



# FORA24

Kundeforum 24. september 2024

Efterår 2024

# Velkomst

v/ Trine Nielsen



# Dagsorden

09.30 – 09.35

## **Velkomst**

v/ Trine Nielsen

‘Vi gør status og ser fremad’

09.35 – 09.50

## **Resultatet af året kundetilfredsheds- undersøgelse 2024**

v/ Trine Nielsen

Gennemgang af udvalgte resultater fra  
årets kundetilfredshedsundersøgelse

09.50 – 10.40

## **Forbrænder til kommende strategi**

v/ Trine Nielsen & Lydia Lindskov Beck

Drøftelse af fremtidens Statens  
Administration

10.40 – 10.45

## **Årsafslutningen 2024**

v/ Lars Sejer Nielsen & Pia  
Sommergreen Bengtsen

De vigtigste informationer om den  
kommende årsafslutning

10.45 – 11.00

## **Tre hurtige og tak for i dag**

v/ Heinrich Sigsgaard, Pia  
Sommergreen Bengtsen, Lars Sejer  
Nielsen og Trine Nielsen

Kort status på:

- Brug af ny teknologi i Statens Administration
- Serviceportalen/effektivisering af henvendelser
- Kundeoplevelsesprojektet - Udbetalingsprocessen

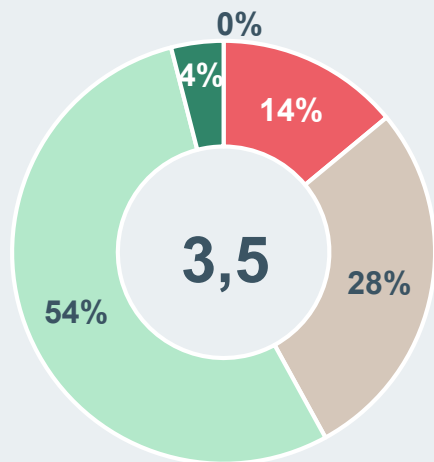
# Resultatet af årets Kundetilfredshedsundersøgelse 2024

v/ Trine Nielsen



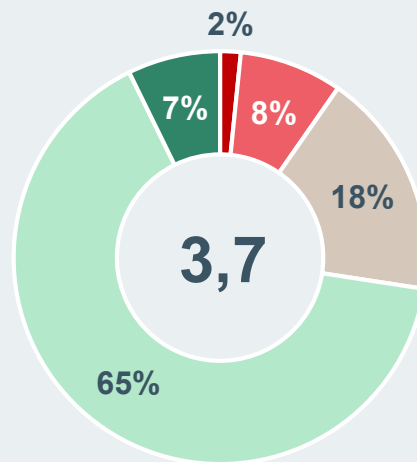
# Den generelle tilfredshed med Statens Administration er løftet i forhold til sidste år

## Regnskab



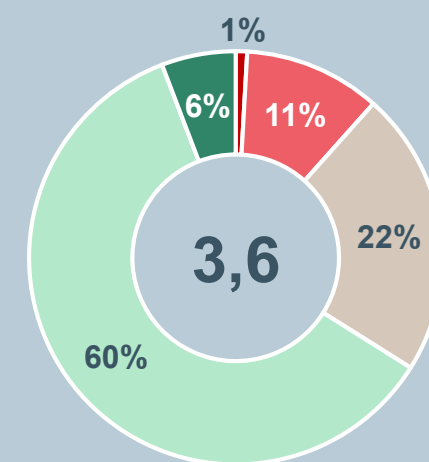
Forskел fra 2023  
En øget tilfredshed på 0,3

