FORA24

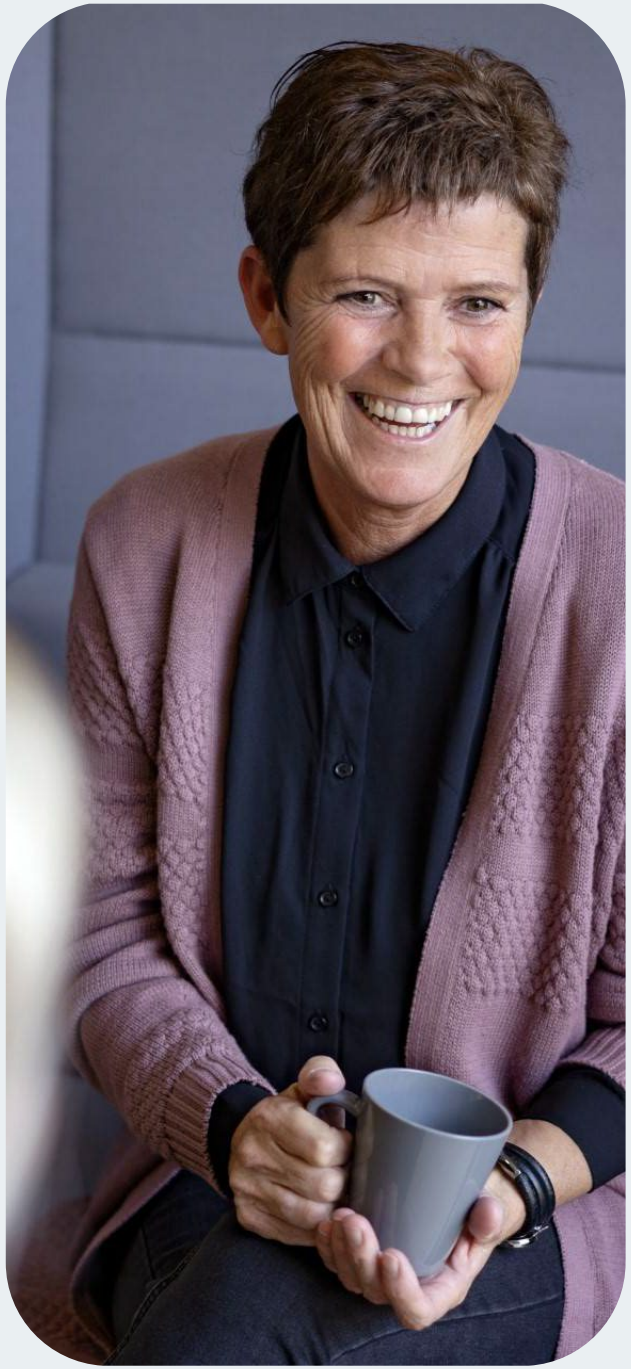
Kundeforum 24. september 2024

Efterår 2024

STATENS ADMINISTRATION

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

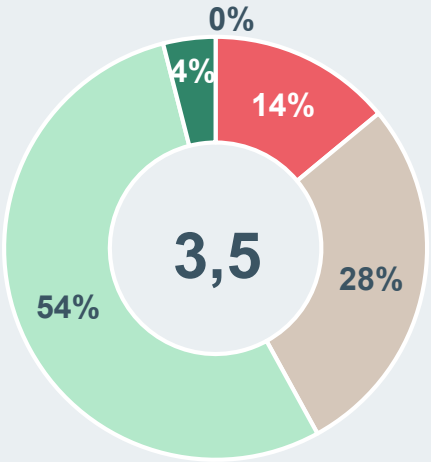
STATENS ADMINISTRATION

Resultatet af årets Kundetilfredshedsundersøgelse 2024

v/ Trine Nielsen

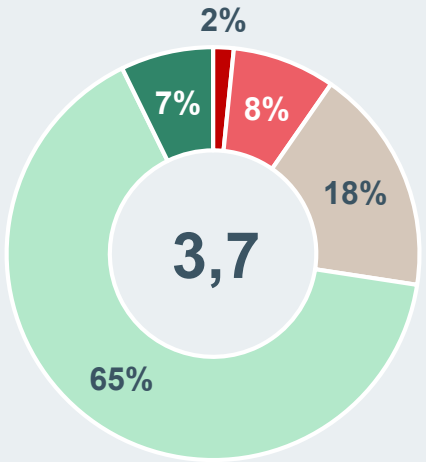
Den generelle tilfredshed med Statens Administration er løftet i forhold til sidste år

Regnskab



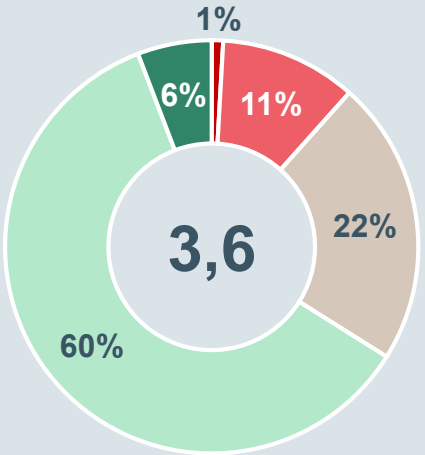
Forskel fra 2023
En øget tilfredshed på 0,3

