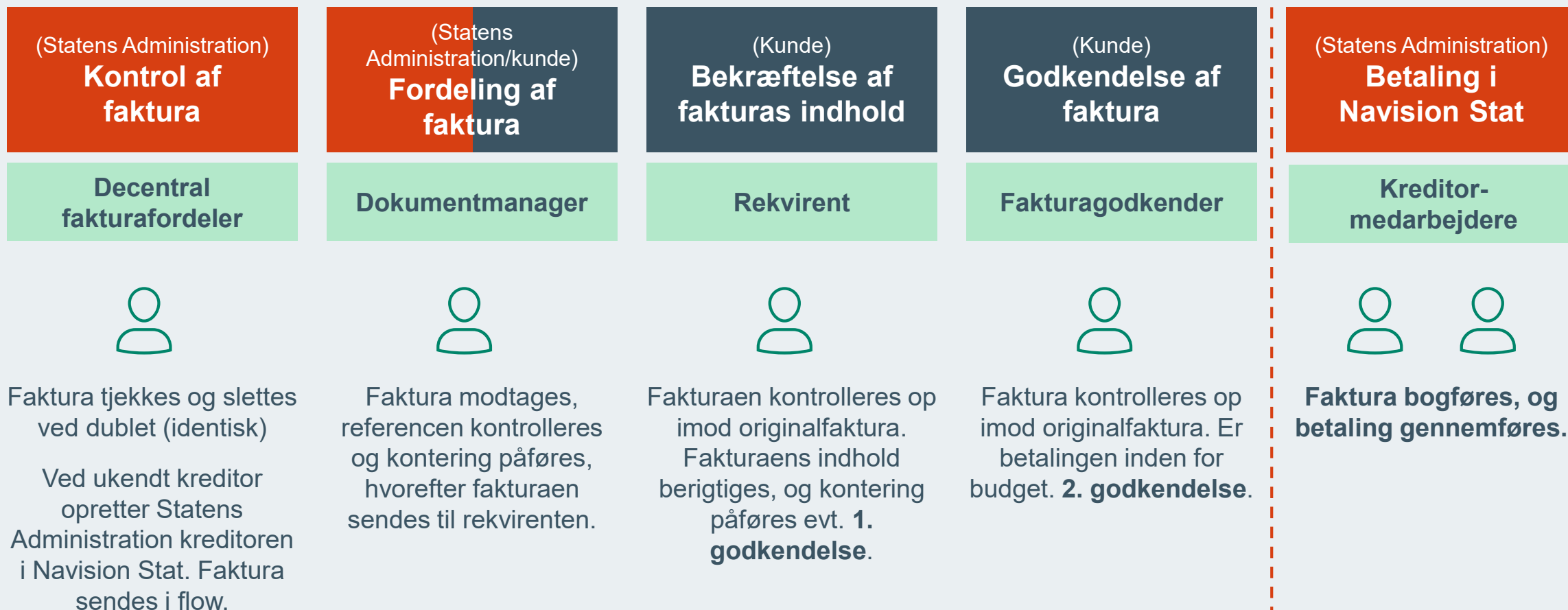
ServiceDesk  
overtager support i  
juni