## Løn og refusion



Forskел fra 2023  
En øget tilfredshed på 0,4

## Samlet



Forskел fra 2023  
En øget tilfredshed på 0,3

Meget tilfreds

Tilfreds

Hverken/eller

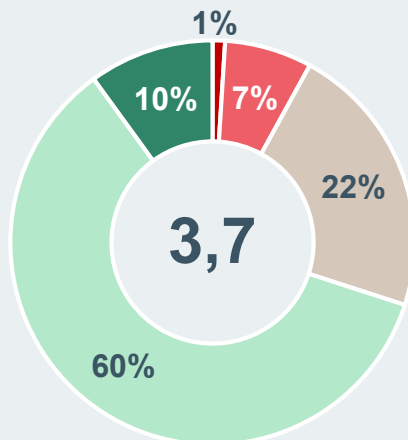
Utilfreds

Meget utilfreds

# Der er en øget tilfredshed med kundebetjeningen

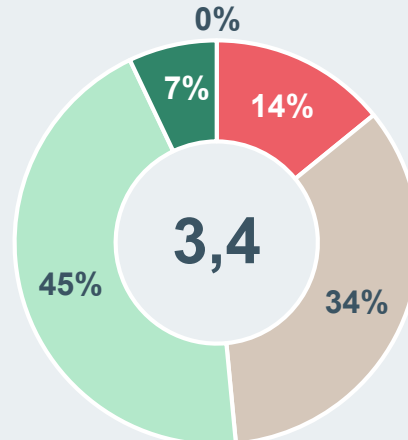
REGNSKAB

Service og vejledning

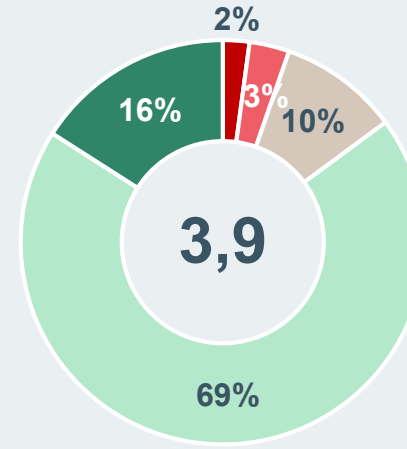


Forskul fra 2023  
En øget tilfredshed på 0,2

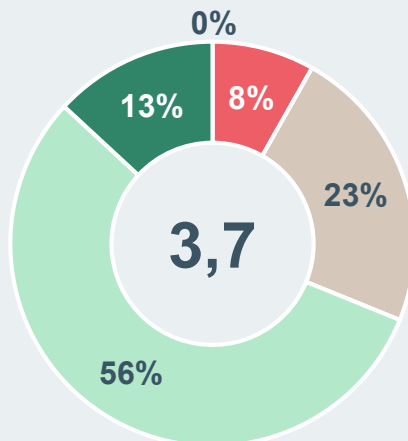
Skriftlige henvendelser



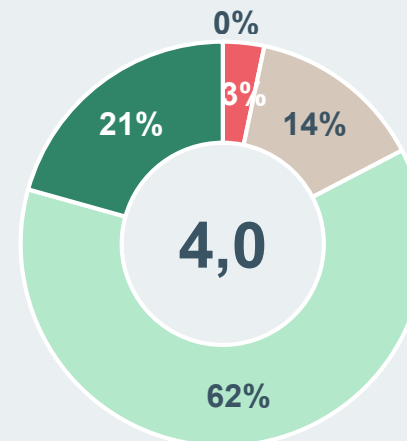
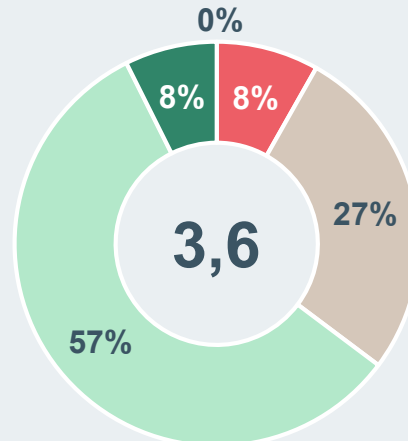
Telefoniske henvendelser



LØN OG REFUSION

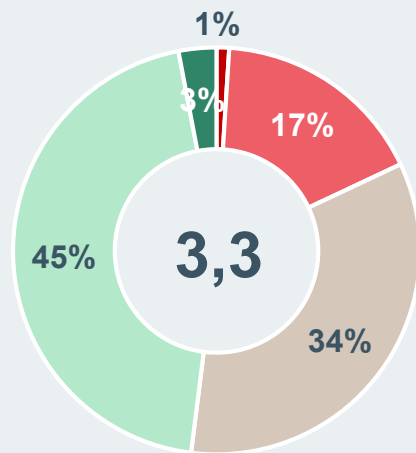


Forskul fra 2023  
En øget tilfredshed på 0,4



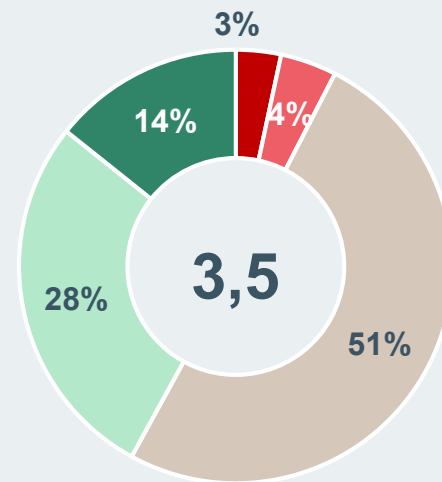
# Vi har arbejdet med kundeoplevelser på tre udvalgte områder - og vi ser en forbedring i tilfredsheden

## Bogføring og gennemførelse af betalinger



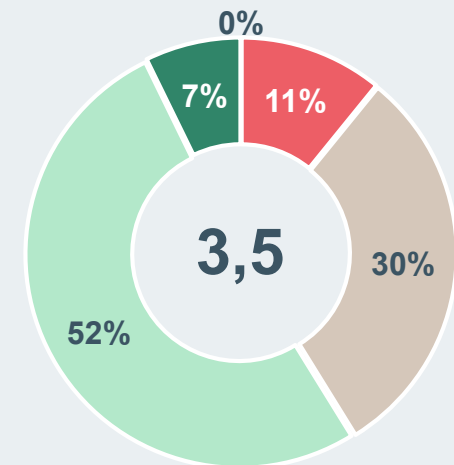
Forskul fra 2023  
En øget tilfredshed på 0,3