Løn og refusion



Forskel fra 2023
En øget tilfredshed på 0,4

Samlet



Forskel fra 2023
En øget tilfredshed på 0,3

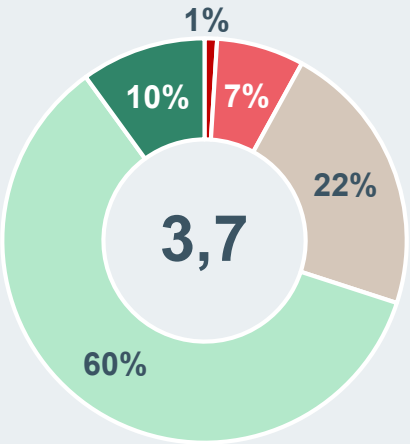
Meget tilfreds | Tilfreds | Hverken/eller | Utilfreds | Meget utilfreds

STATENS ADMINISTRATION

Der er en øget tilfredshed med kundebetjeningen

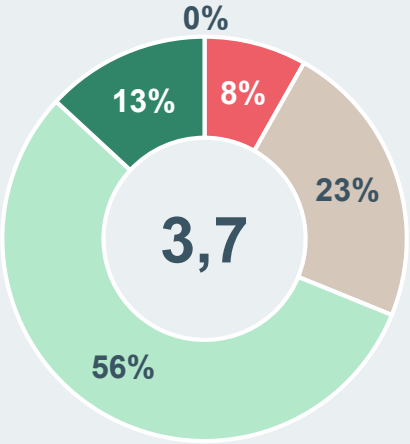
Service og vejledning

REGNSKAB



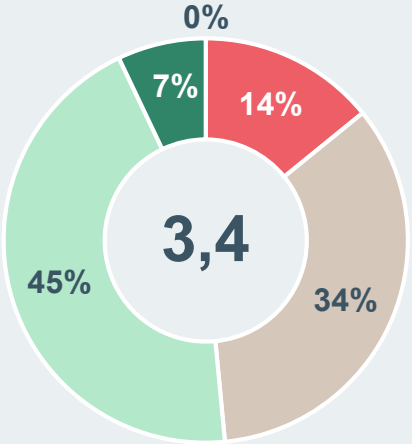
Forskel fra 2023
En øget tilfredshed
på 0,2

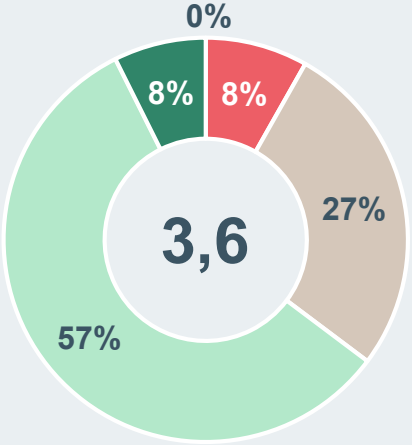
LØN OG REFUSION



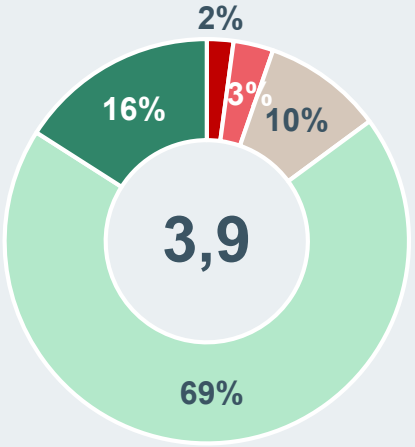
Forskel fra 2023
En øget tilfredshed
på 0,4

