

Kommunen for strategiarbejdet er ofte strategiske parametre, som danner relevante kontinua for shared service centre

Strategisk retning



# FORA24

FORUM FOR STATSLIGE REGNSKABSCHEFER

Efterår 2024



STATENS ADMINISTRATION

# Velkomst

v/ Trine Nielsen



# Dagsorden

12.30 – 12.35

## **Velkomst og præsentation**

v/ Trine Nielsen

‘Vi gør status og ser fremad’

12.35 – 12.55

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

v/ Trine Nielsen

Gennemgang af udvalgte resultater fra årets kundetilfredshedsundersøgelse samt fokus på regnskabsområdet

12.55 – 13.25

## **Status på projekter på regnskabsområdet**

v/ Pia Sommergreen Bengtsen  
og Lars Sejer Nielsen

Status på igangværende projekter præsenteres

13.25 – 13.45

## **Pause**

13.45 – 14.45

## **Forbrænder til kommende strategi**

v/ Trine Nielsen og Lydia Lindskov Beck

Indledende drøftelser af fremtidens Statens Administration

14.45 – 14.55

## **Årsafslutningen 2024**

v/ Lars Sejer Nielsen og  
Pia Sommergreen Bengtsen

De vigtigste informationer om den kommende årsafslutning

14.55 – 15.00

## **Tak for i dag**

v/ Trine Nielsen



# Resultatet af årets Kundetilfredshedsundersøgelse 2024

---

v/ Trine Nielsen



# Kundetilfredshedsundersøgelse 2024



Svarprocenten er i år **79 pct.**

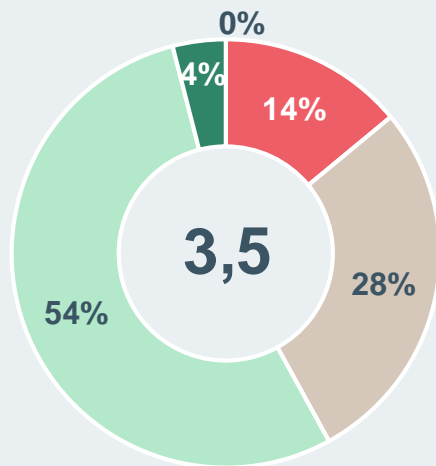
I 2024 er der  
udsendt 253 spørgeskemaer.  
Vi har modtaget 199 besvarelser.



På en skala fra 1 - 5  
er den gennemsnitlige  
tilfredshed **3,6**  
Sidste års resultat var 3,3

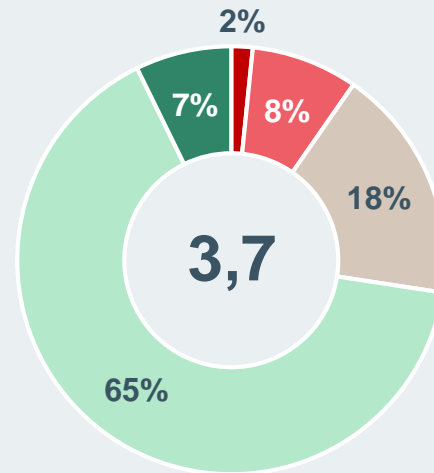
# Den generelle tilfredshed med Statens Administration er løftet i forhold til sidste år

## Regnskab



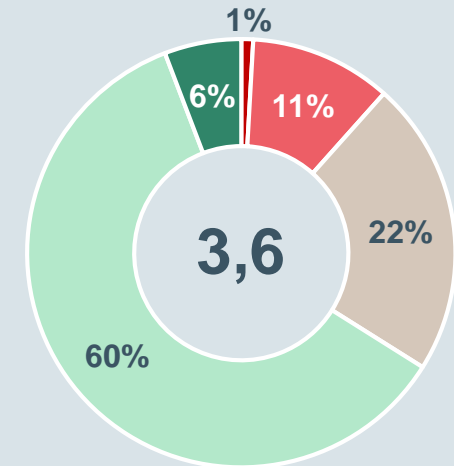
Forskul fra 2023  
En øget tilfredshed på 0,3