**Fakturamanager/  
Dokumentmanager**

**Kreditoropgaver**

**Udvikling  
af robot**

# Fakturaflow



# Udfordringer i opgavevaretagelsen

Brugervenlighed  
på fakturadelen

—  
konteringsboks

Posterings tekst	Tildelt til	Status (flow)	Beløb
Bygst_Adm gebyr	[ROLLE] Dokumentmanager	Godkendt	4.984,88 DKK
Alias: 2423871 - KS Husleje mv. Århus (SIT) Konto * 615073 - Bygst - Driftsudgifter Anlæg — Varekonto — Delregnskab 11 - FM KONCERNCENTER FM-sted 2423 - Facility Management Fm-aktivitet 401917 - Bygningsdrift (husleje, el og vand mm) Fm-projekt 65108 - Århus (SIT) FL-formål 140 - Understøttelse og udvikling af Finansministeriets Reference — Indkøbskategori 8010 - Husleje Statens Huslejeordning Moms-prod: FRITAGET - Ingen momspligt			
Aftale* Ikke aftaledækket			
Bygst_Leje	[ROLLE] Dokumentmanager	Godkendt	151.619,83 DKK
Alias: 2423871 - KS Husleje mv. Århus (SIT) Konto * 615073 - Bygst - Driftsudgifter Anlæg — Varekonto — Delregnskab 11 - FM KONCERNCENTER FM-sted 2423 - Facility Management Fm-aktivitet 401917 - Bygningsdrift (husleje, el og vand mm) Fm-projekt 65108 - Århus (SIT) FL-formål 140 - Understøttelse og udvikling af Finansministeriets Reference — Indkøbskategori 8010 - Husleje Statens Huslejeordning Moms-prod: FRITAGET - Ingen momspligt			
Aftale* Ikke aftaledækket			
bygst_Drift	[ROLLE] Dokumentmanager	Godkendt	130.874,25 DKK
Alias: 2423871 - KS Husleje mv. Århus (SIT) Konto * 615073 - Bygst - Driftsudgifter Anlæg — Varekonto — Delregnskab 11 - FM KONCERNCENTER FM-sted 2423 - Facility Management Fm-aktivitet 401917 - Bygningsdrift (husleje, el og vand mm) Fm-projekt 65108 - Århus (SIT) FL-formål 140 - Understøttelse og udvikling af Finansministeriets Reference — Indkøbskategori 8010 - Husleje Statens Huslejeordning Moms-prod: FRITAGET - Ingen momspligt			
Aftale* Ikke aftaledækket			

Posterings tekst	Tildelt til	Status (flow)	Beløb
Flexjobordning Q1 2024,ØS.	[ROLLE] Dokumentmanager	Accepteret af NS	259.259,10 DKK
Alias — Konto 180500 - Lønbidrag vedr. tværmin. ordn. Anlæg — Varekonto — Delregnskab 10 - ØKONOMISTYRELSEN FM-sted — Fm-aktivitet — Fm-projekt — FL-formål 999 - Generelle fællesomkostninger (FL-formål 0) Reference — Indkøbskategori 5350 - Internt offentlige betalinger Moms-prod: FRITAGET - Ingen momspligt			
Aftale* Ikke aftaledækket			
Flexjobordning Q1 2024,KC	[ROLLE] Dokumentmanager	Accepteret af NS	57.178,20 DKK
Alias — Konto 180500 - Lønbidrag vedr. tværmin. ordn. Anlæg — Varekonto — Delregnskab 11 - FM KONCERNCENTER FM-sted — Fm-aktivitet — Fm-projekt — FL-formål 140 - Understøttelse og udvikling af Finansministeriets Reference — Indkøbskategori 5350 - Internt offentlige betalinger Moms-prod: FRITAGET - Ingen momspligt			
Aftale* Ikke aftaledækket			

Posterings tekst	Tildelt til	Status (flow)	Beløb
615076 - Bygst - Energi u/moms	[ROLLE] Dokumentmanager	Godkendt	35.141,57 DKK
Alias: 615076 - Bygst - Energi u/moms Anlæg — Varekonto — Delregnskab 11 - FM KONCERNCENTER Fm-aktivitet 401917 - Bygningsdrift (husleje, el og vand mm) Fm-projekt 65108 - Århus (SIT) FL-formål 1190 - Varme Reference — Indkøbskategori 1190 - Varme Moms-prod: FRITAGET - Ingen momspligt			
Aftale* Ikke aftaledækket			

# Udfordringer i opgavevaretagelsen

Ved oprettelse af manuelle fakturaer skal der tilknyttes en leverandør

Interne og eksterne kommentarer står samme sted

Faktura skal tilbage i flow – hvis der skal rettes f.eks. bogføringsdato i SDI

4. apr. 2024

Denne kreditnota udligner delvist faktura

4. apr. 2024

Faktura findes i IndFak

9. apr. 2024

**System Administrator -**

eDelivery NavisionStat CreditNote #140112852 profile NS-Procurement-BilSimR-1.0 - with TransportMessageUUID 4a135b43-5a78-478b-890d-4af4cadbf1e0. Successfully Delivered

2. apr. 2024

Kære vil du sætte et alias på;

3. apr. 2024

Varer modtaget 05.januar 2024. Faktura kommet i marts.

