

FORA24

FORUM FOR LØNANSVARLIGE I STATEN

13. MAJ 2024



STATENS ADMINISTRATION

Velkomst

v/ Trine Nielsen



Dagsorden

12.30 – 12.35

Velkomst

v/ Trine Nielsen

12.35 – 13.00

Kundeoplevelser: drejebøger

v/ Pia Sommergreen Bengtsen

13.00 – 13.35

Kundeoplevelser: Fejlindmeldelser og andre tiltag

v/ Søren Bjerg Pedersen

13.35 – 14.00

Pause

14.00 – 14.30

Nyt lønsystem

v/ Jakob Panduro fra Økonomistyrelsen

14.30 – 14.55

Kundeoplevelser: mailflow og implementering af Serviceportalen

v/ Pia Sommergreen Bengtsen

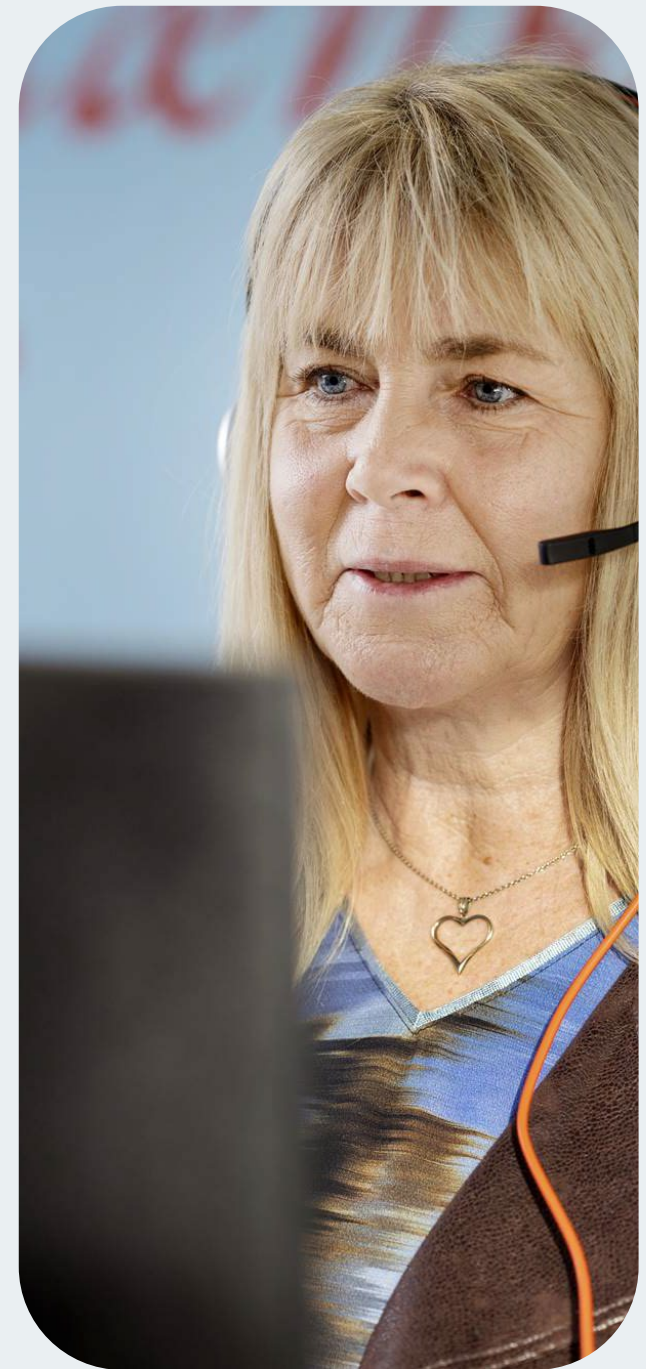
14.55– 15.00

Afrunding og tak for i dag

v/ Trine Nielsen

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.