## Løn og refusion



Forskul fra 2023  
En øget tilfredshed på 0,4

## Samlet

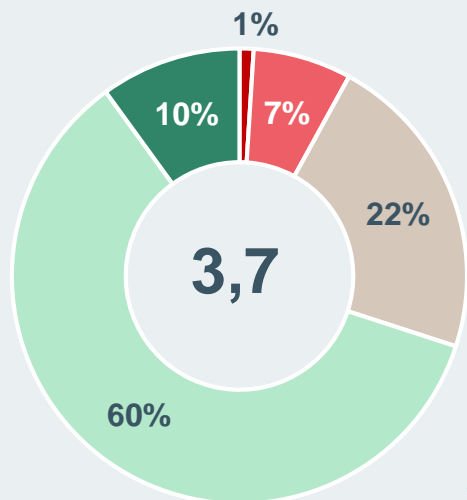


Forskul fra 2023  
En øget tilfredshed på 0,3

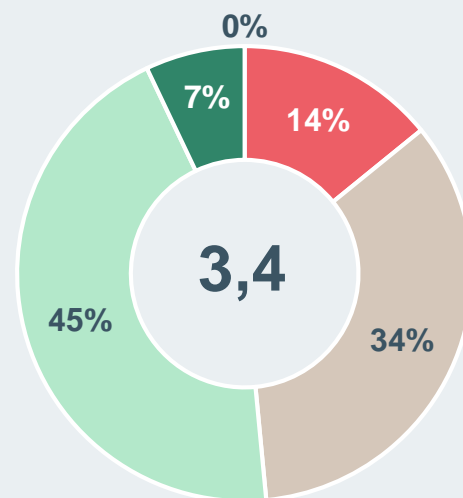


# Der er en øget tilfredshed med kundebehandling på regnskabsområdet

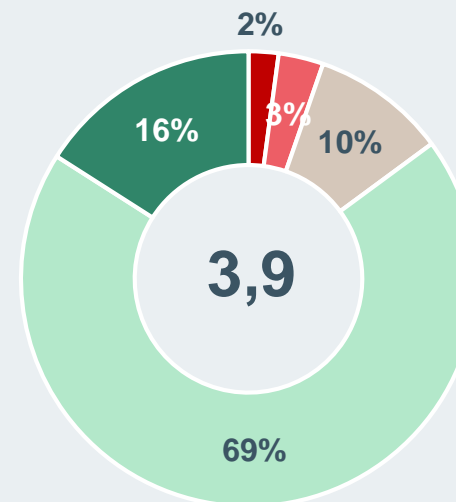
## Service og vejledning



## Skriftlige henvendelser



## Telefoniske henvendelser



Forskel fra 2023  
En øget tilfredshed på 0,2

5  
Meget tilfreds /  
I meget høj grad

4  
Tilfreds /  
I høj grad

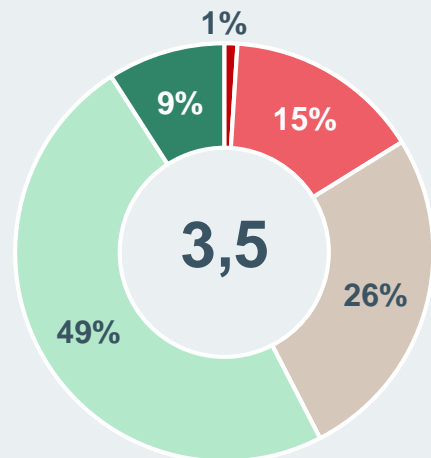
3  
Hverken/eller

2  
Utilfreds /  
I lav grad

1  
Meget utilfreds /  
I meget lav grad

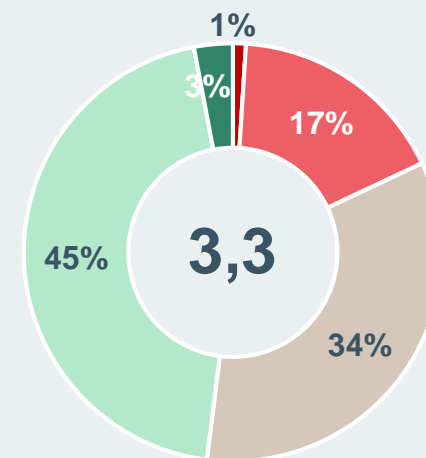
# Der ses en øget tilfredshed med dataindlæsning og betalingshåndtering på kreditorområdet

## Indlæsning af data fra de fællesstatslige systemer



Forskul fra 2023  
En øget tilfredshed på 0,2

## Bogføring og gennemførelse af betalinger



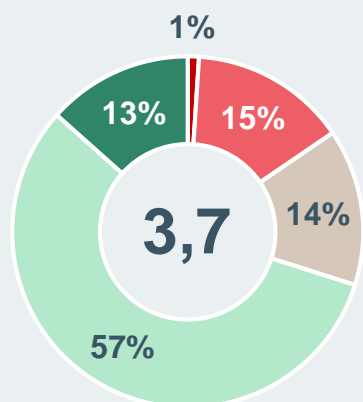
Forskul fra 2023  
En øget tilfredshed på 0,3





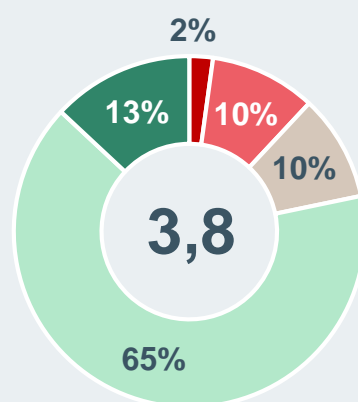
# Der er en forbedret debitorhåndtering, som medfører større tilfredshed

## Indlæsning af data fra fællesstatslige systemer



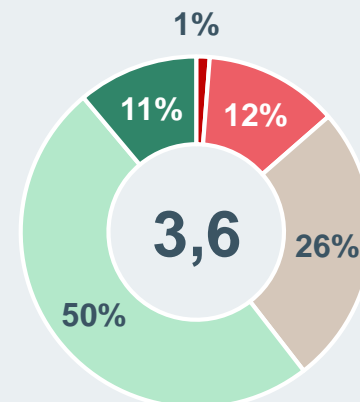
Forskul fra 2023  
En øget tilfredshed på 0,2

## Bogføring og udsendelse af salgsfakturaer



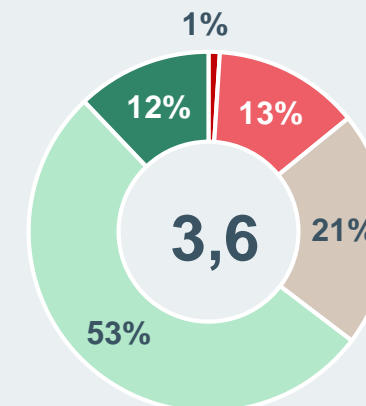
Forskul fra 2023  
En øget tilfredshed på 0,2

## Varetagelse af debitoropfølgning



Forskul fra 2023  
En øget tilfredshed på 0,1

## Bankadministration

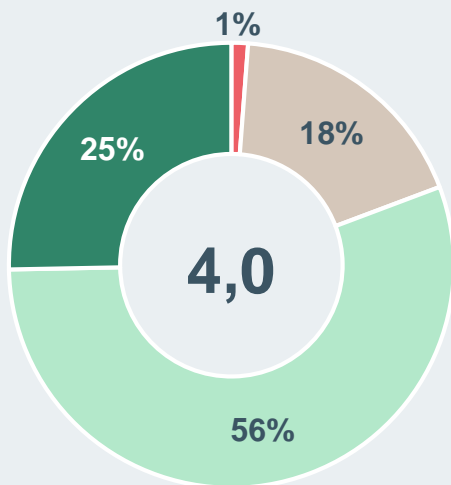


Forskul fra 2023  
En øget tilfredshed på 0,2



# Der ses et lille fald i tilfredsheden med anlægshåndteringen - men det er forsat en af de processer, der generelt er størst tilfredshed med