## Fejlindmeldelsesproces



Forskul fra 2023  
En øget tilfredshed på 1,0

## Håndtering af skriftlige henvendelser

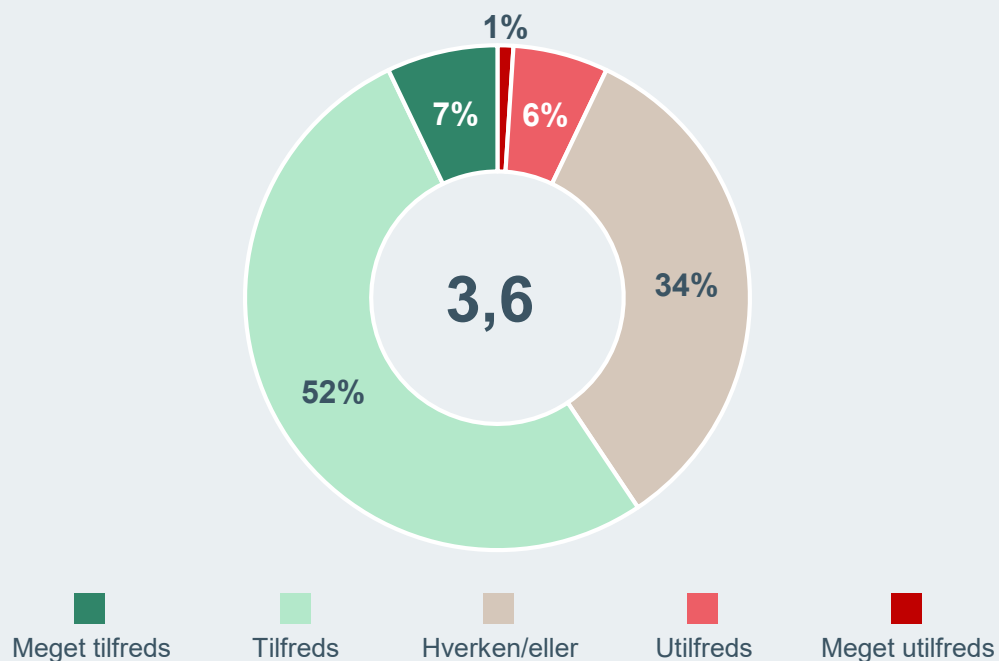


Nyt spørgsmål i 2024



# Kundepartnerfunktionen opleves generelt at give værdi

Kundepartnerfunktionen





# Forskellen mellem de højeste og laveste gennemsnitlige scorer

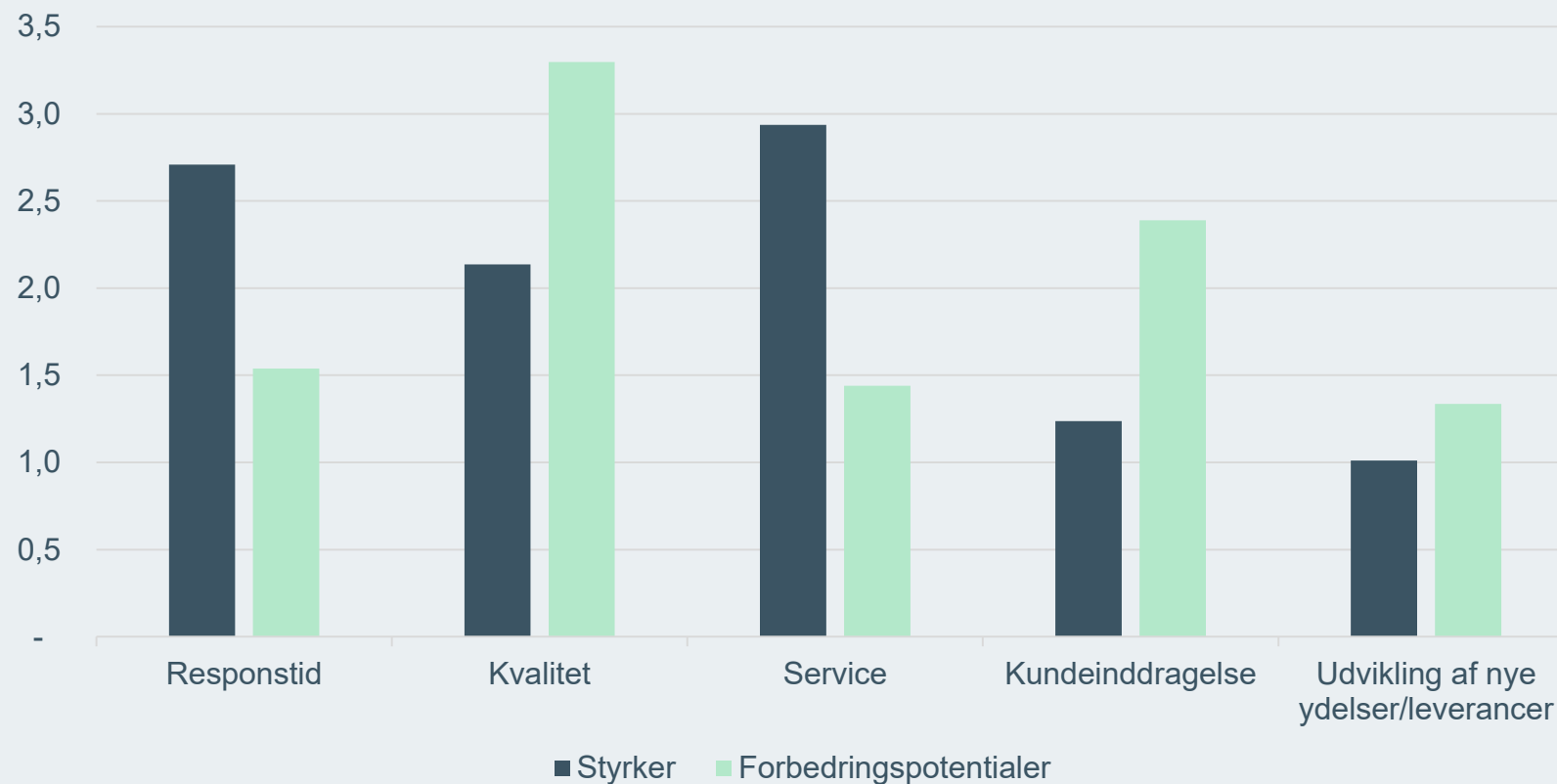
## De højeste scorer

Spørgsmål	Score	Ændring
Anlægsadministrationen - Oprettelse af anlæg	4,0	- 0,1
Finanshåndtering - Indberetning af moms	4,0	0,1
Kundebetjening løn og refusion - besvarelsen af telefoniske henvendelser	4,0	
Finanshåndtering - Ændringer af anlæg og løbende afskrivninger heraf	4,0	- 0,1

## De laveste scorer

Spørgsmål	Score	Ændring
Kreditorhåndtering - Bogføring og gennemførelse af betalinger	3,3	0,3
Finanshåndtering - Kontrol med kontering af moms	3,4	0,0
Kundebetjening regnskab - Effektiv håndtering af skriftlige henvendelser	3,4	Nyt

# Service og responstid er stærke sider, mens kvalitet og kundeinddragelse kan forbedres



Hver respondent har fordelt 10 point på henholdsvis styrker og forbedringspotentialer