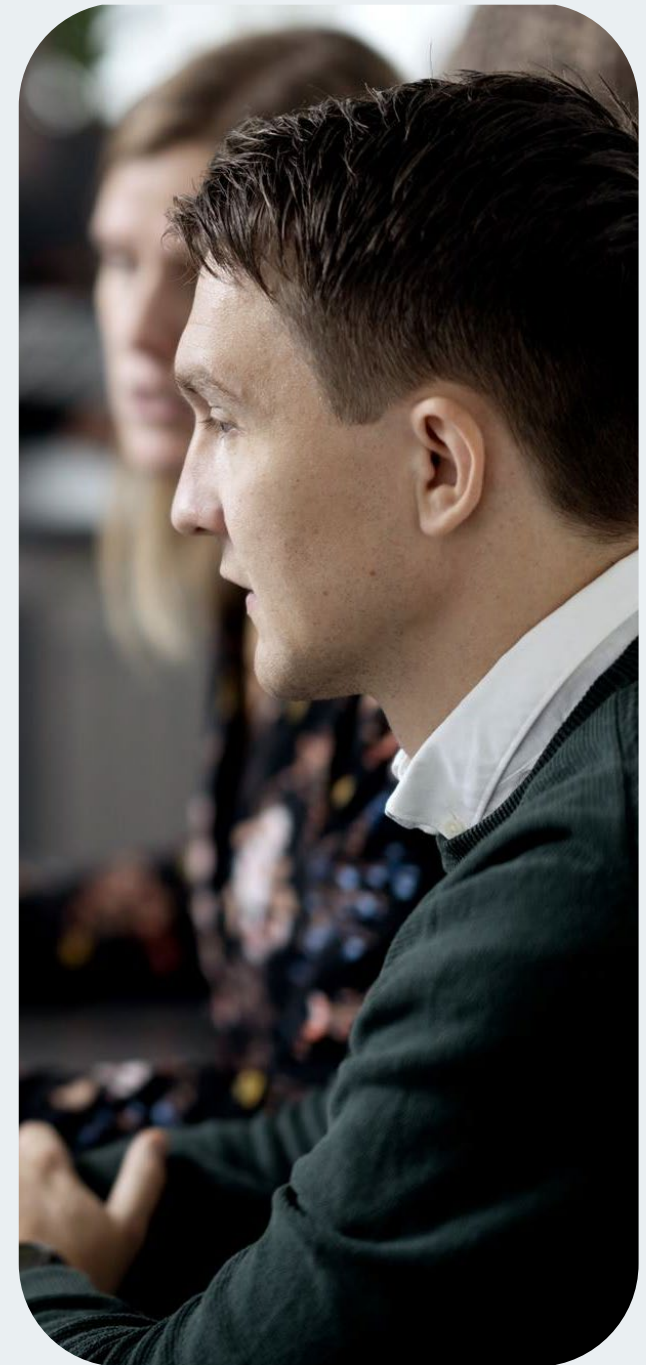
Hvad tænker I om det?



Har I input til
tiltagene om
drejebøgerne?

Kundeoplevelser: fejlindmeldelser og andre tiltag

v/ Søren Bjerg Pedersen



Fejlindmeldelser: hvad har vi hørt?

Kundeoplevelsen er i fokus og skal resultere i, at KTU'en giver et bedre resultat for 2024.

Vi har hørt jer sige på både Forum for Lønansvarlige i staten og i KTU'en, at fejlindmeldelsesprocessen i Statens Administration er uhensigtsmæssig set fra jeres perspektiv, da I selv skal sende en blanket ind igen, når det er Statens Administration, som laver en fejl.

Derfor har vi ændret processen.