## Oprettelse af anlæg



Forskel fra 2023  
En faldende tilfredshed på 0,1

5  
Meget tilfreds

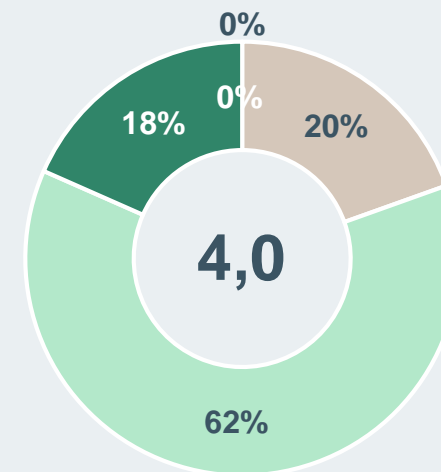
4  
Tilfreds

3  
Hverken/eller

2  
Utilfreds

1  
Meget utilfreds

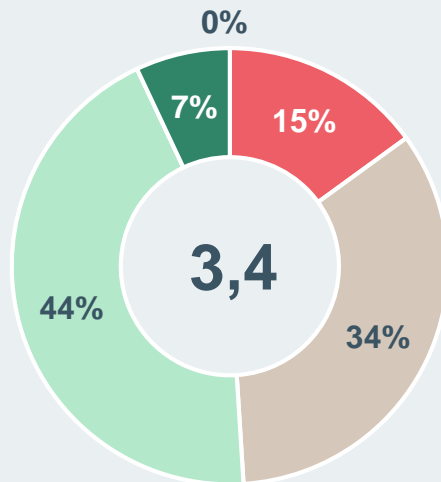
## Ændringer af anlæg og løbende afskrivninger heraf



Forskel fra 2023  
En faldende tilfredshed på 0,1

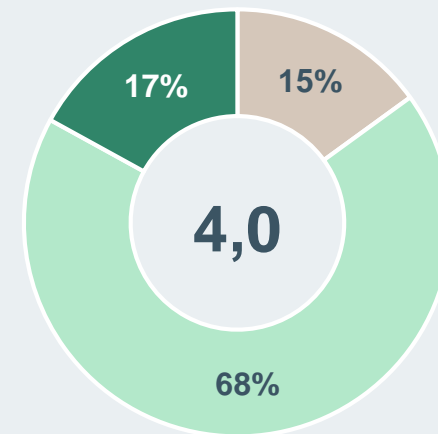
# Der er en uændret tilfredshed med kontrol af momskontering og en lille stigning i tilfredsheden med momsindberetninger

## Kontrol med kontering af moms



Uændret fra 2023

## Indberetning af moms



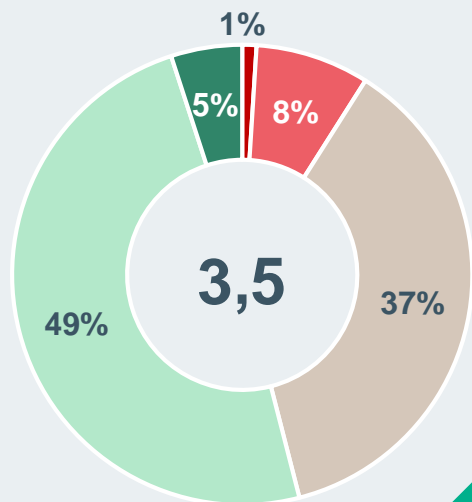
Forskel fra 2023  
En øget tilfredshed på 0,1