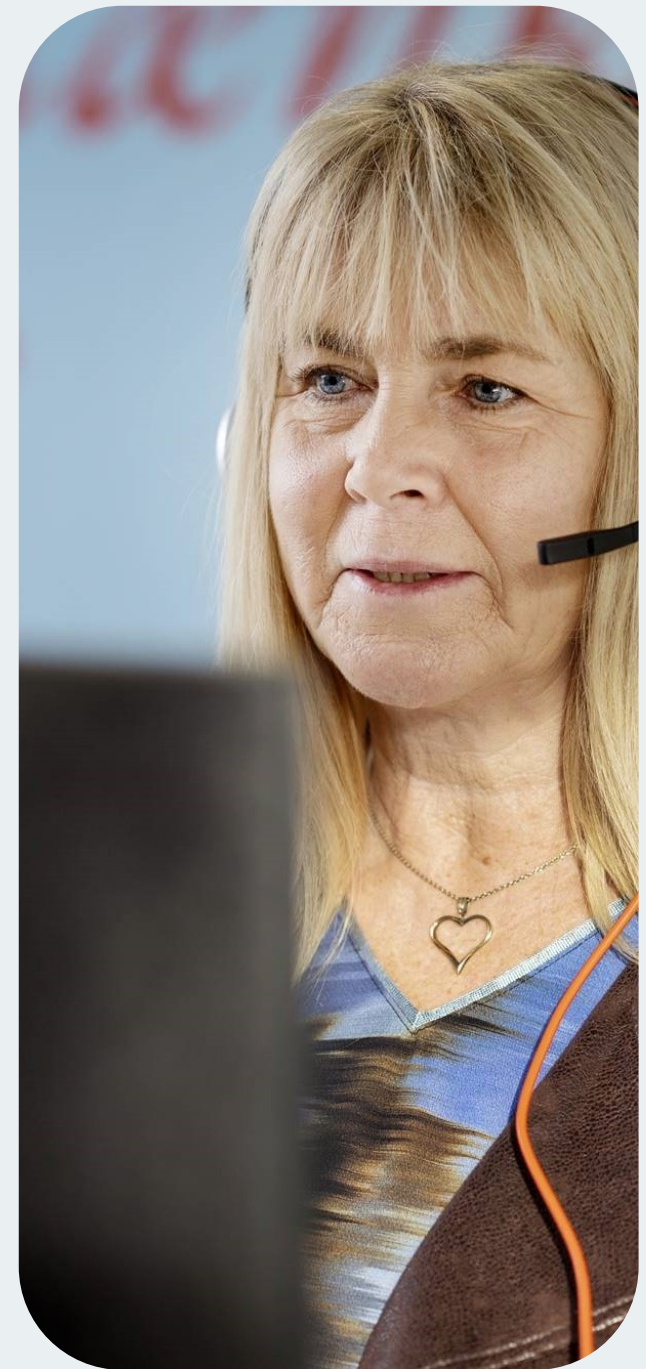
Jo flere point; jo større forbedringspotentialer eller styrke.

Spørgsmålet er nyt i denne form

Der er spurgt til styrker og forbedringspotentialer samlet for både løn- og regnskab.

# Forbrænder til kommende strategi

v/ Trine Nielsen og Lydia Lindskov Beck

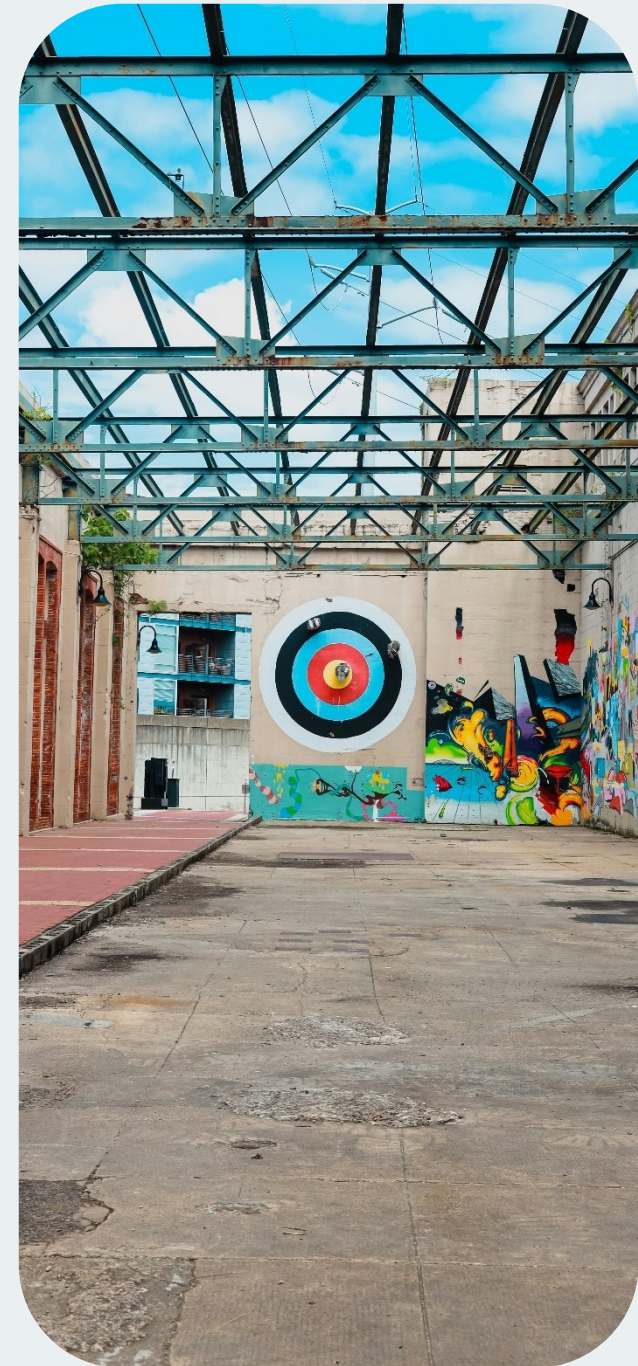


# Formålet med drøftelsen

Statens Administration kigger ind i en ny strategi fra 2025, som vil blive dannet på baggrund af Statens Administrations visioner og ambitioner fremadrettet.

Vi ønsker jeres inputs til strategiens indhold. Hvor er det særligt vigtigt for jer, at Statens Administration bevæger sig hen?

Drøftelsen vil tage udgangspunkt i tre strategiske parametre, som danner en del af mulighedsrummet for shared service-centre.