# Statens Administration understøtter implementeringen af SDI

## DELTAGELSE I WORKSHOPS

Økonomistyrelsen afholder fire workshops i forbindelse med implementeringen.

Statens Administration deltager på bølgeimplementeringerne.

## AFTALE OM OPGAVER

Statens Administration aftaler med de enkelte institutioner, hvornår det forventes, at opgaverne til Statens Administration er klar.

## UNDERSTØTTELSE I OPSTARTEN

Statens Administration tilbyder at sætte et møde op, hvor vi sammen kører nogle fakturaer igennem både i forhold til fakturamanager og kreditor rollen.

## MINI HYPERCARE

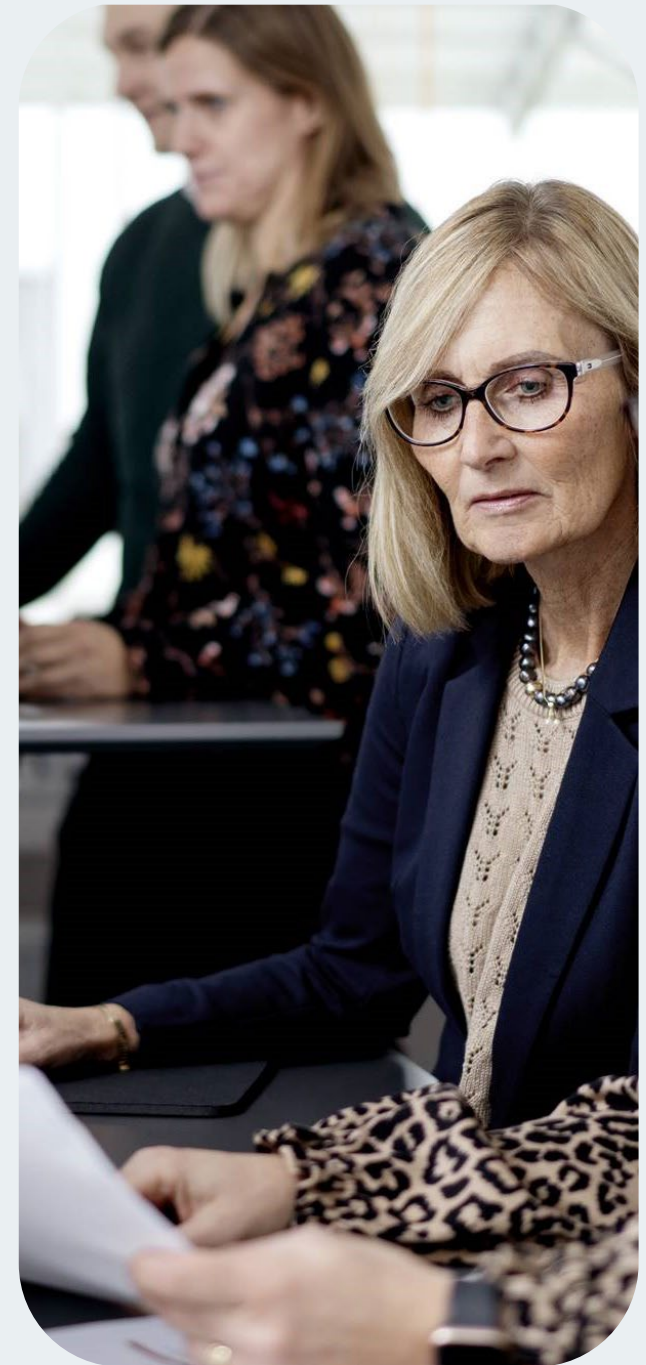
Tæt dialog de første uger i forhold til driften. Vi er til rådighed for hjælp og sparring.



