



STATENS ADMINISTRATION

Kundeforum

Marts 2019



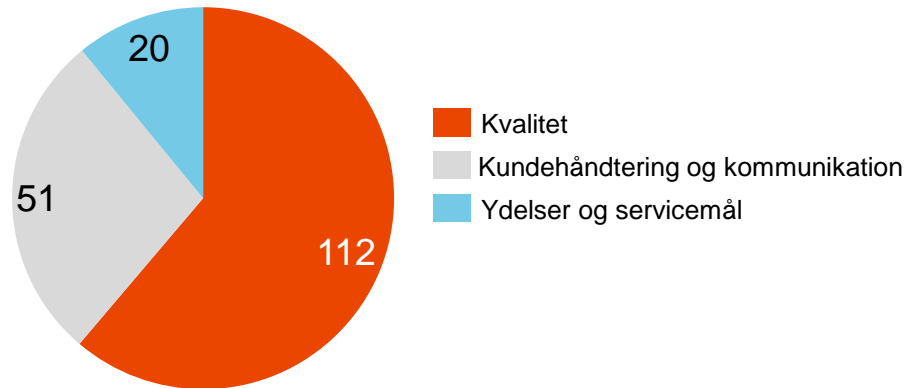
Dagsorden

1. Indledning v. direktør Trolle Klitgård Andersen
2. Status fra driften på Statens Administrations funktionsområder v. kontorchefer Jan Melchiorson, Gitte Beltoft og Christian Nielsen
3. Ressortforberedelse v. kontorchef Per Helmer Roos
4. Kundeaktiviteter 2019 v. kontorchef Per Helmer Roos
5. RPA som service v. kontorchef Per Helmer Roos
6. Eventuelt

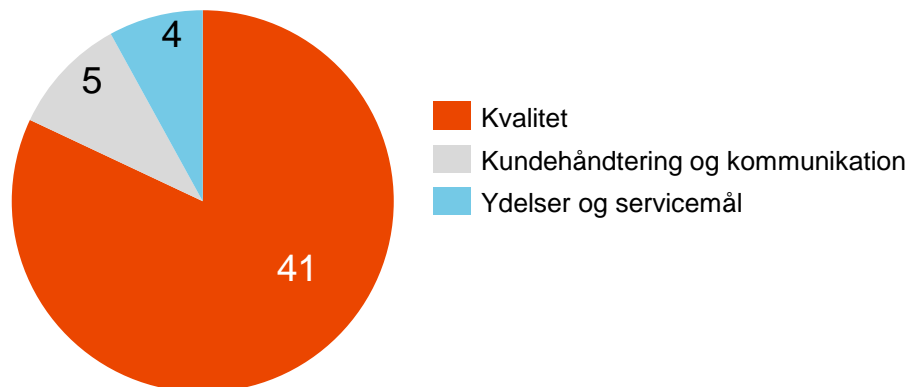
Gennemførelse af undersøgelse af kundernes oplevelse af kvaliteten i Statens Administration i maj 2018

- Kortlægning på baggrund af tilbagemelding fra 15 ministerområder

Regnskab – antal tilbagemeldinger



Løn – antal tilbagemeldinger



3

Kvalitet - eksempler:

- Fejl og mangler i udligninger på debitorer og kreditorer
- Manglende konsekvens i indhentning af bekræftelse fra kunden inden bogføringer og ændringer
- Mangelfuld afstemning af løn- og refusionskonti

Kundeåndtering og kommunikation - eksempler:

- Mangelfulde tilbagemeldinger på kundehenvendelser
- Lange svartider
- Utilstrækkelig opfølgning på kvitterings svar i forbindelse med regnskabserklæringen

Ydelser og servicemål - eksempler:

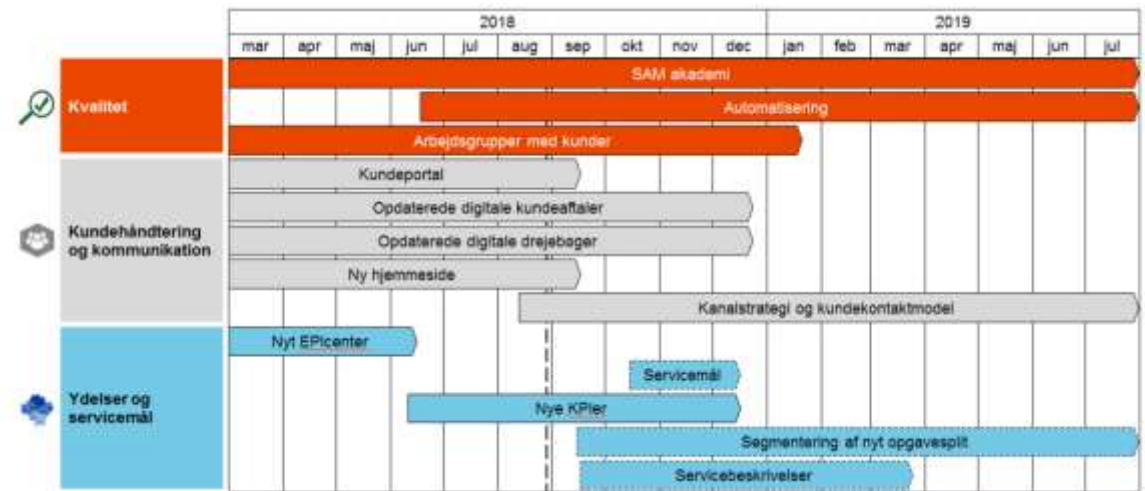
- Bankafstemninger udskydes i forhold til aftalen
- Utilstrækkelig håndtering af rykkere inden for aftalt tid
- Drejebogsspecifikationer følges ikke altid
- Nedprioriteringer af daglige opgaver ved udarbejdelse af regnskabserklæringen
- Oplevelse af for lange tidsfrister i servicemål