# Den nuværende strategi – Hvordan var I involveret?

## Forberedelsen

- Orientering til AC-kreds vedrørende igangsættelse af strategiproces – herunder deres involvering
- Strategiseminarer i regi af kundeforum
- Interviews og kundeworkshops. Indhente inspiration fra lignende shared service-institutioner

## Udarbejdelsen

- Workshop med Økonomistyrelsens direktør, vicedirektører og udvalgte kontorchefer vedrørende sammenhængende ydelser i Finansministeriet

## Formidling/ implementering

- Præsentation af proces på Kundeforum
- Orientering vedrørende strategiarbejde på driftsledelsesmøde, CKS-møde, Departementsmøder, AC-møder og i Økonomistyrelsen

**SAMmentænkte  
løsninger**

Vi formidler  
viden



Vi sætter  
standarden



Vi skaber  
værdi



Flere opgaver i dybden og bredden



Øget digitalisering



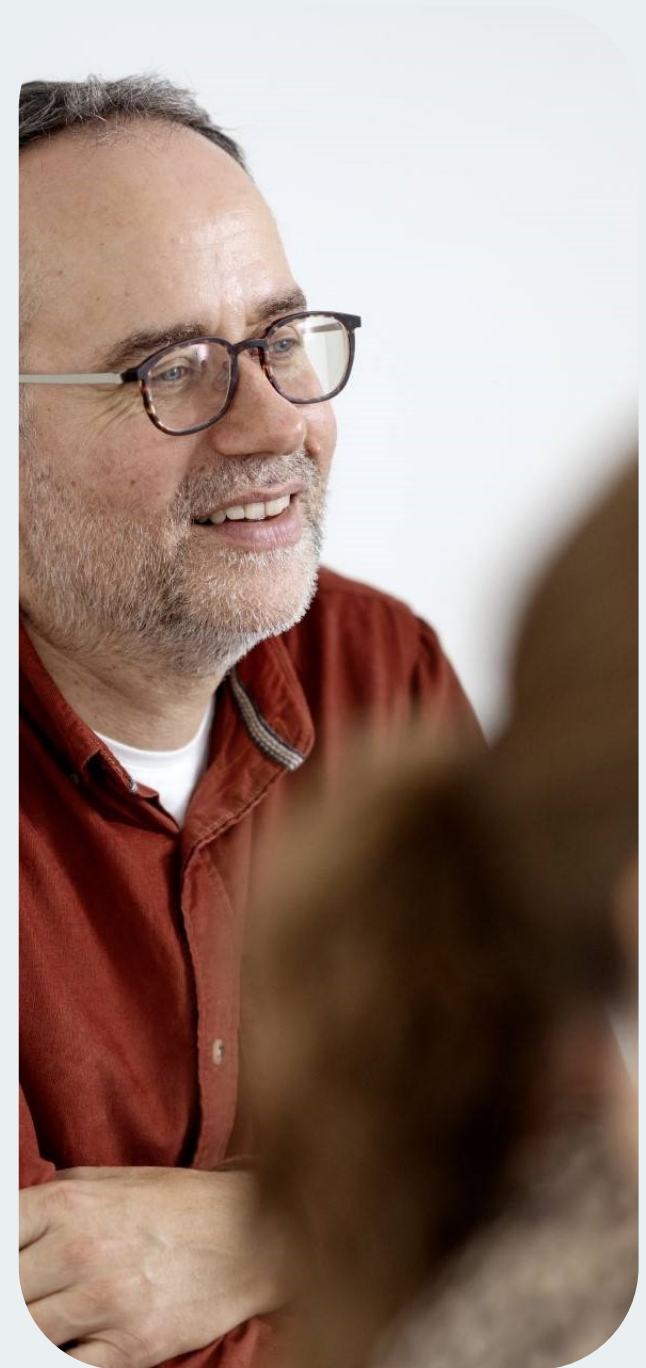
Samling af faglig ekspertise



Analyse- og transitionsfokus

**Nu vil vi gerne have jeres syn på,  
hvor Statens Administration er i dag,  
og hvor skal vi i jeres perspektiv hen**

---



# Tre parametre vi gerne vil drøfte

1

## KOMPETENCER Ekspert vs. Partner

Med bevægelse mod fagekspert forstås et fokus på fagligt videns- og kompetencecenter. Den modsatte bevægelse er en forretningspartnertilgang, hvor specialisering sker med udgangspunkt i den enkelte kundes lokale behov.