# Kundeoplevelser: udbetalingsprocessen

---

v/ Lars Sejer Nielsen



# Udbetalingsprocessen: hvad har vi hørt, og hvad vil vi gøre?

Vi har hørt jer sige, at I oplever udfordringer med kreditorudbetalingerne.

Vi arbejder med at finde ind til **sagens kerne**, og hvad der skal optimeres for at skabe bedre kundeoplevelser på udbetalingsprocessen.

Det involverer blandt andet arbejde med **driftsafvikling, dataanalyse, kundeinvolvering og øget automatisering.**

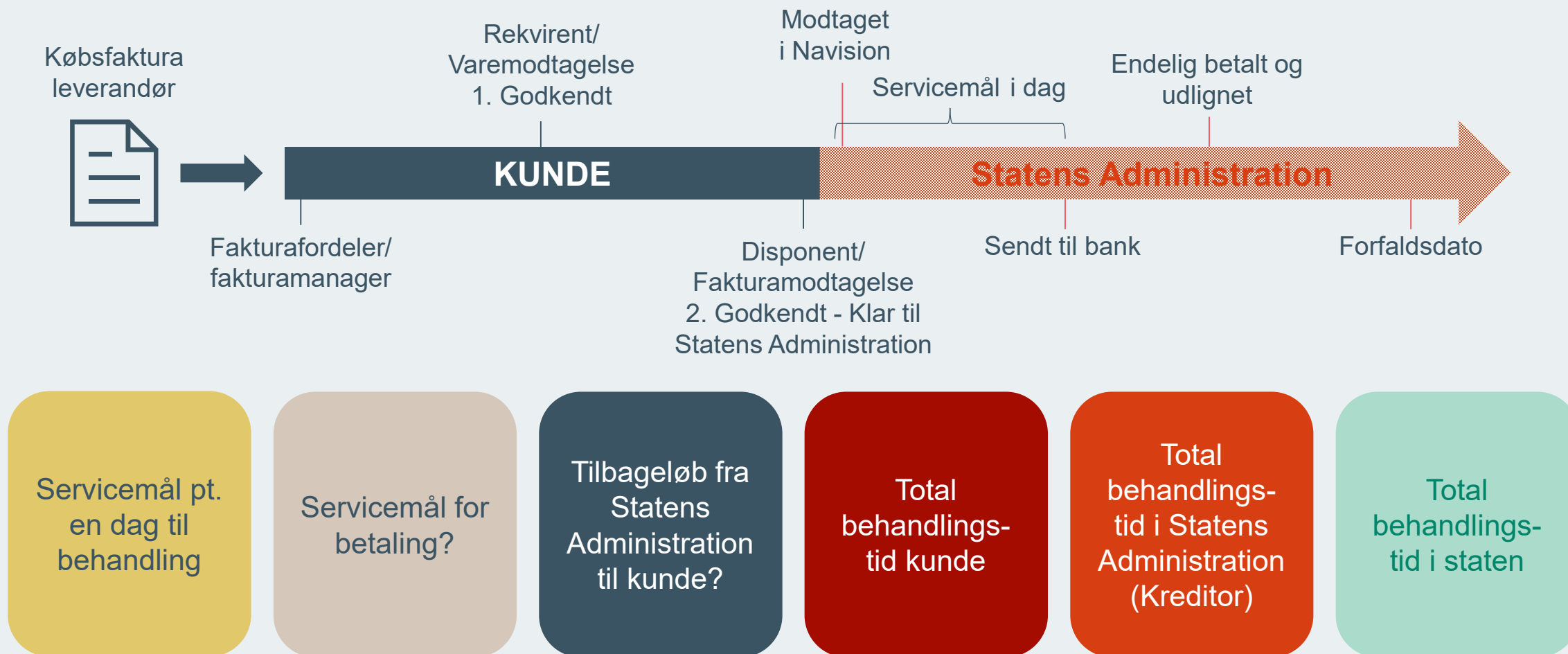


## Vores arbejde med at forbedre udbetalingsprocessen:

Det har vi gjort	Det vil vi gøre		
Optimering af driftsafviklingen og arbejdsgangene	Skabe overblik over fejltypen fx via indsendte mails til Kundebetjening	Gennemsigtighed i hele procesrejsen	Højne kvaliteten ved øget automatisering
<ul style="list-style-type: none"><li>Ændret arbejdsform i kreditorteamet</li><li>Robot kører to gange om dagen</li><li>Udvikling af kapacitetsstyring med understøttende værktøj