# Der er en øget tilfredshed med regnskabserklæringen

## - De største forbedringspotentialer relaterer sig til kommentering

### Kvaliteten af den månedlige regnskabserklæring



Forskel fra 2023  
En øget tilfredshed på 0,1

5  
Meget tilfreds

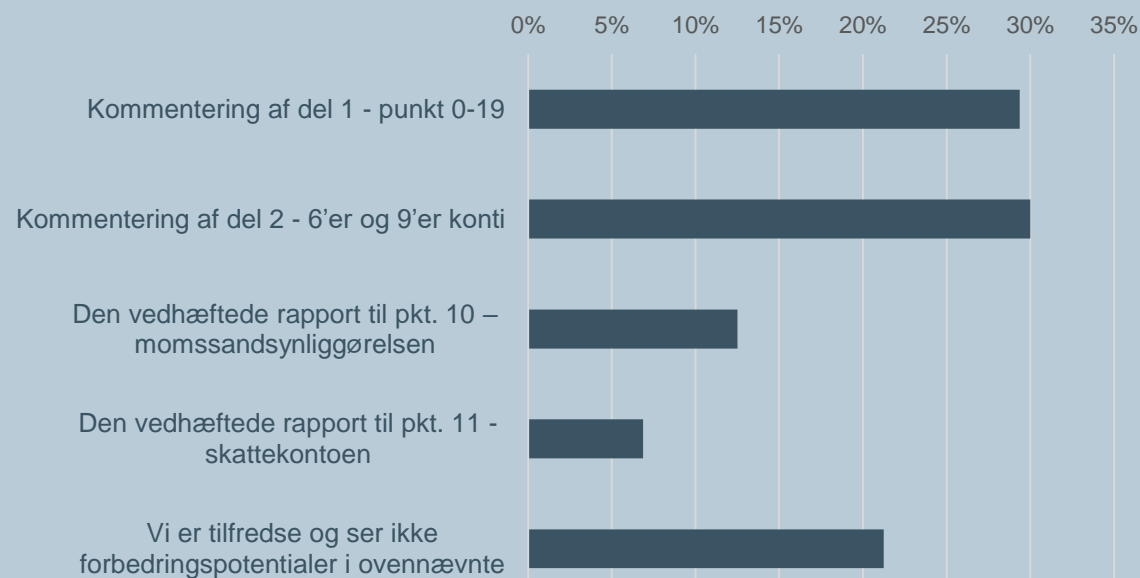
4  
Tilfreds

3  
Hverken/eller

2  
Utilfreds

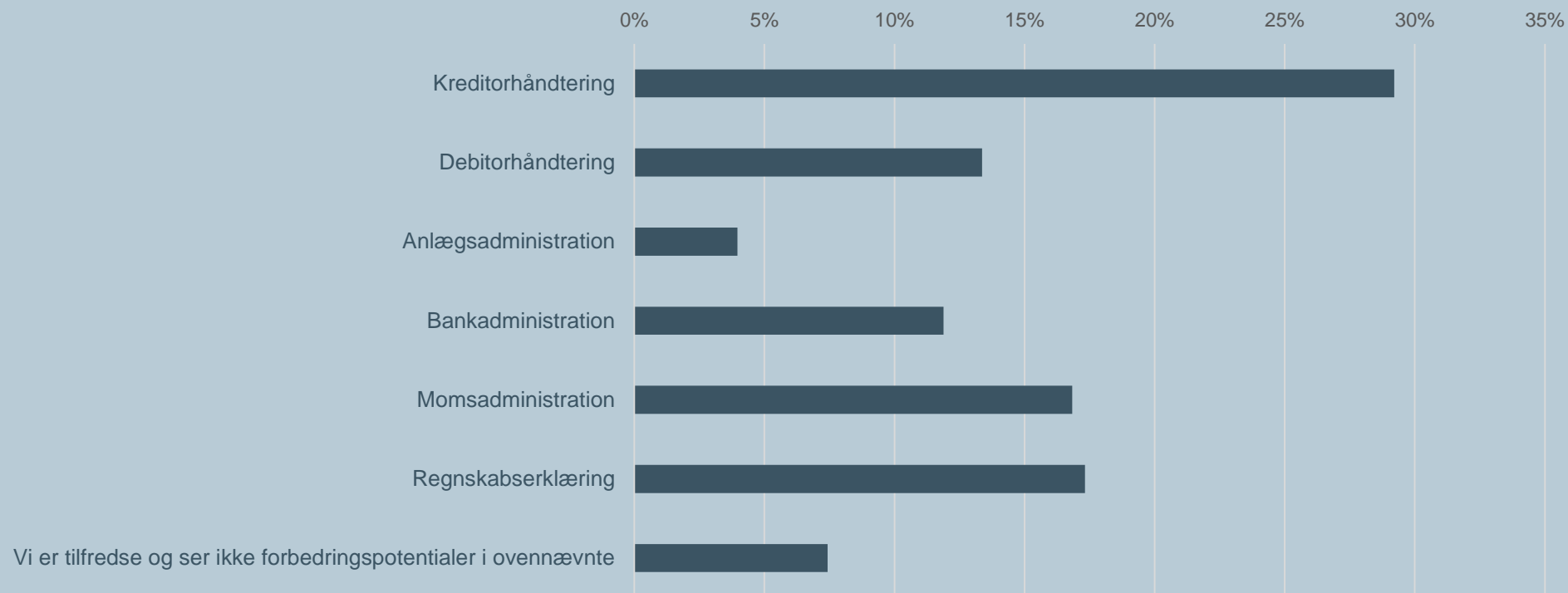
1  
Meget utilfreds

### De største forbedringspotentialer i forbindelse med regnskabserklæringen



# Kreditorhåndtering har det største potentiale for forbedring

## Forbedringspotentialer på regnskabsområdet



# Forskellen mellem de højeste og laveste gennemsnitlige scorer

## De højeste scorer

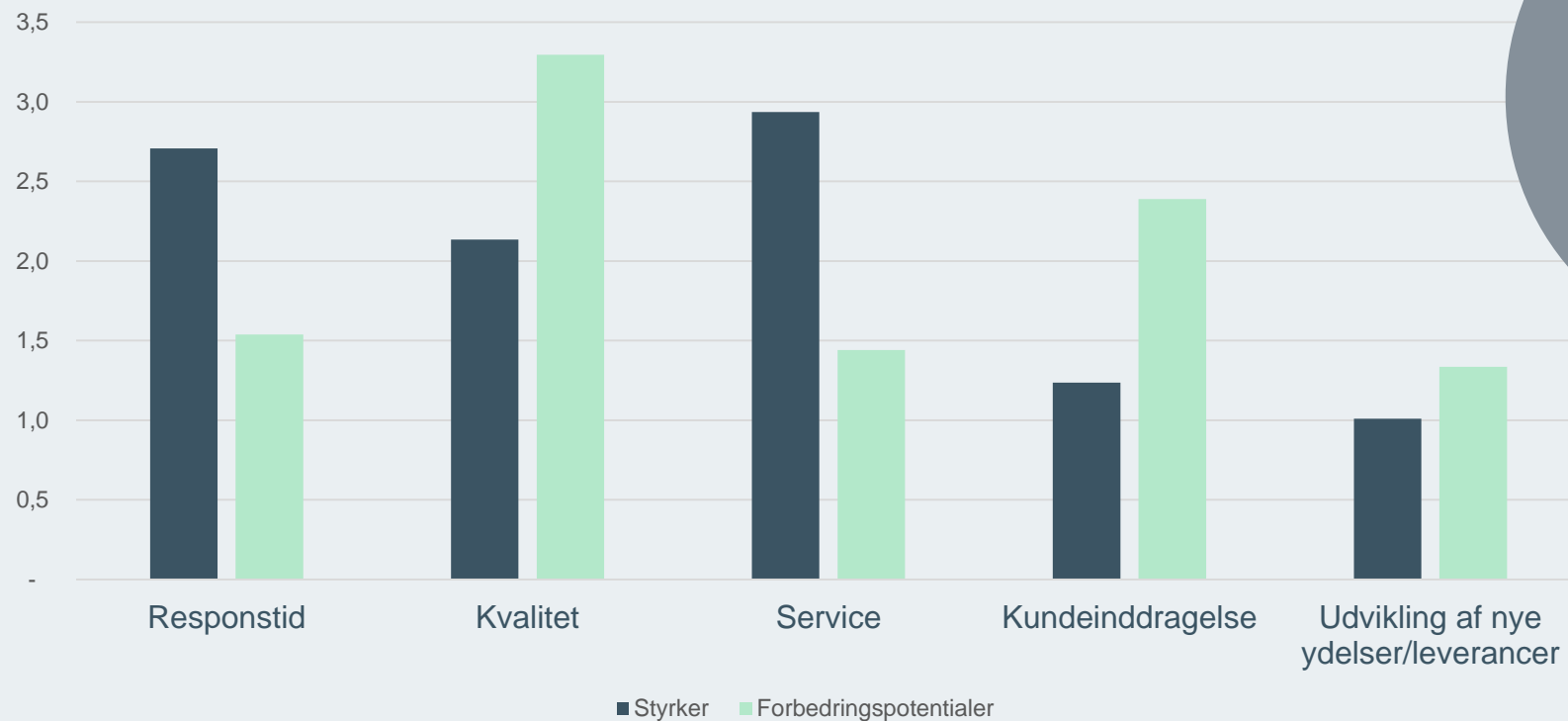
Spørgsmål	Score	Ændring
Anlægsadministrationen - Oprettelse af anlæg	4,0	- 0,1
Finanshåndtering - Indberetning af moms	4,0	0,1
Finanshåndtering - Ændringer af anlæg og løbende afskrivninger heraf	4,0	- 0,1