2

## OPGAVETYPER Få vs. Mange

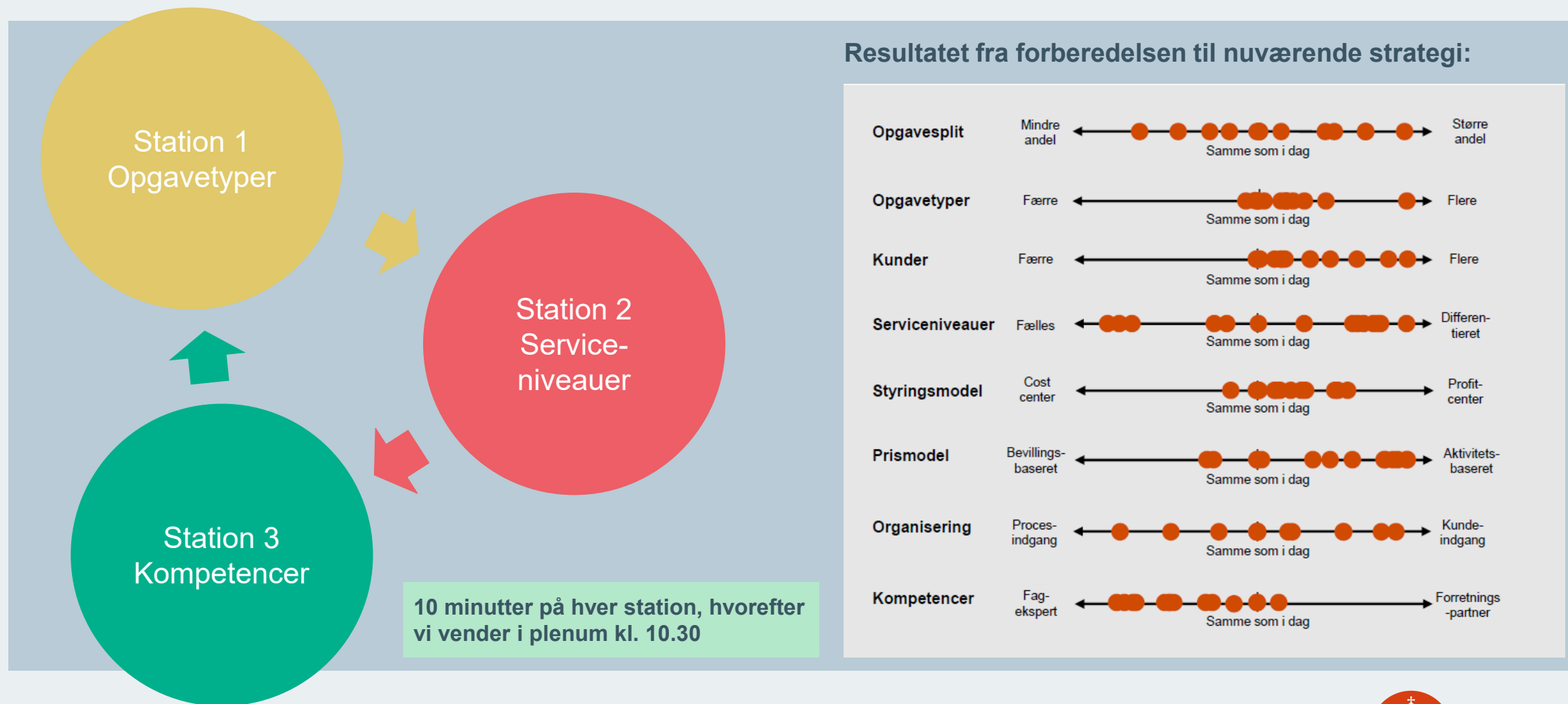
Med mange opgavetyper forstås, at der løses flere forskellige opgavetyper i shared service-centret. Hvorimod få opgavetyper taler for en større fokusering på færre opgavetyper.

3

## SERVICENIVEAUER Fælles vs. Differentieret

Med fælles serviceniveauer forstås en bevægelse mod mere standardisering. Den modsatte bevægelse af fælles serviceniveau er "customized" serviceniveau, som er differentieret ned på den enkelte kunde.

# Selve øvelsen





# 1. Opgavetyper – Få vs. mange

**I Statens Administration ønsker vi at sætte retning og skabe værdi ved at levere helhedsorienterede løsninger.**

- Hvilke opgaver varetager Statens Administration særligt godt i dag, og hvor kan vi udvikle os?
- Og er der yderligere opgavetyper, som Statens Administration i dag ikke varetager, men med fordel kan fremadrettet?

**I Statens Administration har vi en ambition om at være en del af morgendagens løsninger blandt andet ved brug af ny teknologi.**

- Hvad mener I, der skal til, hvis vi skal lykkes med dette i en højere grad inden for de kommende år?

## 2. Serviceniveauer – Fælles vs. differentieret

I Statens Administration ønsker vi at blive endnu mere effektive fremadrettet og fortsat give kunderne det bedste grundlag for en hurtig og god opgaveløsning. Det mener vi, bedst kan ske, hvis vi bevæger os mod mere standardisering og fælles serviceniveauer.

- Hvilke fordele følger med denne bevægelse?
- Og hvilke udfordringer kan der opstå?

I Statens Administration ønsker vi altid at levere den bedste service og oplevelse for alle kunder.

- Hvordan sikrer vi en god kundeoplevelse i et shared service-center, hvor der ikke er mulighed for at skræddersy en løsning til hver enkelt?
- Hvornår har I som kunder i Statens Administration haft en god kundeoplevelse?
- Og hvordan kan vi skabe flere gode oplevelser?

### 3. Kompetencer vs. forretningspartner

I Statens Administration er vi optaget af at levere en sikker og effektiv drift med den nødvendige kvalitet. Dette kræver sammentænkning på tværs af opgavesplittet.

- Hvad tænker I er afgørende for, at den nødvendige kvalitet kan leveres?
- Hvor skal vi i samspil sætte ind for at sikre, at kvaliteten bedres på begge sider af opgavesplittet?

Som kunde i et shared service-center følger, at centeret løser en række opgaver, som tidligere har været løst lokalt. Dette vil naturligt medføre, at de kompetencer og ressourcer, som tidligere var en nødvendighed i egen organisation, ikke længere er tilstede i samme omfang.

- Hvad stiller dette af krav i forhold til tilgængelig fagekspertise i Statens Administration?
- Hvad får I øje på, Statens Administration skal blive bedre til for at kunne imødekomme det behov, I måtte have afledt af centralisering af opgaverne i en shared service-løsning?

## Opsamling i plenum

---

Hvad talte I om i forhold til den  
nuværende placering?

Hvad fik I særligt øje på, Statens  
Administration skal rykke på i fremtiden?



# Hvad sker der nu?

## Tak for jeres inputs!

Jeres værdifulde bidrag i dag vil indgå i det videre arbejde med strategien.

## Videre proces

Vi fortsætter arbejdet med en ny strategi for Statens Administration, som forventes klar ultimo 2025.