Eksempler på initiativer i Statens Administration

Analyse af resultaterne har bl.a. ført til følgende aktiviteter i Statens Administration:

- Implementering af Kundeportalen
- Nye KPI'er
- Beskrivelser af Statens Administrations services
- Standardisering af debitor- og kreditorprocessen
- SAM Akademi



Håndteringen af tilbagemeldingen samt ny måling



Håndtering af resultater af målingen

- Kvalitetsmålingen sammen med den gennemførte kundetilfredshedsundersøgelse har givet anledning til initiativer af mere generel karakter i Statens Administration samt konkrete aktionspunkter for de enkelte kunder.



Departementsrunden

- Den gennemførte departementsrunde i 2018 indeholdte en gennemgang af resultaterne fra tilbagemeldingerne på ministerområdeniveau, herunder en drøftelse af status på hvert ministerområde.
- Aktionslisterne ligger tilgængelige i Kundeportalen og opdateres løbende.



Ny måling af den oplevede kvalitet

- Med afsæt i tidligere gennemførte måling på den oplevede kvalitet i Statens Administration i sommeren 2018 igangsættes i marts 2019 en ny måling.



Ny undersøgelse af kundetilfredsheden

- Statens Administration gennemfører som vanligt i efteråret 2019 en ny kundetilfredshedsundersøgelse.

Kundetilfredsheden med Statens Administration i 2018 steget med 9 % til 3,7 (på en skala fra 1-5)





STATENS ADMINISTRATION

Status fra driften på Statens Administrations funktionsområder

v. Kontorcheferne Jan Melchiorson, Gitte Betolft og Christian Nielsen

Marts 2019



SAM Regnskab

Organisering og åbningstider

- Uændret
- Telefontider – udvides fra april 2019

Årsafslutning

- Har I bemærkninger til årsafslutningen?
- Punkter til evaluering modtages gerne

Kvitteringssvar

- Ny proces i 2019
- Sendes til Statens Administration senest 6 hverdage efter modtagelsen
- Statens Administration følger op senest 4 hverdage herefter

Drejebøger

- Er opdateret og ligger i Kundeportalen

Regnskab

Kontorchef
Jan Melchiorsen
Gitte Belfoft

Kreditor 1
Lene Kristensen

Kreditor 2
Lone Sørensen

Finans 1
Ellen Ninna Hansen

Finans 2
Barbara Arnskov

Økonomi
Lotte Malmgaard

SAM Regnskab

Nye leverance-KPI'er

- Bankafstemning og momsindberetning
- Lønindlæsning, skattekonto, anlæg (næste)

Status på regnskabsopgaver for Finansministeriets koncern

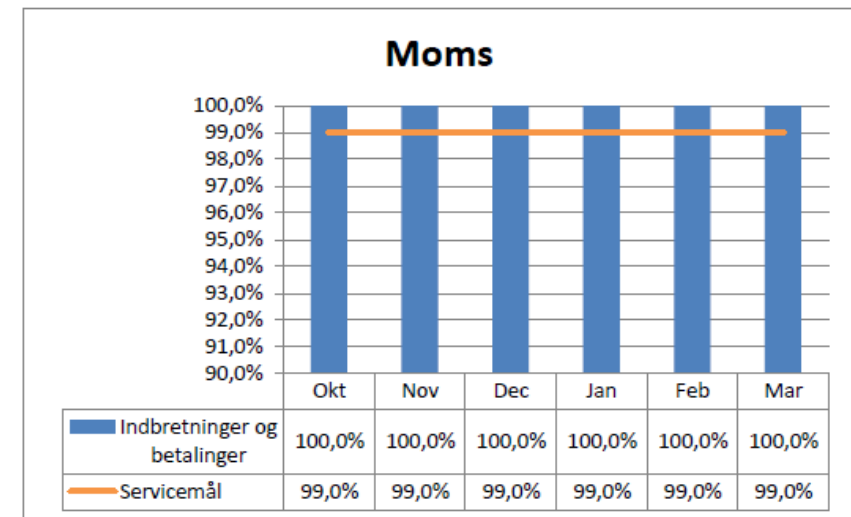
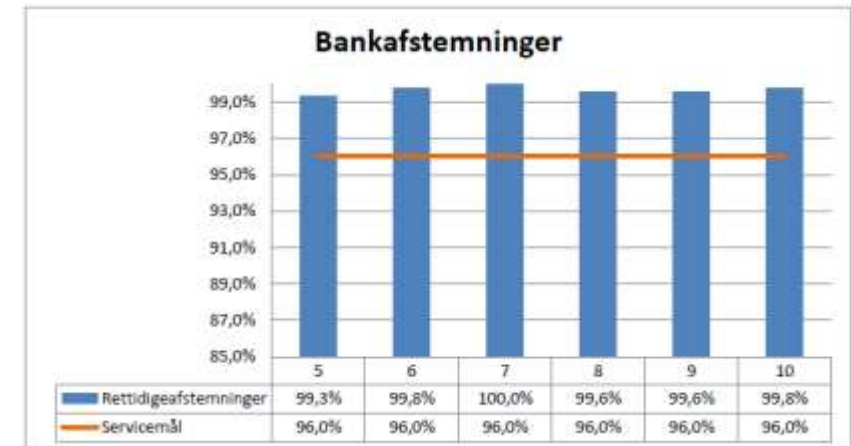
- Årsafslutningen godt gennemført
- Forum for regnskabschefer