## 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 forbedringspotentiale eller styrke

Spørgsmålet er nyt i denne form

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

# Besvarelsene indgår, sammen med øvrige inputs, i drøftelserne om de kommende års arbejdsprogram

Kundeforum  
er afholdt  
den 24. september

Møder med  
departementerne  
fra den 29. oktober

## Internt i Statens Administration

- Videre analyser af jeres inputs
- Konkrete håndteringer
- Tendenser indgår i de næste års arbejdsprogrammer

Strategiske kundemøder  
med de enkelte  
ministerområder  
fra den 23. september

Forum for statslige  
regnskabschefer  
den 7. oktober

Forum for  
lønansvarlige i  
staten  
den 12. november

# Status på projekter på regnskabsområdet

v/ Pia Sommergreen Bengtsen og Lars Sejer Nielsen



# Serviceportalen – Kundebetjening

v/ Pia Sommergreen Bengtsen

Pilotkunder  
frem til  
den 12.  
september

Alle kunder  
implementeret  
den 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

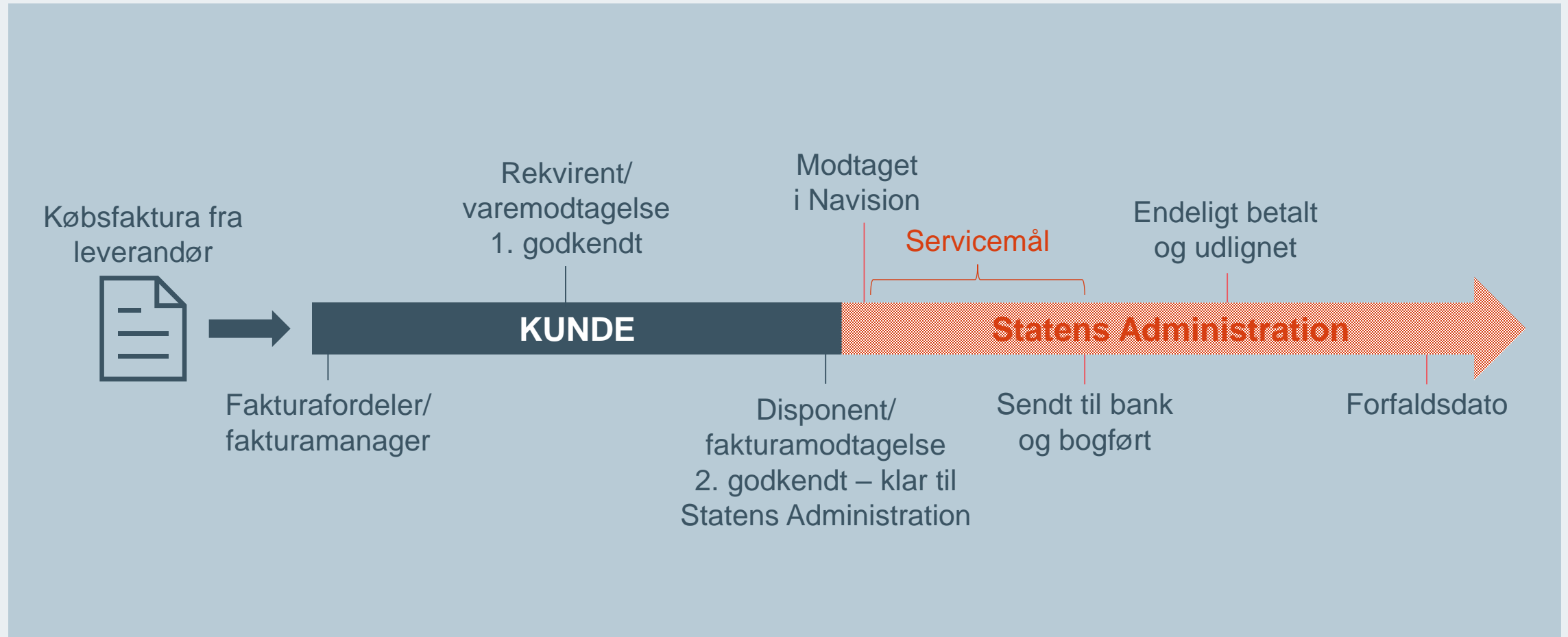
## Hvad betyder det?

- 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...