I hører mere til arbejdet på et senere tidspunkt

# Årsafslutningen 2024

v/ Lars Sejer Nielsen og Pia Sommergreen Bengtsen



# Vi har lyttet til jer og justerer vores åbningstider i januar 2025

**SAM Regnskab** har udvidede åbningstider i perioderne:

- 9.-13. januar 2025 (kl. 9-17 inkl. fredag)
- 24.-30. januar 2025 (kl. 7-17 inkl. fredag)

Efter aftale med Statens Administrations ansvarlige teamledere senest kl. 14.00 er der mulighed for bogføringer indtil kl. 17.00 samme dag

Se åbningstider, kontaktpersoner og øvrig information på [www.statens-adm.dk/aarsafslutning](http://www.statens-adm.dk/aarsafslutning)

**SAM Løn** har normale åbningstider i hele perioden

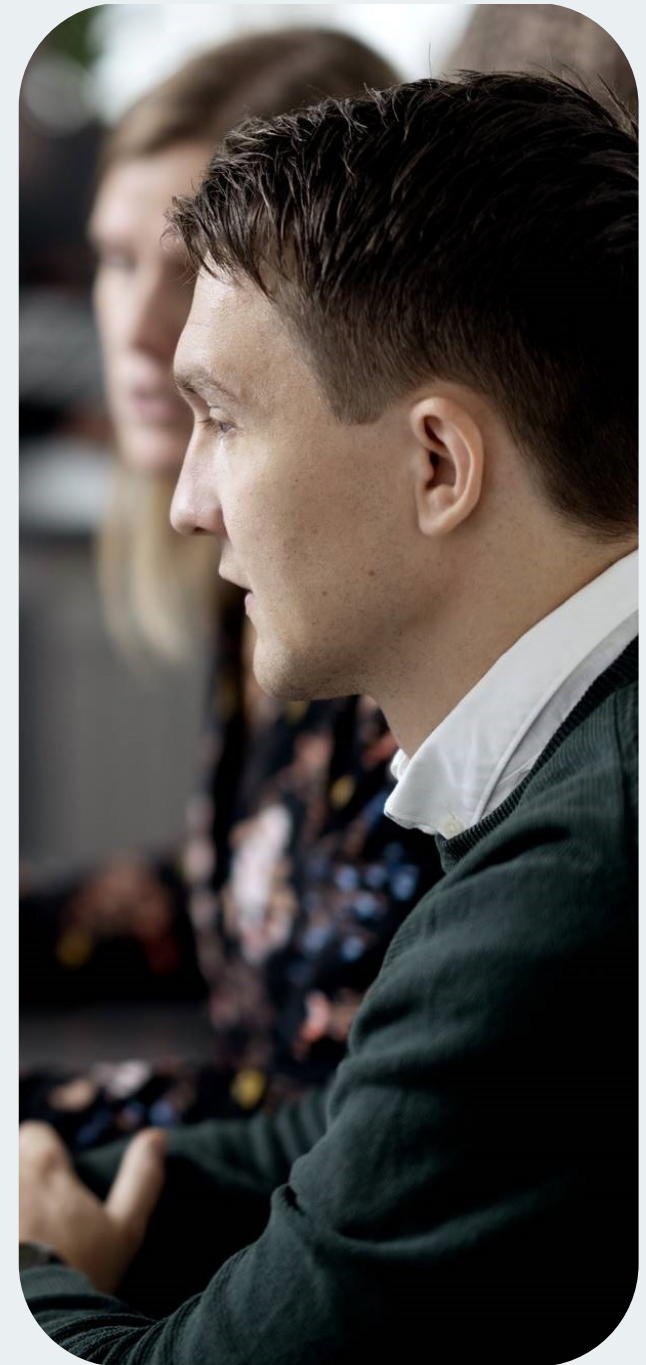
Igen imødeser vi gerne jeres feedback på årsafslutningens gennemførelse ved en evaluering på forårets dialogmøder med kundepartnerne



## **3 hurtige og tak for i dag**

---

v/ Heinrich Sigsgaard, Pia Sommergreen Bengtsen, Lars Sejer Nielsen og Trine Nielsen





# Brug af ny teknologi i Statens Administration

v/ Heinrich Sigsgaard

## Status

- Gennemført Proof of Concept for support i kundebetjening
  - Afsluttet sidste del af projektet
- Beslutning om videreudvikling for større effekt og bedre brug

## Næste skridt

- Igangsættelse af AI-løsning til lønsagsbehandling ved ansættelser
- Opbygning af erfaring og bedre indsigt i egne fagsystemers muligheder
- Fokus på AI og nyttiggørelse af nye teknologier
  - Undgå overfokus på robotter alene

## Betydning

- Øget ensartethed og højere kvalitet i lønsagsbehandling og henvendelser til kundebetjening

# Serviceportalen – Kundebetjening

v/ Pia Sommergreen Bengtsen

Pilotkunder  
frem til 12.  
september

Alle kunder  
implementeret  
12.  
september

Hvordan kan  
vi hjælpe  
hinanden?

Hvordan kan  
jeg følge med  
i min sag?

Fælles  
Postkasser

Hvordan  
arbejder vi i  
hverdagen

Hvad er fokus  
nu?

# Kundeoplevelsesprojektet - Udbetalingsprocessen

v/ Lars Sejer Nielsen

## Hvad har vi gjort?

- Optimering af den manuelle arbejdsgang – ‘middagstoget’
- Etablering af aconto fællesskab
- Tilretning af vores interne planlægningsværkstøj
- Flere kladder på 2. godkendelsesrobotten
- Fuld implementering af DDI-robotten
- Involvering af seks kunder i arbejdet