pågår</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Hvilke fejltypen får vi ind, og hvilke fejltypen kan vi selv justere på</li><li>Finde frem til de processer, hvor vi kan gøre en indsats</li><li>Ved fejl hos kunden henvender vi os, så kunden kan rette fejlen</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Nedsættelse af arbejdsgruppe med udvalgte kunder</li><li>Drøfte hvilke processer, som kan optimeres</li><li>Lave et overblik på fakturaens procesrejse fra a-z på tværs af IndFak, Navision og banken</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Tilretning af robot med kundespecifikke kriterier for, at robotten tager flere bilag</li><li>Sortering af fejltypen for dermed at få fakturaer hurtigere igennem robotten eller retur til kunden</li></ul>

Kundeinvolvering i udviklingsarbejdet – I hører nærmere om arbejdet

# Fakturaens procesrejse



# Hvad tænker I om det?



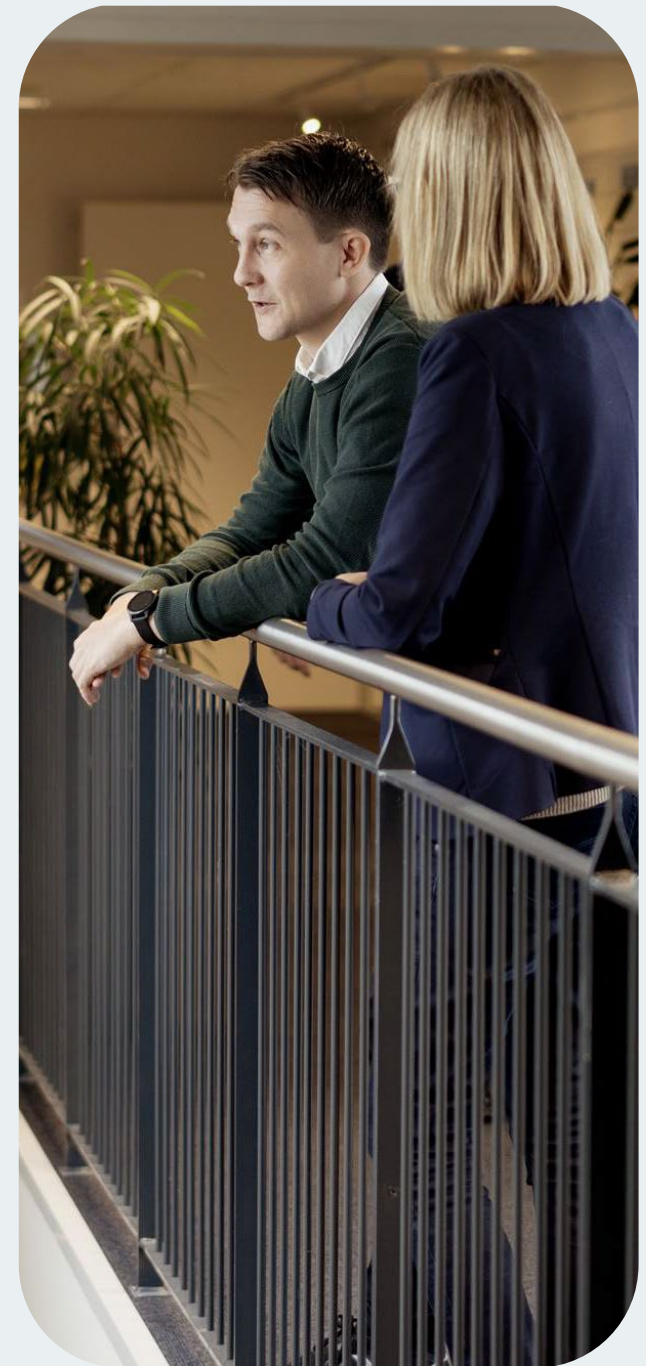
Vores arbejde med  
forbedring af  
udbetalingsprocess  
en pågår intensivt i  
Q2