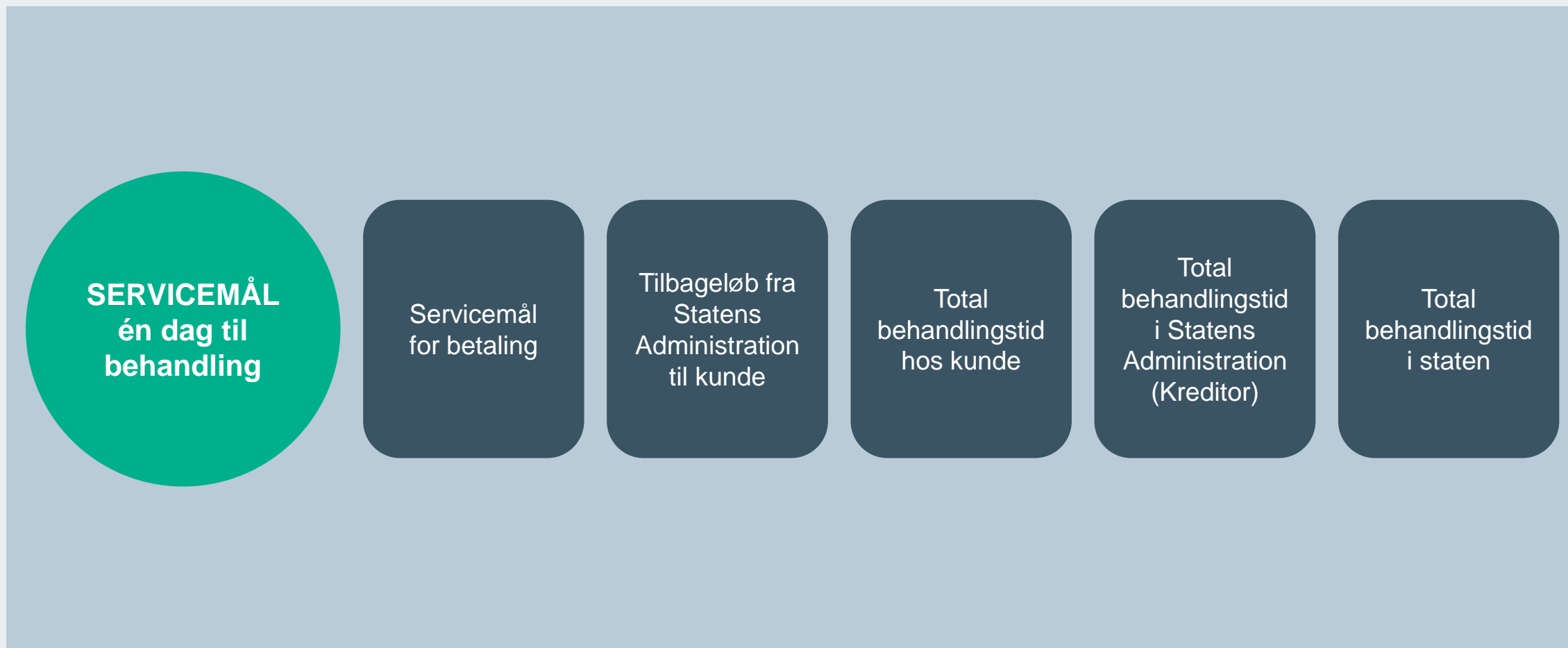
- KPI med målepunkter flere steder i processen
  - under udarbejdelse

# En KPI om udbetalingsevnen er på vej





# Ønske om yderligere datapunkter til rapport om fakturaens rejse



# Ny samlet rapport for fakturaflow

Statens Administration arbejder på en rapport, der i sin udformning minder om ønsket til fremtidig rapport

	Visualisering	Nye målepunkter	Beregning af tid	Målsætning
Nuværende LDV-rapport	Tabel pr. CVR.nr. Samlet overblik pr. ministerområde (Kun koncern-fællesskaber)		Alle årets dage, der ikke tager højde for weekender med videre	
Ønsker til fremtidig rapport	<p>Tabel og grafik med mulighed for drill-through.</p> <p>Samlet rapport for Statens Administrations kunder, med mulighed for at den enkelte styrelse kan se egne tal som nu.</p>	<p>Mere præcis fordeling på de enkelte processer, herunder også måling på tilbageløb.</p> <p>Antal for sent betalte i forhold til rettidige betalte fakturaer.</p>	Fraregne weekender og helligdage i behandlingstider hos hhv. styrelse og Statens Administration.	Via detaljeret dataanalyse, at kunne foretage indsatser til forbedring af fakturabehandling, herunder rettidig betaling

# Drejebøgerne

v/Pia Sommergreen Bengtsen

## Hvor er vi nu?

Siden sidst  
Indkaldt til gennemgang af  
drejebøgerne  
Vi er godt i gang med disse  
møder

## Hvad ser vi frem mod?

At drejebøgerne er  
gennemgået på både løn og  
regnskab  
At ændringer hos jer som  
kunder nu er rettet i  
drejebøgerne  
Internt en gennemgang af  
brugen af drejebøgerne og  
overlevering

## Hvad betyder det for jer?

Statens Administration har  
mere viden omkring særlige  
opgaver hos kunden  
Det skal være med til at sikre  
større korrekthed i  
opgaveløsningen  
Vi skal hjælpe hinanden med  
opdatering af drejebøgerne

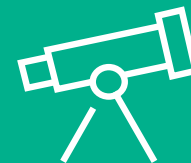
# Uddannelses- og vejledningsaktiviteter

v/Pia Sommergreen Bengtsen

Baggrund	Hvor er vi nu?	Emner	Metode
<p>SAMskabende videndeling</p> <p>Stigende efterspørgsel på videndeling</p> <p>Tilgængelig viden og kompetencer</p>	<p>Der er udarbejdet et idékatalog</p>	<p>Barselslovgivning</p> <p>Moms</p> <p>Vedligeholdelse/ opfølgning på anlægskartotek</p> <p>Ferieafregning særligt ved fratrædelse</p> <p>Refusion</p> <p>Udmøntning af overenskomst</p>	<p>Skriftlig vejledning 75%</p> <p>Online informationsmøder 68%</p> <p>Online-undervisningsforløb 45%</p> <p>Videovejledning 38%</p>

# Hvilke udvalgte aktiviteter kan I forvente...

- Onlineseminar om kunderapporten vedrørende refusion (afviklet den 11. juni)
- Skriftlig vejledning om PSRM (gældsinddrivelsessystem)
- Video vejledning om udfordringer i RejsUd



Hvad ser vi frem mod?