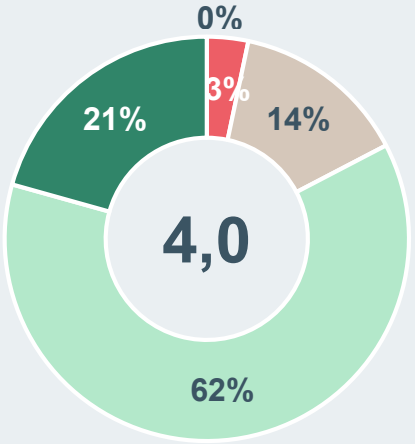
Skriftlige henvendelser





Telefoniske henvendelser

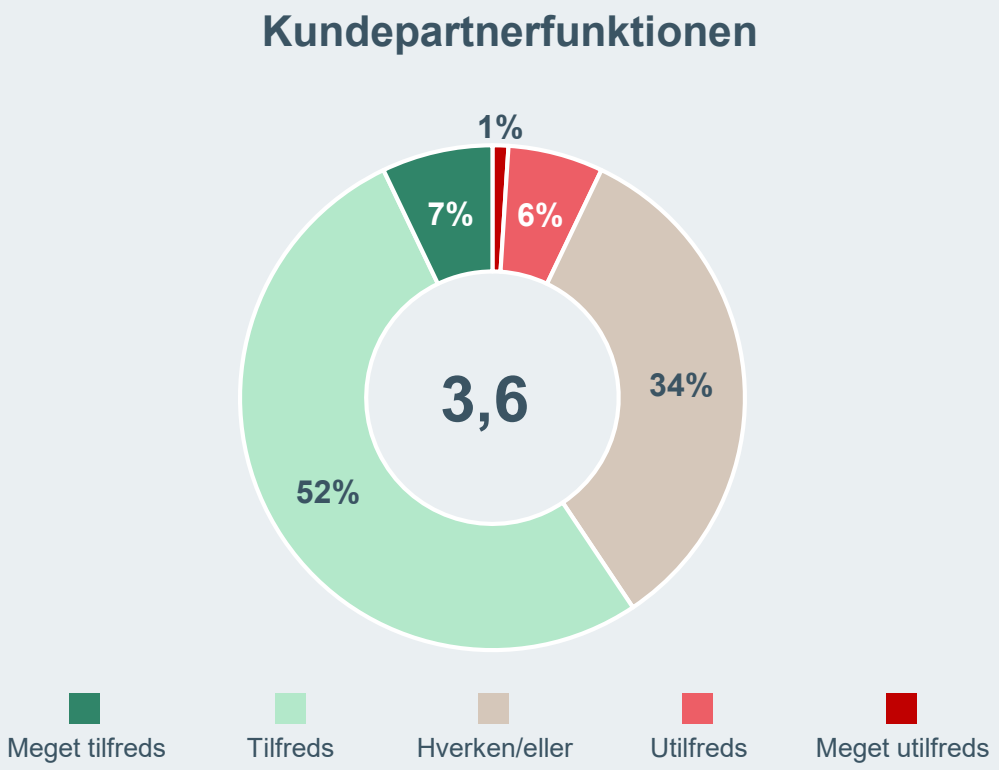




Meget tilfreds | Tilfreds | Hverken/eller | Utilfreds | Meget utilfreds

STATENS ADMINISTRATION

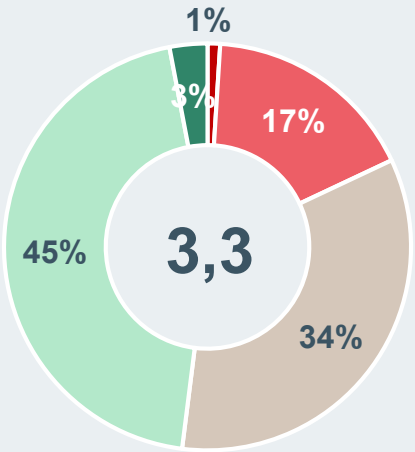
Kundepartnerfunktionen opleves generelt at give værdi



STATENS ADMINISTRATION

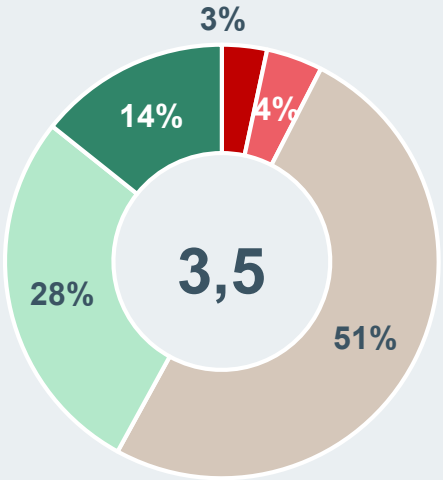
Vi har arbejdet med kundeoplevelser på tre udvalgte områder - og vi ser en forbedring i tilfredsheden

Bogføring og gennemførsel af betalinger



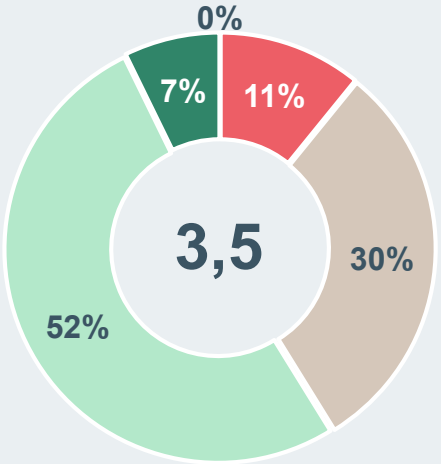
Forskel fra 2023
En øget tilfredshed på 0,3