Digital post

- Projekt i 2019

Navision Stats rettigheder

- Øget fokus på rettighedstildelinger hos kunderne som følge af revisionsbemærkninger
- Intern analyse om smallere rettigheder i produktionen, i et tæt samarbejde med Moderniseringsstyrelsen



SAM Løn og refusion

Organisering og åbningstider

- Telefontider – udvides fra april 2019

Årsafslutning

- Har I bemærkninger til årsafslutningen?
- Punkter til evaluering modtages gerne

Pilotdrift af Statens HR og HR Helpdesk

- Pilotdriften omhandler kun FM
(Tæt samarbejde mellem projektet, SAM, KHR og KRT)
- Systemet forventes implementeret til pilotdrift i løbet af april 2019
- SAM-løn vil kun arbejde i HR Helpdesk, som styrer de digitale blanketter fra kunde til SAM.
Konsekvenser /SLA.

Diverse

- Arbejder med yderligere digitalisering og robotter
- Alle drejebøger også på refusion er nu ajourførte
- Arbejder med yderligere digitalisering og robotter, løft af effektivitet og kvalitet samt hurtigere leverancer

Løn og Refusion

Kontorchef
Christian Nielsen

Lønteam 1
Pia Sommergren Bengtsen

Lønteam 2
Birthe Madsen

Lønteam 3
Anette Thomsen

Refusion
Julie Holm Rasmussen

SAM Løn og refusion

Hvad leverer vi pt. ud over standard services

- Sikkerhedsgodkendelser
- Beregning af feriepengeforpligtelser
- Adm. af mTime
- Barsels administration
- For nogle af vores typisk mindre kunder leverer vi alt vedr. løn/refusion da de ikke har adgang til/kompetencer til at benytte HR løn m.m.
- m.m.