## Har I input til vores tiltag omkring udbetalingsprocessen?

- Er der noget, I bliver opmærksomme på, som vi mangler at se på i det arbejde, vi har foran os?

**PAUSE 14.00-14.20**

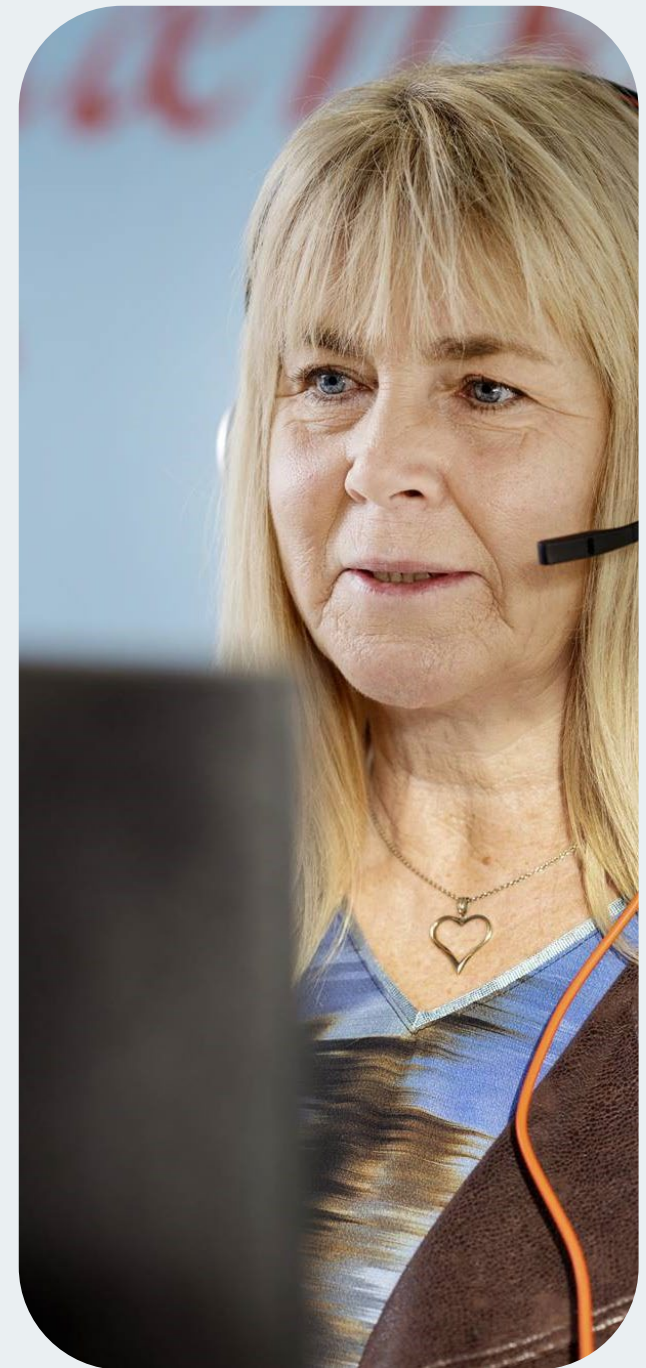
---



# Kundeoplevelser: mailflow og implementering af Serviceportalen

---

v/ Pia Sommergreen Bengtsen



# Henvendelser: hvad har vi hørt, og hvad vil vi gøre?

Vi har hørt jer sige, at I har ønske om at **kende status på en sag**.