Fejlindmeldelsesproces



Forskel fra 2023
En øget tilfredshed på 1,0

Håndtering af skriftlige henvendelser



Nyt spørgsmål i 2024

Meget tilfreds | Tilfreds | Hverken/eller | Utilfreds | Meget utilfreds

STATENS ADMINISTRATION

Forskellen mellem de højeste og laveste gennemsnitlige scorer

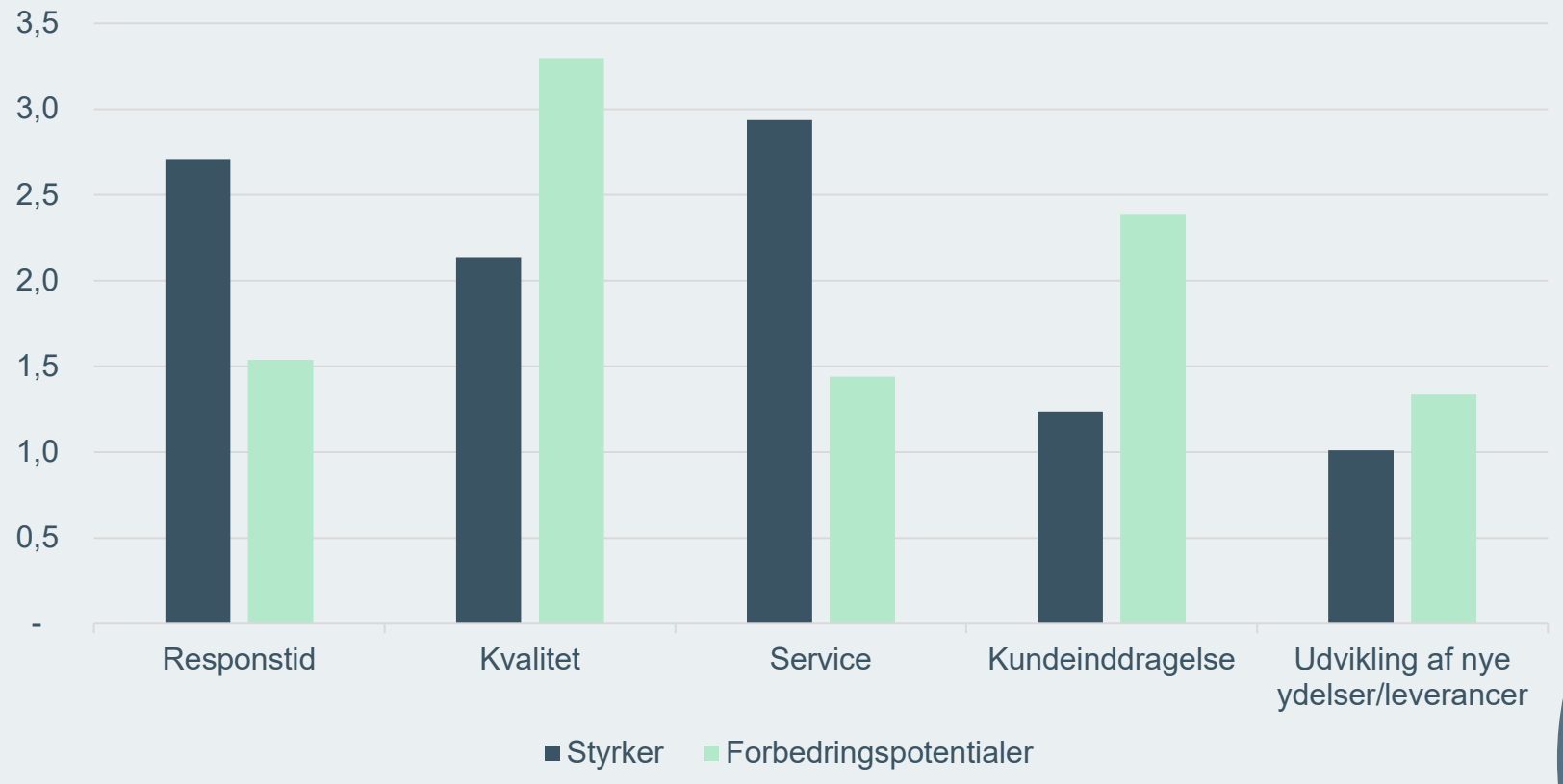
De højeste scorer

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 gennemførsel 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

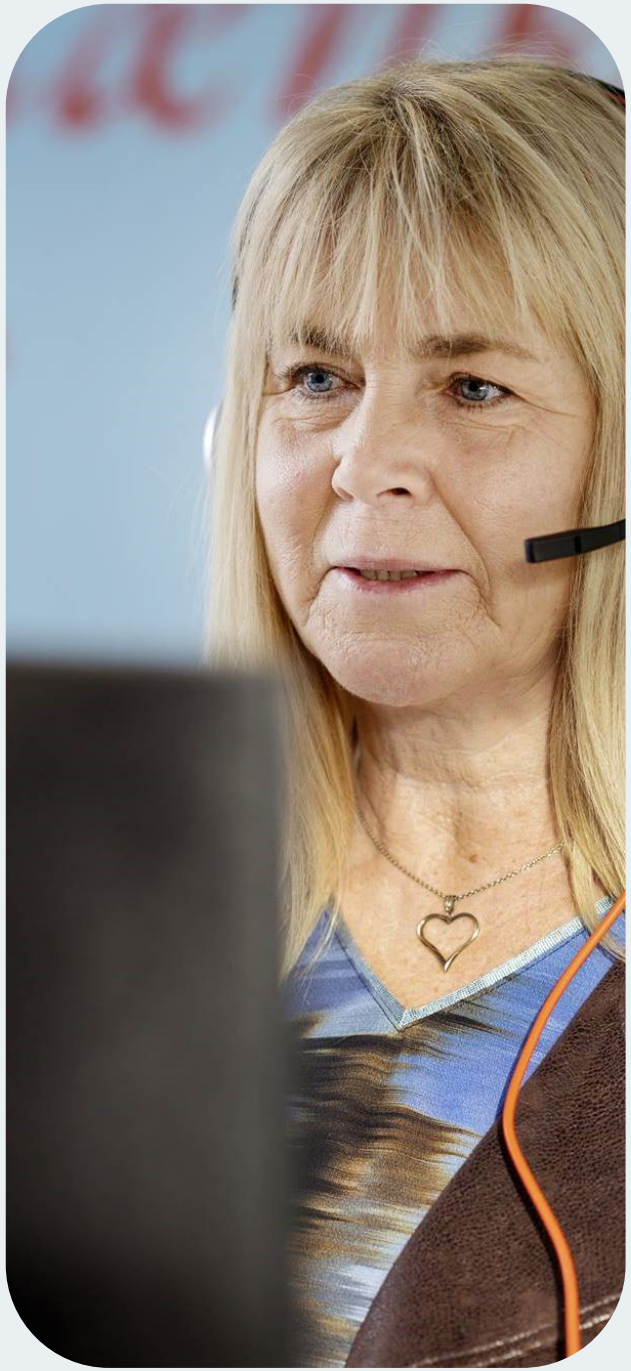
Jo flere point; jo større forbedringspotentiale eller styrke.