Løn og Refusion

Kontorchef
Christian Nielsen

Lønteam 1
Pia Sommergren Bengtsen

Lønteam 2
Birthe Madsen

Lønteam 3
Anette Thomsen

Refusion
Julie Holm Rasmussen



STATENS ADMINISTRATION

Ressortforberedelse

v. Per Helmer Roos

Marts 2019

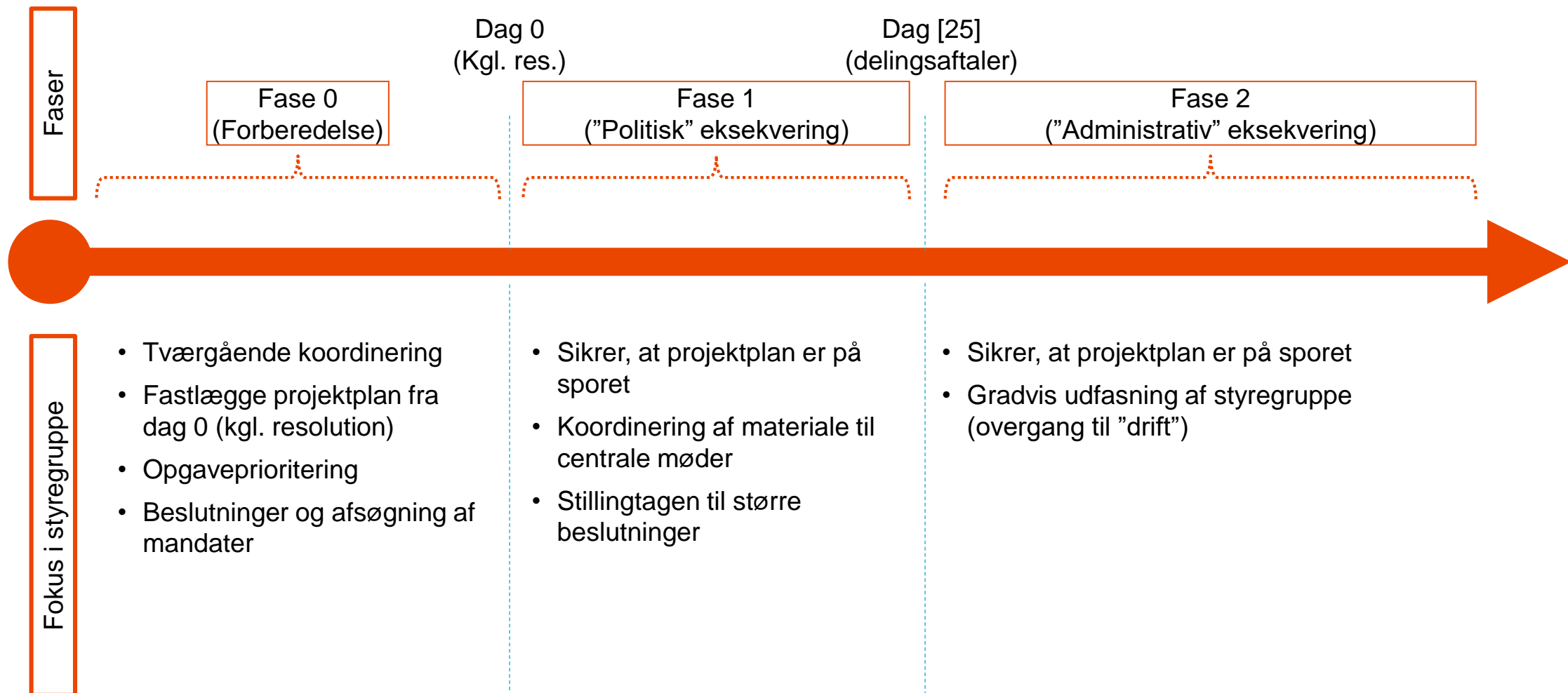


Styrket samarbejde omkring håndtering af ressortændringer



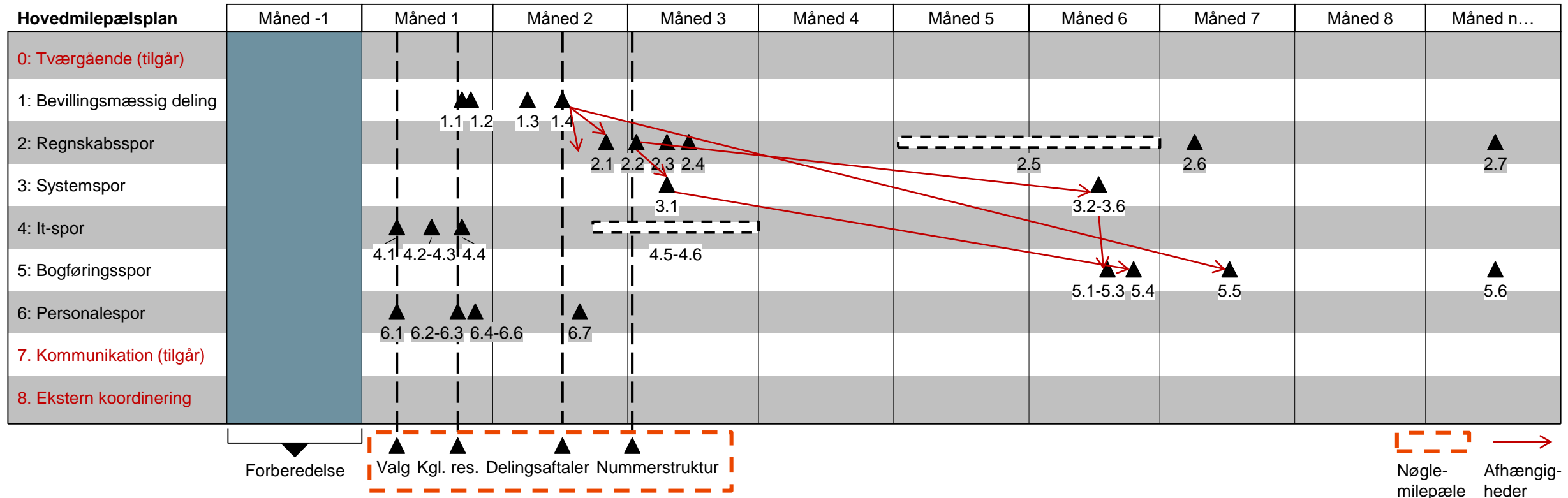
- Styregruppe og arbejdsgrupper på tværs nedsat for at styrke koordinationen
- Kommunikation koordineres
- Fælles planer på tværs udarbejdes
- Bedre og mere let tilgængelige vejledninger

Styregruppens fokus skifter i projektets forskellige faser



Foreløbig milepælsplan

FORELØBIG – TIDSANGIVELSER OG AFHÆNGIGHEDER KVALIFICERES



Hovedmilepæle

1.1 Orienteringsmøde for afdelingschefer/delingsproces udmeldes
1.2 Teknisk gennemgang og udsendelse af vejledning
1.3 Deadline delingsnotater
1.4 Delingsaftaler lukket

2.1 Tilretning på bevillingslov
2.2 Nummerstruktur på plads
2.3 Tilretning af betalings-systemer og FM stillingeregister
2.4 Registreringsrammer
2.5 Opgørelse af balance-poster (omk. og udg.-baseret)
2.6 Likviditetsafregning
2.7 Lukning af ophørte konti

3.1 Opsætning af SLS
3.2 Opsætning af Navision
3.3 Opsætning af IndFak
3.4 Opsætning af RejsUd
3.5 Opsætning af LDV
3.6 Nye integrationer til lokale fagsystemer

4.1 Lukke særlige rådgivere
4.2 Koordinering med BYGST
4.3 Koordinering med ressortministerier
4.4 Oprettelse af nye departementer og ministre
4.5 Oprette/ændre/lukke institutioner
4.6 Etablere nye lokationer

5.1 Opsætning af kundedata
5.2 Indhente fuldmagter
5.3 Bankopsætning
5.4 Oprettelse af medarbejdere
5.5 Nye bogføringskredse i drift
5.6 Gamle regnskaber lukket