Fejlindmeldelser i 2023

Løn

1.371 indmeldelser (1,4%)

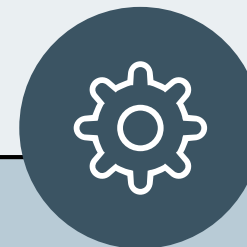
Refusion

135 indmeldelser (0,5%)

Årsagen til ændring af processen for fejlindmeldelse



- I efterspørger mere dialog
- I får ikke svar på, at en fejlindmeldelse er løst, når den er indsendt via Lønportalen
- Hvis Statens Administration vurderer, at fejlindmeldelsen ikke er en fejl, som er lavet af Statens Administration, afbrydes bestillingen uden dialog med jer
- Hvis I kontakter Statens Administration vedrørende afbrydelsen, sker henvendelsen til Kundebetjening. Det betyder, at I skal forklare en sag flere gange, hvis den ender i Løn



- Besværligt at sende en ny blanket med det oprindelige referencenummer til en sag
- I Statens HR er det svært at beskrive en fejl, uden en kollega skal godkende
- Fejlindmeldelse i Statens HR må først ske, efter uddata er afsendt fra Statens Administration
- Hvis fejlen har økonomiske konsekvenser for medarbejderen, skal I som kunde indsende aconto-bestilling, før beløbet kan udbetales

Fejlindmeldelser: det har vi gjort

Fejlindmeldelsen sker ved dialog via telefonopkald eller mail til Kundebetjening. Statens Administration tager hånd om det fremfor, at kunden skal indsende op til tre blanketter.

Statens Administration foretager lønstandsning og acontoudbetaling ved fejl i sagsbehandlingen forårsaget af Statens Administration – når og hvor det er nødvendigt (kunden behøver ikke at indsende yderligere blanketter).

Statens Administration foretager en acontoudbetaling, når fejlen overstiger et beløb på 500 kr. netto og en lønstandsning, når fejlen overstiger et beløb på 300 kr. netto.



Forbedringspunkter

Fejl indsendes via mail eller opringning til Statens Administration

Statens Administration finder det oprindelige sagsnummer og genopliver/opretter en ny sag

Dialog før eventuel afvisning af en fejlindmeldelse

Automatisk acontoudbetaling/maksstandsning - 500kr./300 kr. (kun for regnskabskunder)

Fejlblanketten udfases

Besked via ServicePortal når sagen er løst

Sagen løses enten i Kundebetjening eller i Løn – antallet af indblandede personer minimeres

SLA-fejl kan behandles inden lønkørsel

Generel læring på baggrund af opsamling af fejl i Statens Administration

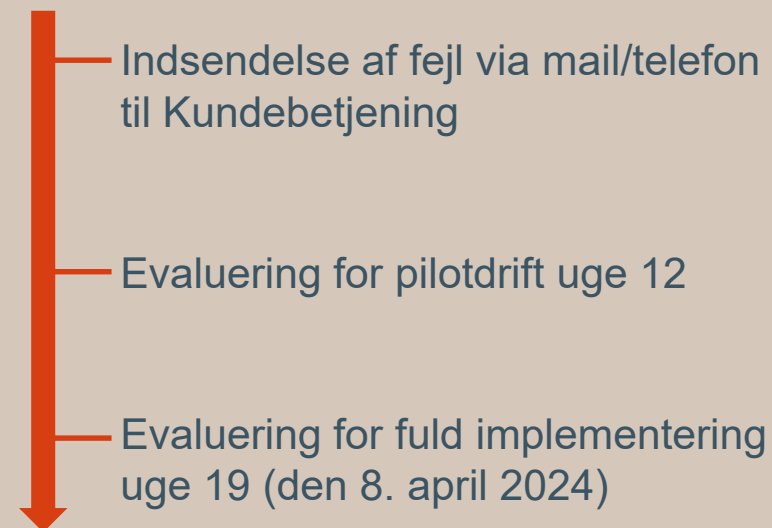
Pilotdrift

Kunder

- Slots- og Kulturstyrelsen løngruppe 780
- Akkrediteringsinstitutionen løngruppe 322
- Udlændinge- og Integrationsministeriet - koncern
- Beskæftigelsesministeriet - koncern
- SKAT - koncern
- Indenrigs- og Sundhedsministeriet
- Fiskeristyrelsen

Proces

Igangsættelse den 27. februar 2024



Evaluering af den fulde løsning med pilotkunder forventeligt medio 2024

Hvad sker der efter, at fejlene er registreret

Projektet omkring fejlindmeldelse fortsætter internt.