Spørgsmålet er nyt i denne form

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

Forbrænder til kommende strategi

v/ Trine Nielsen og Lydia Lindskov Beck

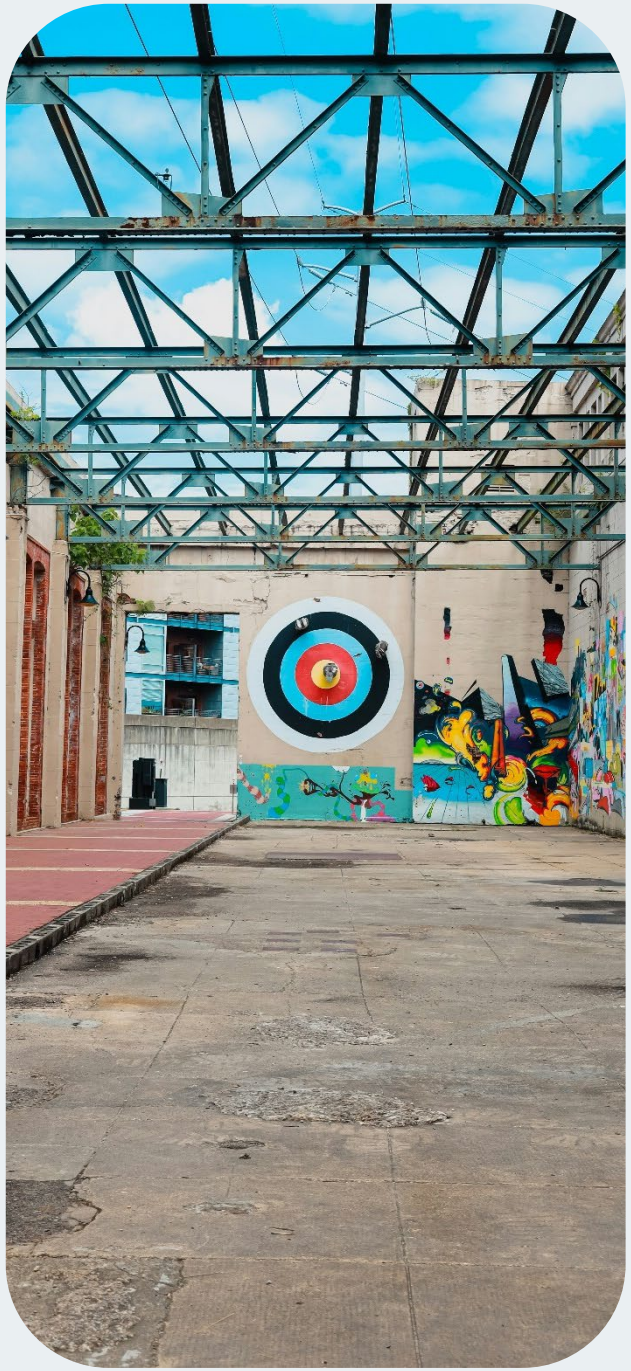


Formålet med drøftelsen

Statens Administration kigger ind i en ny strategi fra 2026, 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 Økonomistyrelsen vedrørende sammenhængende ydelser i Finansministeriet

Formidling/ implementering

- Præsentation af proces og indhold på Kundeforum
- Præsentation af strategiarbejde på departementsmøder og AC-møde