6.1 Afskedige særlige rådgivere
6.2 Ansætte særlige rådgivere
6.3 Håndtere ministervederlag
6.4 Afskedige/ansætte DC'er
6.5 Håndtering af eftervederlag
6.6 HR-chefnetværk (møde 1)
6.7 HR-chefnetværk (møde 2)

7.X Tilgår

Bilag: Kortlægning af produkter og aktiviteter (Bogføring)

Bogføring (SAM)

Aktiviteter	Beskrivelse af aktivitet	Kan aktivitet løses/ forberedes før?	Afhængigheder	Fase	FM-aktør
Opsætning af nye kundedata	• Virk.-oplysninger, navneændring, logo mv.	✓	Navision	Fase 4	SAM
Indhentning af fuldmagter	• Revisoradgang, erhvervsfuldmagt, NemKonto mv.	✓	Navision	Fase 4	SAM
Bankopsætning	• xxx	✓	Navision	Fase 4	SAM
Oprettelse i SLS	• Oprettelse af medarbejdere på nye tjenestesteder	✗	SLS	Fase 4	SAM
1. level systemsupport	• SAM yder systemsupport, og skal kende proces	✗	xxx	Fase 4	SAM
Nye bogføringskredse i drift	• Fakturaer betales fra ny bevilling	✗	Ovenstående	Fase 4	SAM
Lukning af gamle regnskaber	• Kontrol af oprydning i gamle regnskaber	✗	-	Fase 4	SAM
Produkter	Beskrivelse af produkt	Er materialet klar til brug?		Fase	FM-aktør
xxx	• xxx	✓		Fase 4	SAM



STATENS ADMINISTRATION

Kundeaktiviteter 2019

v. Per Helmer Roos

Marts 2019



Kundeaktiviteter 2019

Marts

- Kundeforum
- Forum for Regnskabschefer

April

- Erfagrupper (RPA)
- Forum for lønansvarlige i Staten - NYHED

Juni

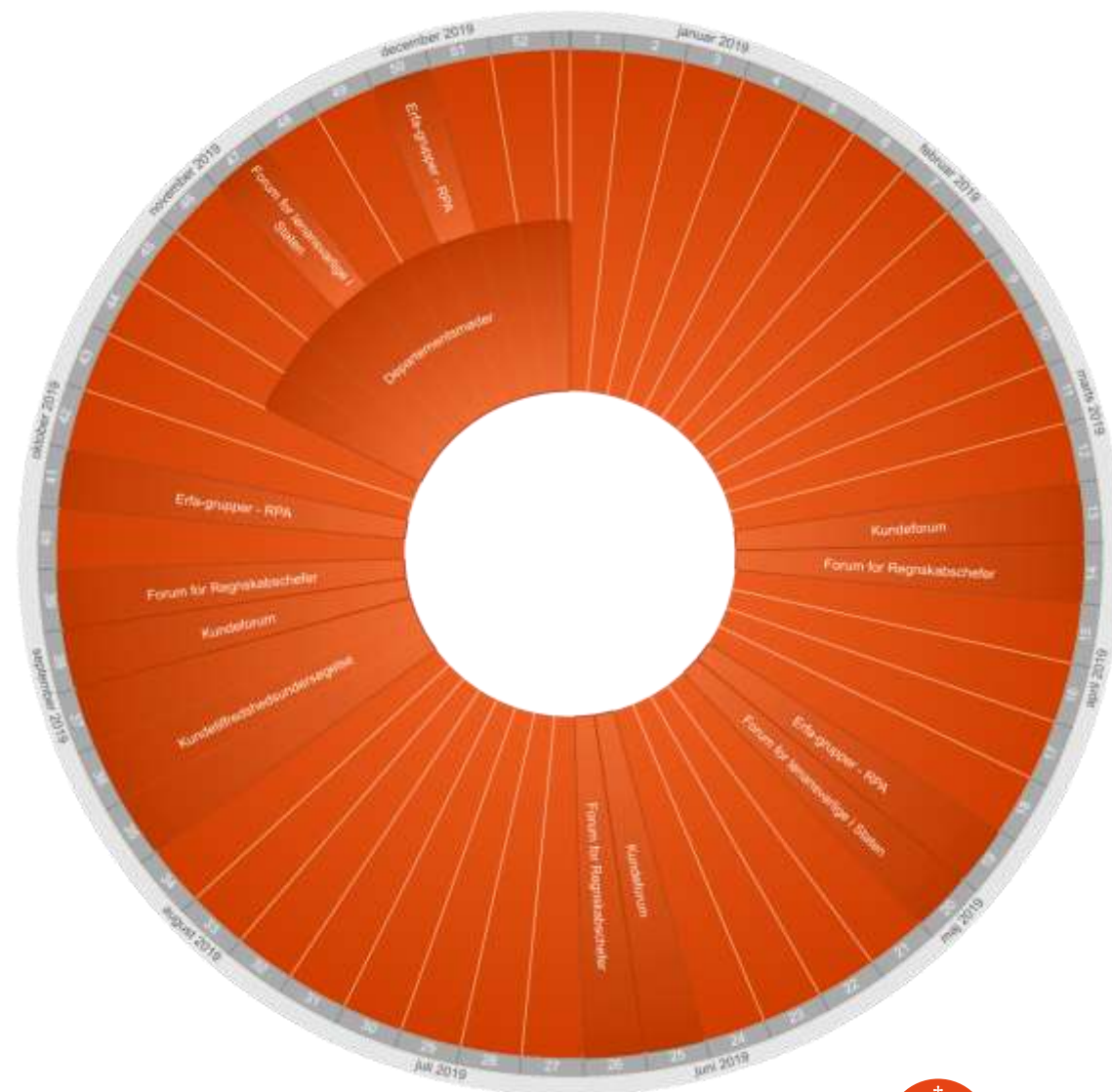
- Kundeforum
- Forum for Regnskabschefer