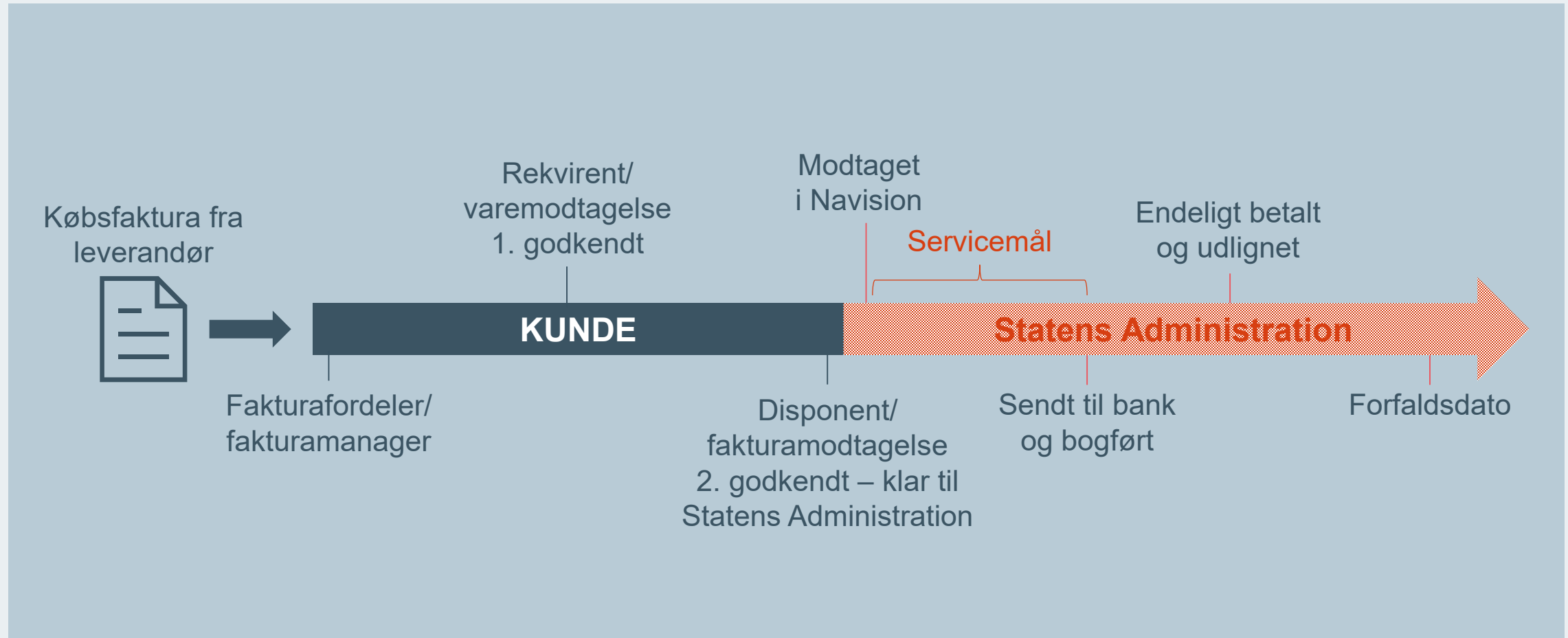
## Hvad betyder det?

- Statens Administration er optaget af at sikre et effektivt flow i udbetalingsprocessen
- Optimering af Statens Administrations del af processen – løbende optimering og effektivisering af processerne
- Tværgående samarbejde på begge sider er opgavesplittet for at overholde betalingsfristerne

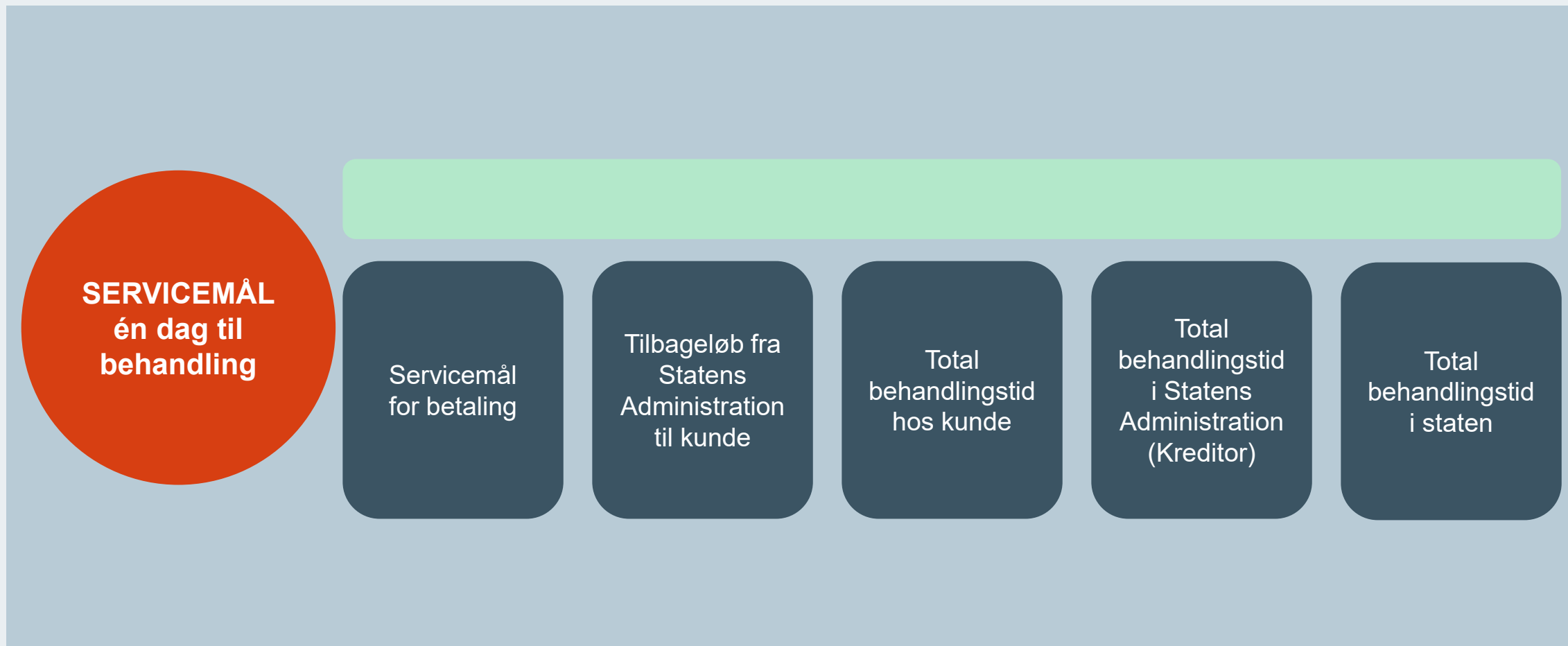
## Vi er ikke helt i mål endnu...

- KPI med målepunkter flere steder i processen
  - under udarbejdelse

# En KPI om udbetalingsevnen er på vej



# Ønske om yderligere datapunkter til rapport om fakturaens rejse



# Tak for i dag