Yderligere aktiviteter – der er mange gode idéer

**Pause (kl. 13.25 – 13.45)**

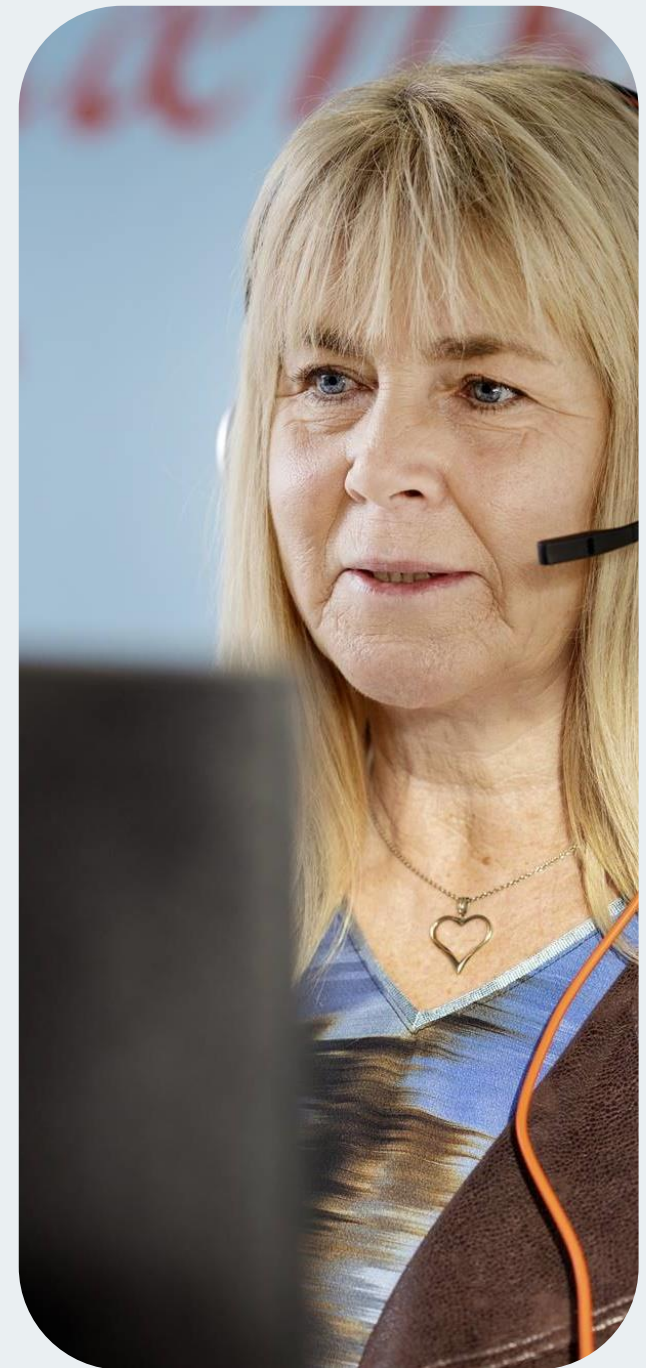
---





# Forbrænder til kommende strategi

v/ Trine Nielsen og Lydia Lindskov Beck

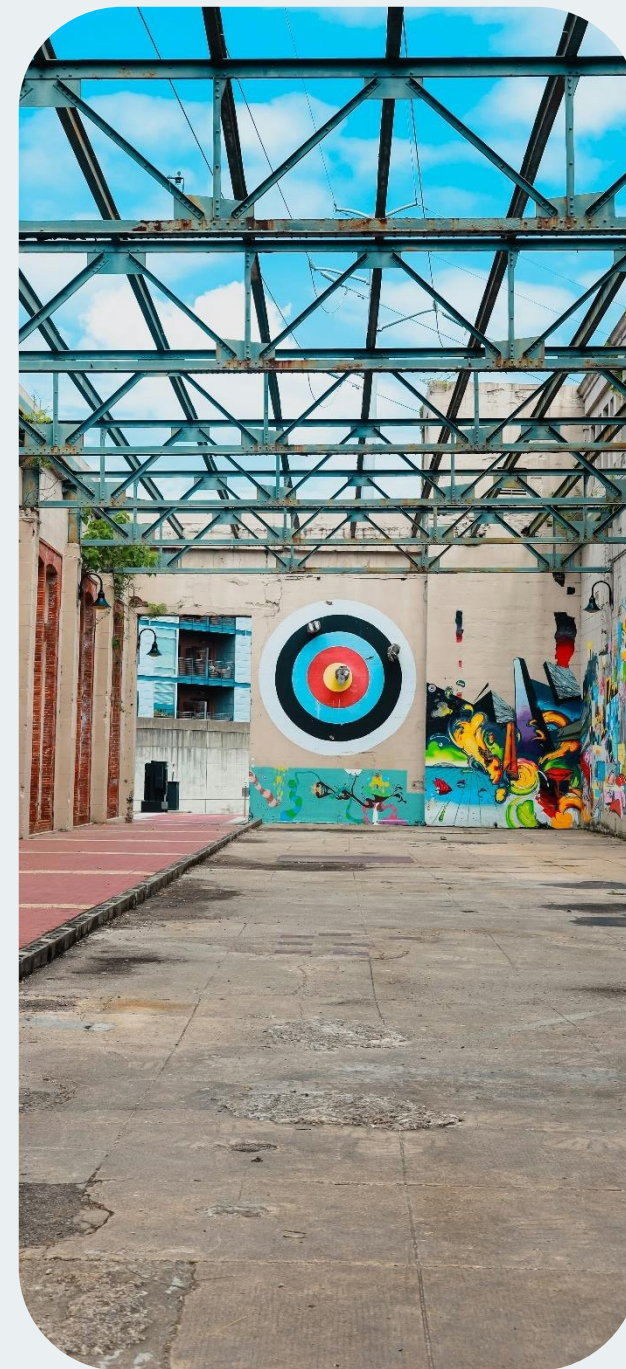


# Formålet med drøftelsen

Statens Administration kigger ind i en ny strategi efter 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 på regnskabsområdet?