September

- Kundetilfredshedsundersøgelse
- Kundeforum

Oktober – November - December

- Departementsmøder
- Forum for lønansvarlige i Staten
- Erfa-grupper (RPA)
- Forum for Regnskabschefer



Forum for lønansvarlige i Staten

NYHED

Statens Administration har ønske om at etablere et netværk for lønansvarlige i staten, som er kunde hos Statens Administration.

Forummet skabes med henblik på at skabe mere værdi, for løn- og personaleadministrative medarbejdere gennem kompetenceudvikling, dialog, vidensdeling samt løsnings- og erfaringsudveksling inden for løn og personalerelaterede emner.

Første møde afholdes:

Dato: Mandag den 13. maj 2019, kl. 12:00 – 16:00

Sted: Scandic Copenhagen, Vester Søgade 6, 1601 København K

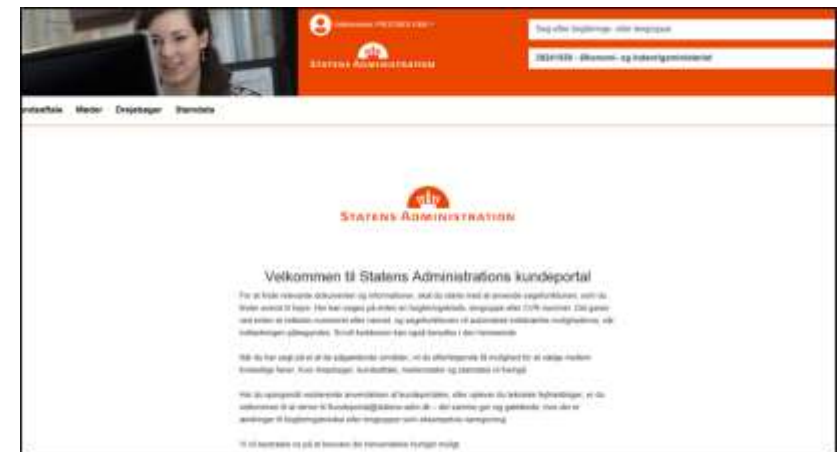
Kundeportalen – indgangen til jeres oplysninger

Kundeportalen har til formål at skabe bedre vidensdeling mellem kunder og Statens Administration og give et nemt indblik i relevante oplysninger, såsom:

- Kundaftale med tilhørende bilag
- Drejebøger på regnskab, løn og refusion
- Oversigt over møder, referater og aktionslister
- Servicemålsrapporter
- Link til kontaktinformationer på teams hos Statens Administration
- Stamoplysninger på kundernes medarbejdere

I 2019 vil der være fokus på

- Forbedret visning af aktionslister
- Nemmere oprettelse af kontaktpersoner
- Flere nøgletalsrapporter



Servicebeskrivelser på vej

- Fokus på leverancen og værdiskabelsen hos jer
- Kobling til servicemål og kvalitets KPI
- Tilkøbsydelse vil fremadrettet være beskrevet i dette format

STATENS ADMINISTRATION

Kreditorhåndtering hos Statens Administration

Servicebeskrivelse
Statens Administration yder en professionel håndtering af købsfakturaer, hvor hele kreditorprocessen håndteres med undtagelse af varemottagelse og godkendelse, som varetages af kunden. Statens Administration sørger for at betale fakturaen til tiden, såfremt den er rettidigt godkendt hos kunden. Statens Administration håndterer ca. 960.000 købsfakturaer og ca. 122.000 rejseafregninger hvert år.

Kunde hos Statens Administration
Kunden foretager indkøb af varer og services. Statens Administration kan foretage forkontering og fordeling af fakturaer inden varemottagelse og godkendelse hos kunden. Statens Administration overtager derefter den resterende proces.

Kunden får bogført og betalt købsfakturaer rettidigt og Statens Administration følger op hos leverandere vedr. rykkere og kreditnotaer. Hver måned udarbejder Statens Administration en del af dokumentationen for afrapportering på kreditorområdet.

Opgavesplit
Købsfakturaer modtages i IndFak, hvorefter Statens Administration ved tilkøb kan forkontere fakturaen og fordele til varemottageren. Kunden varemottager fakturaen og foretager herefter 2. godkendelse. Fakturaen frejlives til Statens Administration som accepterer, bogfører og foretager udbetaling af fakturaen.

Lad Statens Administration varetage jeres kreditorprocesser

Oprettelse/vedligeholdelse af stamdata → Behandling af fakturaer i IndFak → Bogføre og foretage betalinger → Udarbejde dokumentation til afrapportering

Serviceportalen

Første skridt på vej mod "En indgang"

søg her...