Statens Administration skal i endnu højere grad lære af de fejl, som vi laver, end vi gør i dag.

Der skal etableres en proces for struktureret opfølgning på de fejl, vi begår.

Vi kommer til fortsat at lave fejl – vi skal bare undgå, at vi laver de samme fejl



Andre kundevendte tiltag

Returløb

I har tidligere givet udtryk for, at det er et område med plads til forbedring

Vi har en ambition om at mindske returløbet til jer kunder (Lønportalen og SHR) - til gavn for både jer og Statens Administration

Indhold: Kiggeadgang, udarbejdelse af standardsvar, læring af fejl etc. (internt: tjeklister, onboarding)

Workshop ultimo maj med en kundegruppe (Det Kongelige Akademi, Ankestyrelsen, Trafikstyrelsen, ITU, DIIS, Nationalmuseet)

Uddata

Workshop afholdt i oktober 2023 med kunder

Indhold: Èn samlet rapportering (databaseværktøj under udarbejdelse) samt interne procesforbedringer (ensartethed)

Kundeinvolvering på pilotdrift kommer

Aconto fælleskab

Løn og Kreditor sidder sammen fysisk – DDI-bestillingerne håndteres i ét flow

Sagsbehandlingstid og liggetid er væsentlig nedbragt

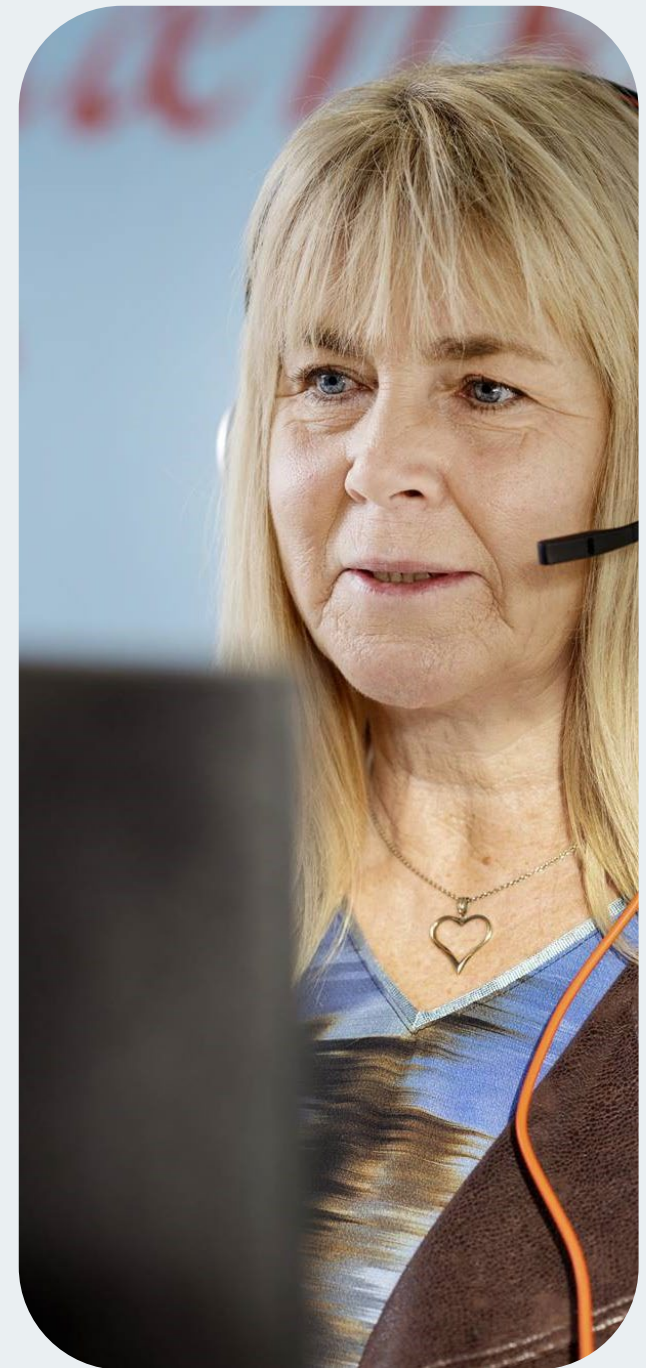
Hvad tænker I om det?