Drøftelsen vil tage udgangspunkt i tre strategiske emner, som vi er optaget af i Statens Administration



# Den nuværende strategi - her indgik kundernes inputs i forberedelse

## Statens Administration strategi frem mod 2025

Tankerne bag strategien

**SAMmentænkte løsninger**

Tre pejlemærker



Tre indsatsområder

- Flere opgaver i bredden og dybden
- Øget digitalisering
- Samling af faglig ekspertise

Sikker og effektiv drift

  
STATENS ADMINISTRATION

**Nu vil vi gerne i dialog med jer... Hvad ser I, Statens Administration skal have opmærksomhed på i en ny strategi?**

---



# Tre emner vi gerne vil drøfte...

---

1

**KOMPETENCER**  
Ekspert vs. Partner

2

**OPGAVETYPER**  
Få vs. Mange

3

**SERVICENIVEAUER**  
Fælles vs.  
Differentieret.



# Selve øvelsen

I inddeles nu i en række grupper, hvor I skal drøfte de temaer og dertilhørende spørgsmål, som I er blevet tilsendt på forhånd.

I bedes sammen med jeres gruppes facilitator prioritere de to temaer, som I, i gruppen, særligt ønsker at drøfte.

Tema 1  
Opgavetyper

Tema 2  
Service-  
niveauer

Tema 3  
Kompetencer

40 minutter til drøftelser i grupperne,  
hvorefter vi vender i plenum kl. 14.35

# 1. Opgavetyper

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 på opgavevaretagelsen på regnskabsområdet?
- Og er der yderligere opgavetyper, som Statens Administration i dag ikke varetager på regnskabsområdet, men med fordel kan fremadrettet?

## 2. Serviceniveauer

---

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.

- 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

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? Og hvad er kvalitet for jer?
- 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 til Statens Administration i forhold til at kunne levere den nødvendige ekspertise til at erstatte de kompetencer og ressourcer, der ikke nødvendigvis længere er tilstede i egen organisation?

# Opsamling i plenum

---

**Hvad talte I om i forhold til de tre temaer?**

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



# Hvad sker der nu?

## Tak for jeres inputs!

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

## Videre proces

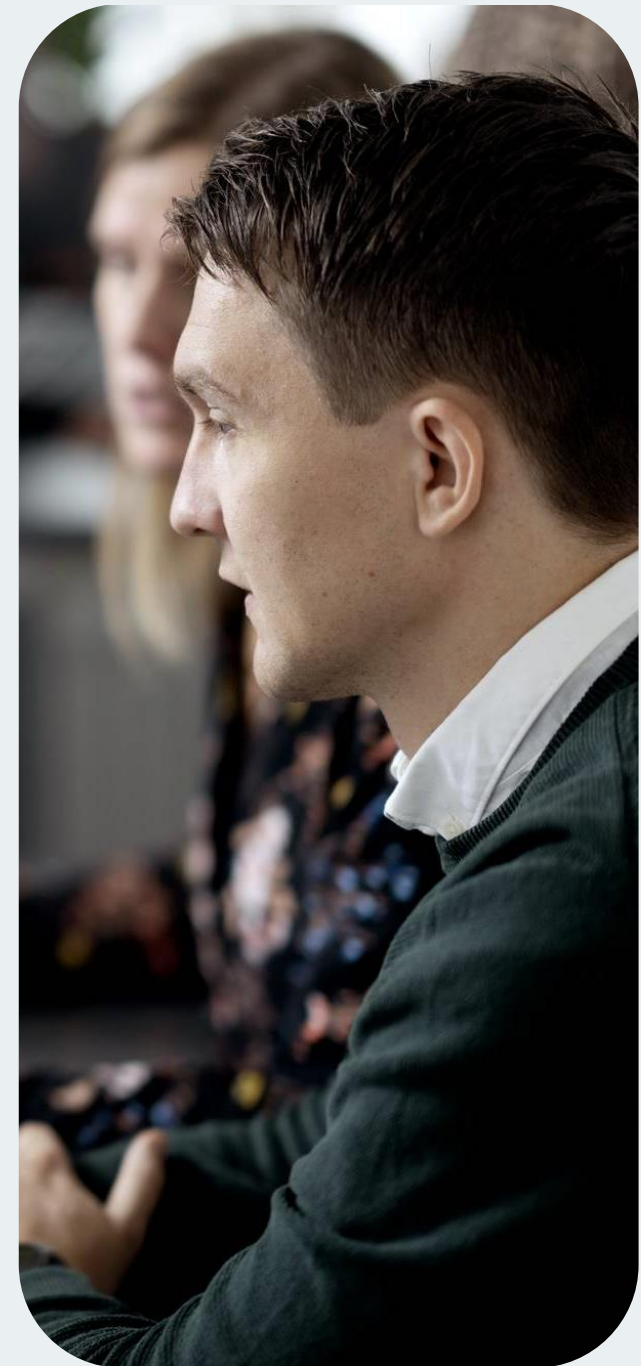
Vi fortsætter arbejdet med en ny strategi for Statens Administration, som forventes klar ultimo 2025.

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 kunde-partnerne



# Tak for i dag v/Trine Nielsen