FORSIDE > ØKONOMI OG REGNSKAB > NAVISION STAT

Navision Stat

Denne formular anvendes til spørgsmål og fejl vedr. Navision Stat.

Rekvirent

Navn: Daniel Hansen

Kunde: Statens Administration

Telefonnummer: _____

E-mail: dha@statens-adm.dk

Vælg primær Bogføringskreds * _____

Hvor er jeres database hostet:

SIT

KMD

Andet

Stamoplysninger

Angiv databasenavn: * _____

Angiv regnskabsnavn fra databasen: * _____ ⓘ

Supplerende oplysninger

Kort beskrivelse * _____ ⓘ

Uddyb din henvendelse * _____ ⓘ

Indsæt/vedhæft skærmsprint

Hvordan påvirker denne sag dit arbejde? _____

STATENS ADMINISTRATION

søg her...

Serviceportalen

Mine forespørgsler	Vidensbase	Driftsstatus	Bruger-administration	Nyheder Ny serviceportal Velkommen til Statens Administrations nye serviceportal. Portalen består med sup...
Statens Lærling	Økonomi og Regnskab	Business Intelligence	Øvrige	

Registrering af sag vedr. xx

Kære

Din henvendelse er blevet registreret med sags-id. **SAM 1902-0142**

Se eller opdater din sag på SAM Serviceportal.

[Se denne sag](#)
[Se alle dine sager](#)

Vi behandler din sag hurtigst muligt.
Du vil høre nærmere når der er nyt i sagen.

Med venlig hilsen

SAM Servicedesk

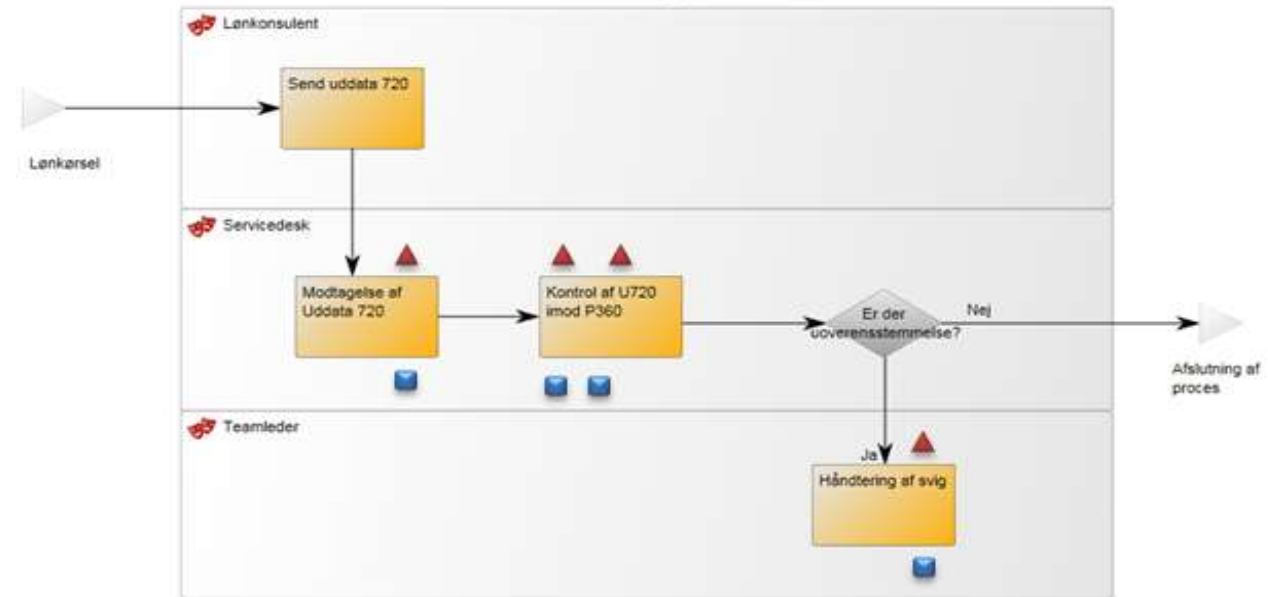
Kontroller i Epicentret

Formål

- Fase 1 i 2019 på løn og kreditor.
- Kontroller og risici vil fremgå af procesoptegningerne på Epicentret.
- Projektet skal afdække risikoen for dobbeltkontroller ved at synliggøre de risici, som vi afdækker for kunderne.
- Projektet skal ligeledes munde ud i et øget samarbejde med Rigsrevisionen i forhold til centralt revisionsbevis.

Gevinster/Succeskriterier

- Bedre overblik over sammenhængen mellem finansielle risici og implementerede kontroller.
- Bedre overblik over opgavefordeling på kontrolindsatsen mellem kunderne og Statens Administration.