SAMmen*tænkte* løsninger

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

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

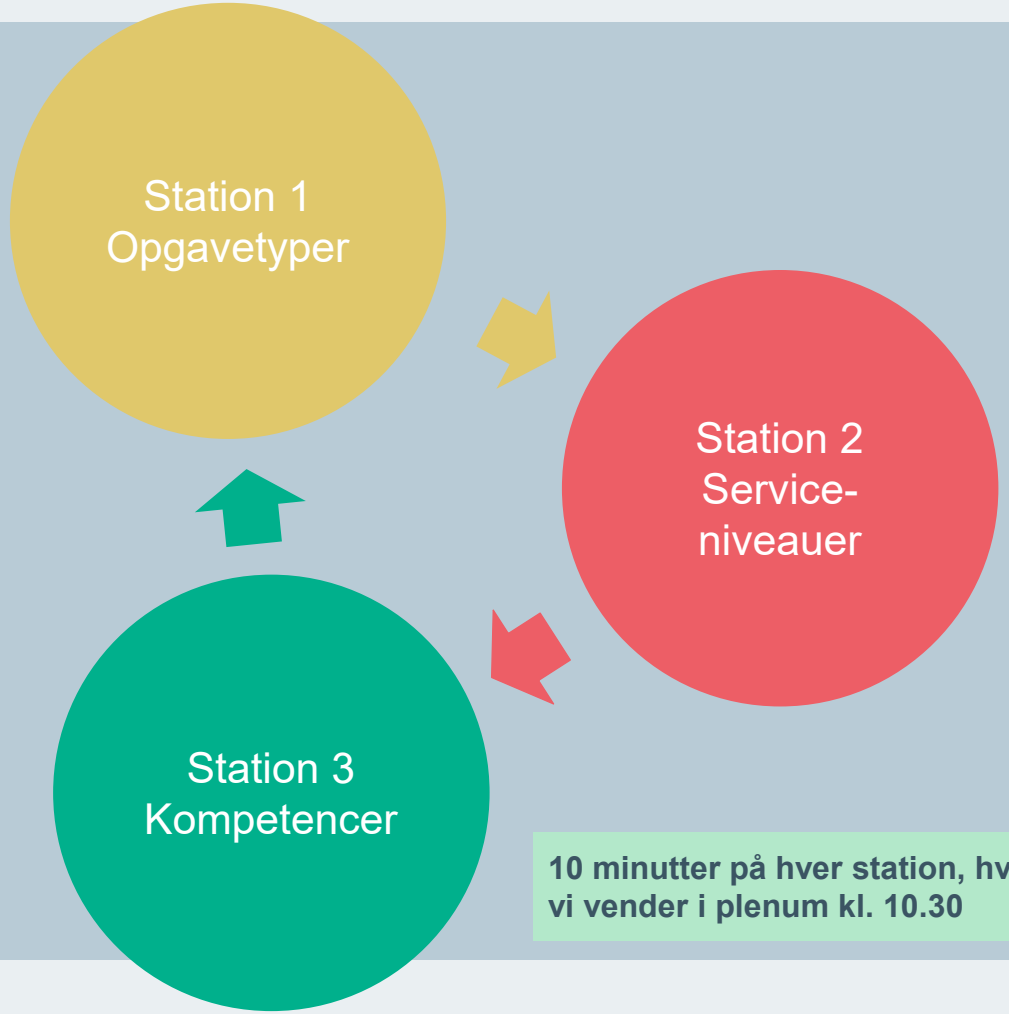
3

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.

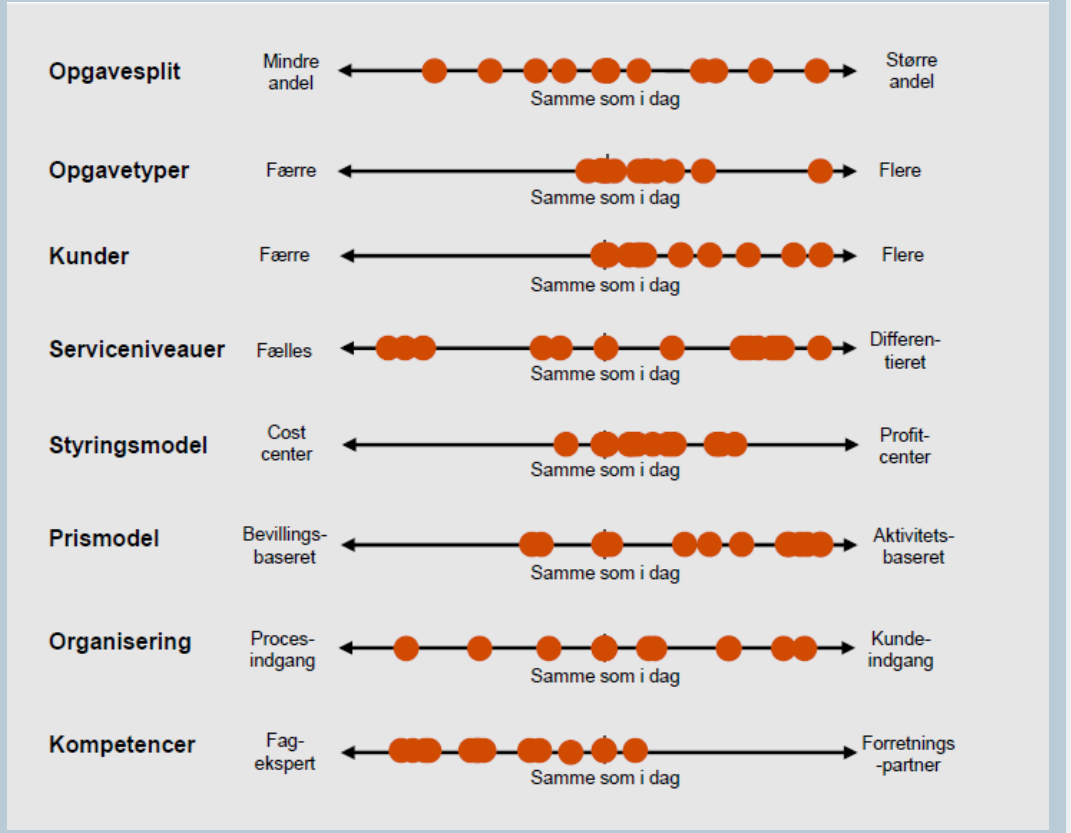
STATENS ADMINISTRATION

Selve øvelsen



10 minutter på hver station, hvorefter vi vender i plenum kl. 10.30

Resultatet fra forberedelsen til nuværende strategi:

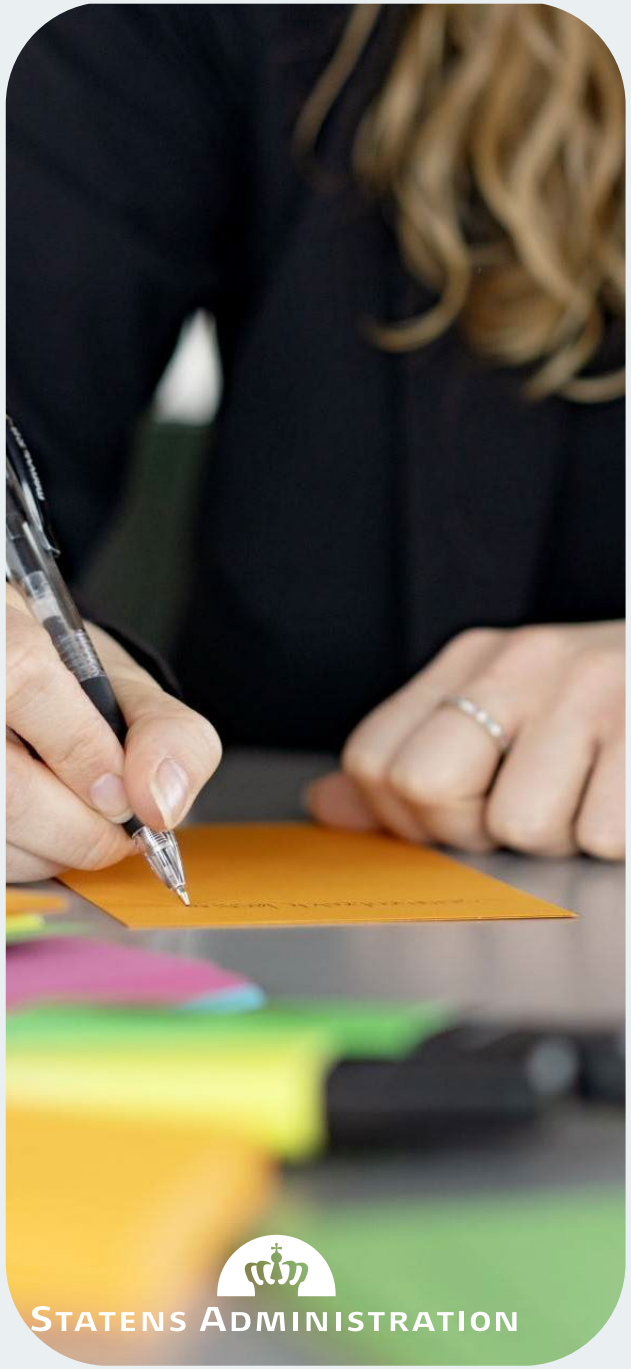


STATENS ADMINISTRATION

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

STATENS ADMINISTRATION

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

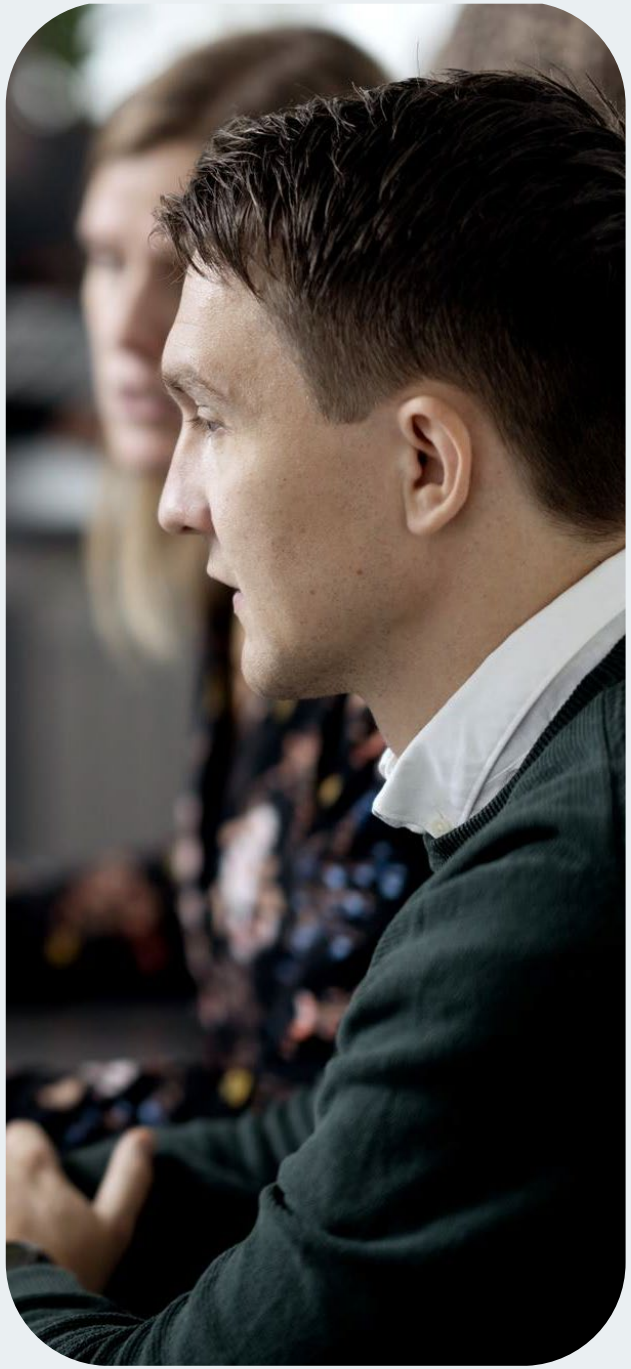
SAM Løn
har normale åbningstider i hele perioden