I oplever, at I **mister viden om, hvor en sag befinder sig**, når den sendes videre fra Kundebetjening til det øvrige Forretningscenter.



Dette bliver nu understøttet af en ny løsning via Serviceportalen

- Statens Administration har en ambition om at **nedbringe svartiderne** på henvendelserne med afsæt i mulighederne for at følge status på henvendelsernes behandling internt samt den adgang til styringsrelevante data, som systemet giver.
- Systemet **kendes fra systemsupporten**. Kunderne får dermed mulighed for at følge sagen.
- Implementeringen af Serviceportalen i Kundebetjeningen pågår. Løsningen skal være med til at systemunderstøtte henvendelser, så vi kan se, hvor jeres sag er og sikre nødvendig fremdrift.
- Løsningen tilgængeliggør nye data opdelt på typer af opgaver. Ved brug af data kan vi løfte både kvalitet og responstid.
- Vi har tre pilotkunder med i projektet, henholdsvis Slot- og Kulturstyrelsen, Udenrigsministeriet og Sundhedsstyrelsen, både på løn- og regnskabsområdet.

# Hvorfor valgte vi at udskyde implementeringen?

- Konstruktive tilbagemeldinger fra **informationsmøder og pilotkunder** har understreget behovet for en teknisk løsning, der i højere grad understøtter håndtering af mails indsendt fra fællespostkasser.
- I fællesskab med leverandøren er der identificeret en teknisk løsning, vi mener, der understøtter de identificerede behov mere hensigtsmæssigt. Løsningen giver via Serviceportalen mulighed for at:
  1. Oprette fællespostkasse
  2. Tilføje personer til fællespostkassen
  3. Fjerne personer fra fællespostkassen
  4. Nedlægge fællespostkasse
  5. Hente overblik over personer med adgang til fællespostkassen
- Med dette setup vil sager indsendt fra fællesmail automatisk blive delt med brugere, der er tilmeldt fællespostkassen. Sager indsendt via egen mailadresse vil ikke blive delt, men kan deles manuelt.
- Ny dato for implementeringen bliver medio 2024.



# Hvordan kan jeg se, at en sag er delt med mig?

- En sag, der er delt i Serviceportalen, kan altid kendes på nedenstående grafik. En delt sag kan opdateres af alle parter, som sagen er delt med. Ligesom alle vil blive informeret, når der er opdatering på sagen.

Mine forespørgsler

Vis

	<b>Rapport til teamleder vedrørende afventer internt</b> SAM 2405-1351 03May2024 10:57 Anders Krogh Kjeldgaard: Pia har et ønske om, at der se...	 Behandles Revideret
	<b>KB: Implementering af Kundebetjening - hvad mangler</b> Delt af Laila Steensen Nielsen SAM 2401-3140 29Jan2024 14:01 Laila Steensen Nielsen: Har oprettet denne sag til imple...	 På pause Afventer rekvirent
	<b>Adgang til P360</b> Delt af Louise Gade SAM 2310-1021 09Oct2023 12:56 Louise Gade: Angiv navn på medarbejderen - Sebastian ...	 Behandles Tildelt
	<b>Bestilling af udtræk fra Lønportalen</b> Delt af Louise Gade SAM 2309-0307 04Sep2023 14:42 Louise Gade: Forretningskritisk - Nej Hvilket system skal ...	 På pause Afventer rekvirent