STATENS ADMINISTRATION

RPA som service

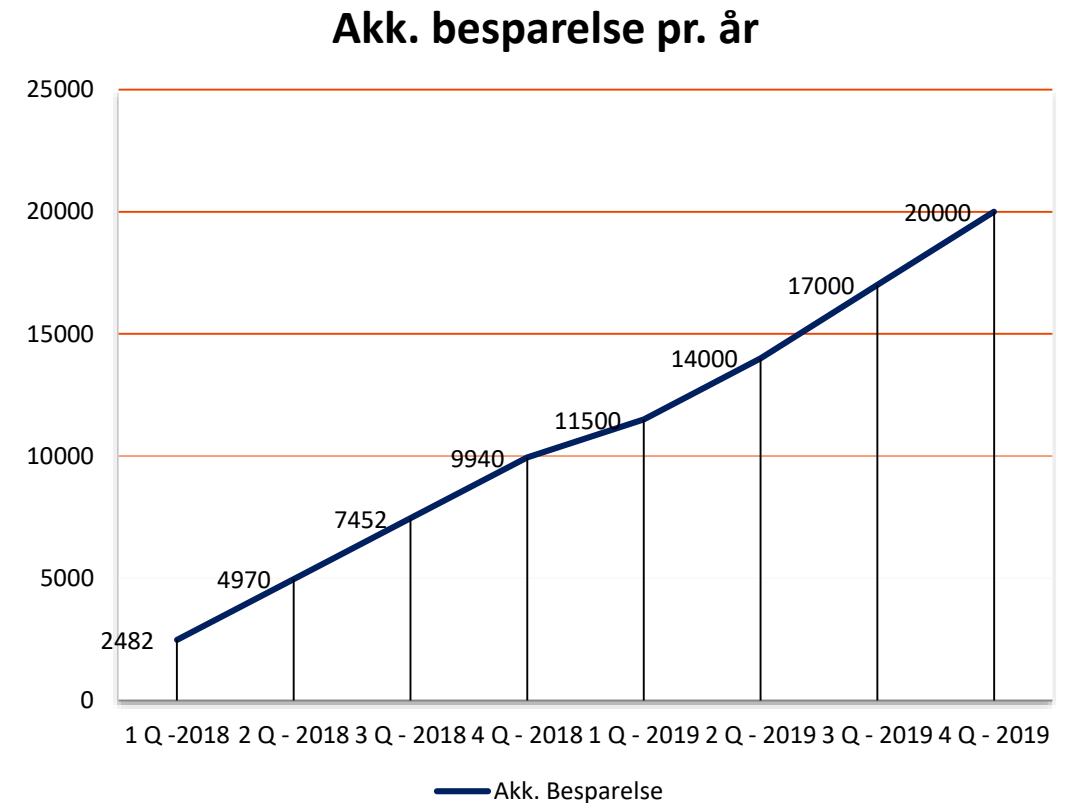
v. kontorchef Per Helmer Roos

Marts 2019



Statens Administration - anvendelse af robotter

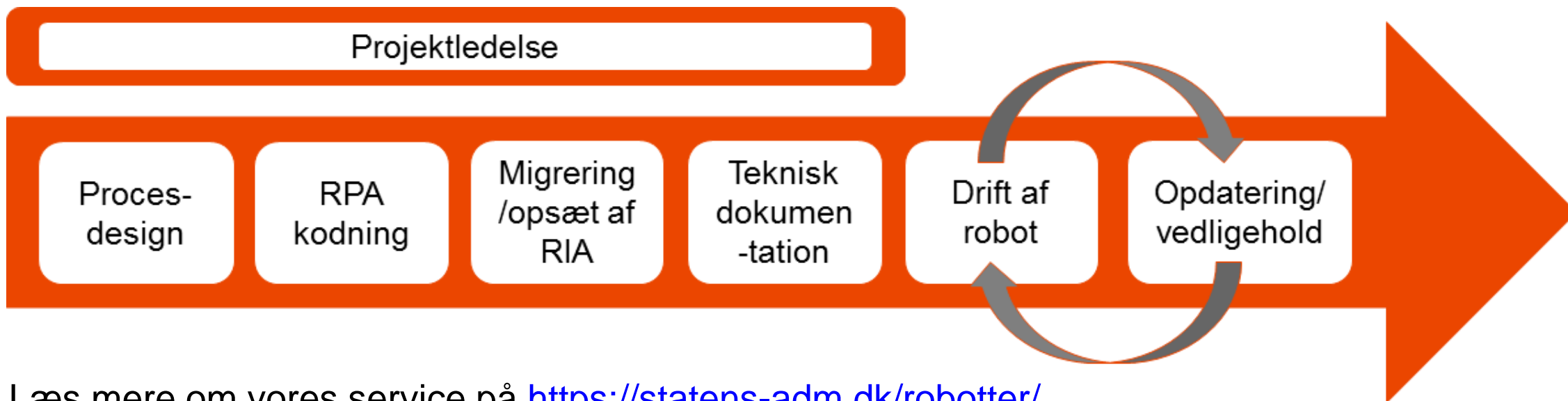
- Statens Administration har erfaring med software robotter (RPA) siden 2016.
- Fokus på proces og governancedelen.
- Tæt samarbejde med Statens IT, som stiller driftsplatform til rådighed.
- 20 robotter igangsat – besparelse 9000 timers manuelt arbejde pr. år.
- Større kvalitet i de opgaver som robotten laver.



Vi kan tilbyde

Når du skal i gang med kontorrobotter sammen med os, har du mulighed for at vælge imellem forskellige servicemodeller, hvor Statens Administration løser en større eller mindre del af opgaven:

Vi kan levere følgende:



Læs mere om vores service på <https://statens-adm.dk/robotter/>



STATENS ADMINISTRATION

Eventuelt

Marts 2019



Næste møde i Kundeforum

Den 18. juni 2019, kl. 10:00 – 11:30