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

STATENS ADMINISTRATION

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

STATENS ADMINISTRATION

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?

STATENS ADMINISTRATION

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?

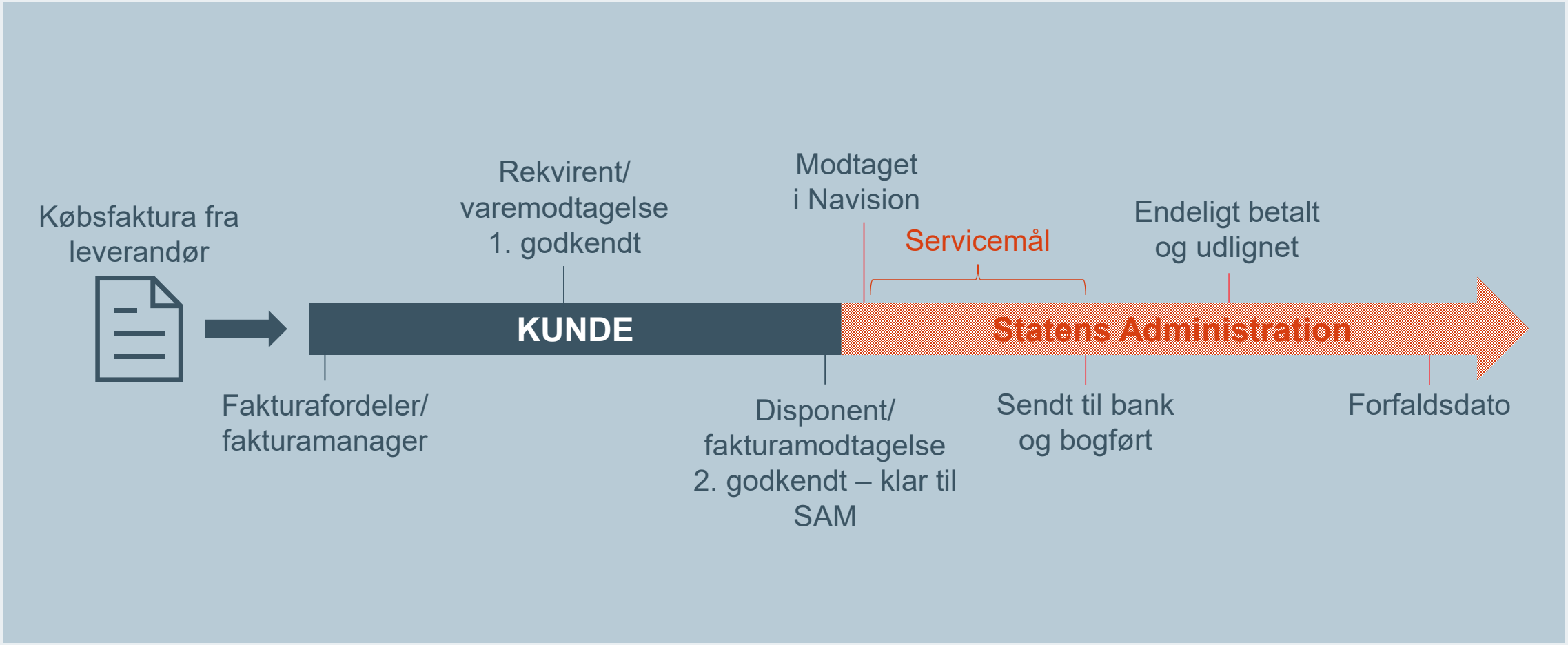
- SAM er optaget af at sikre et effektivt flow i udbetalingsprocessen
- Optimering af SAMs del af processen – løbende optimering og effektivisering af processerne
- Tværgående samarbejde på begge sider er opgavesplittet for at overholde betalingsfristerne

Vi er ikke helt i mål endnu…

- KPI med målepunkter flere steder i processen
  - under udarbejdelse

STATENS ADMINISTRATION

En KPI om udbetalingsevnen er på vej



STATENS ADMINISTRATION

Ønske om yderligere datapunkter til rapport om fakturaens rejse

SERVICEMÅL
én dag til behandling

- Servicemål for betaling
- Tilbageløb fra Statens Administration til kunde
- Total behandlingstid hos kunde
- Total behandlingstid i Statens Administration (Kreditor)
- Total behandlingstid i staten

STATENS ADMINISTRATION

Tak for i dag

STATENS ADMINISTRATION