# Hvad tænker I om det?

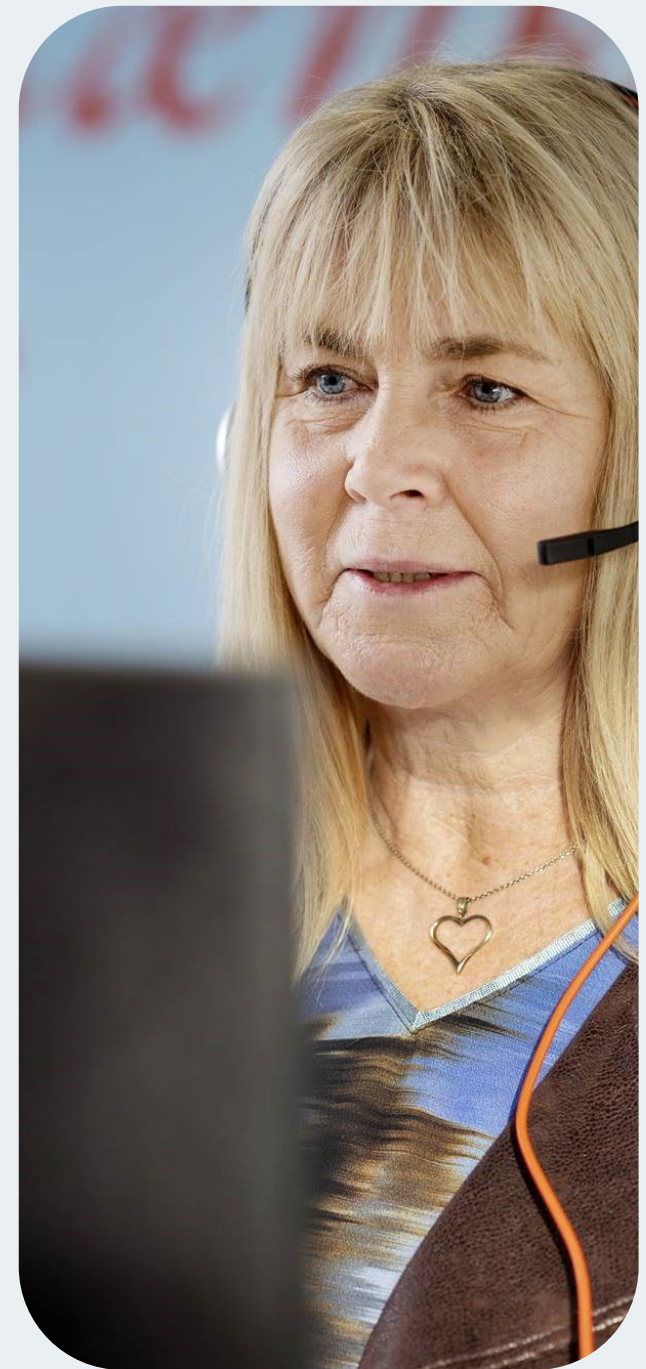


Har vi fået tænkt information til og understøttelsen af jer hele vejen rundt? Eller får I øje på noget, vi med fordel skal indtænke?

# Kundeoplevelser: drejebøger

---

v/ Pia Sommergreen Bengtsen



# Drejebog: hvad har vi hørt, og hvad gør vi?

Vi har hørt jer sige, at I gerne vil **involveres i forhold til indholdet i drejebøgerne**.

I oplever, at oplysningerne i drejebøgerne **ikke er fyldestgørende**, og de **ikke bliver fulgt af Forretningscentret**.



Vi har opdelt rettelser af drejebøgerne i to steps

## Step 1

- **Interne rettelser** for at understøtte vores organisering
- **Standardisering på tekster** på forskellige områder, hvor det har været muligt
- Indhold fra kunderne og medarbejdere på **præciseringer af opgaveløsningen**

## Step 2

- Rettelse af **stamdata**
- **Dispensationer og tilkøb**

Vi kontakter jer, så I har mulighed for at gennemgå indholdet i drejebøgerne med os. Rettelserne skal bidrage til, at I oplever større korrekthed i opgaveløsningen.

## Hvad tænker I om det?



Har I input til  
tiltagene om  
drejebøgerne?

# Tak for i dag