Har I input til tiltagene om fejlindmeldelse, returløb, uddata og aconto fællesskab ?

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

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



Hvad tænker I om det?



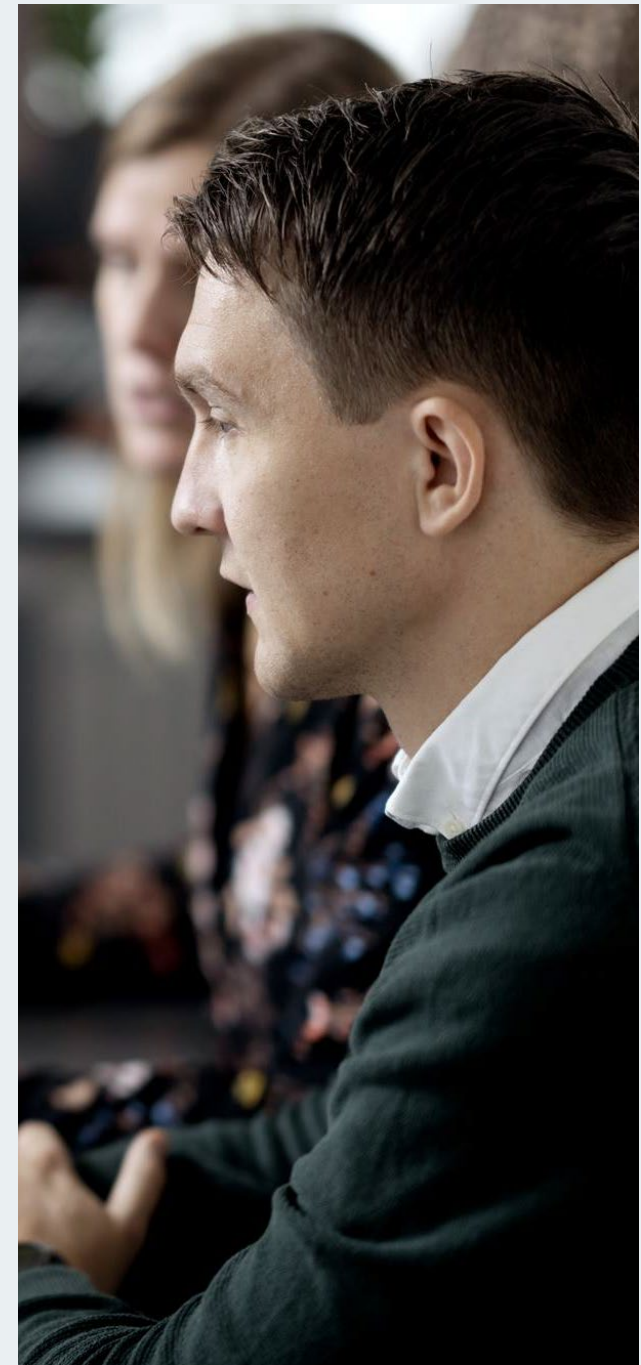
Får I øje på noget, vi med fordel skal indtænke?

PAUSE 13.35 – 14.00



Nyt lønsystem

v/ Jakob Panduro



Nyt lønsystem

13. maj 2024

Statens Lønløsning

Anvendes af ca. 400 statslige institutioner

Udbetaler ca. 109. mia. kr. årligt

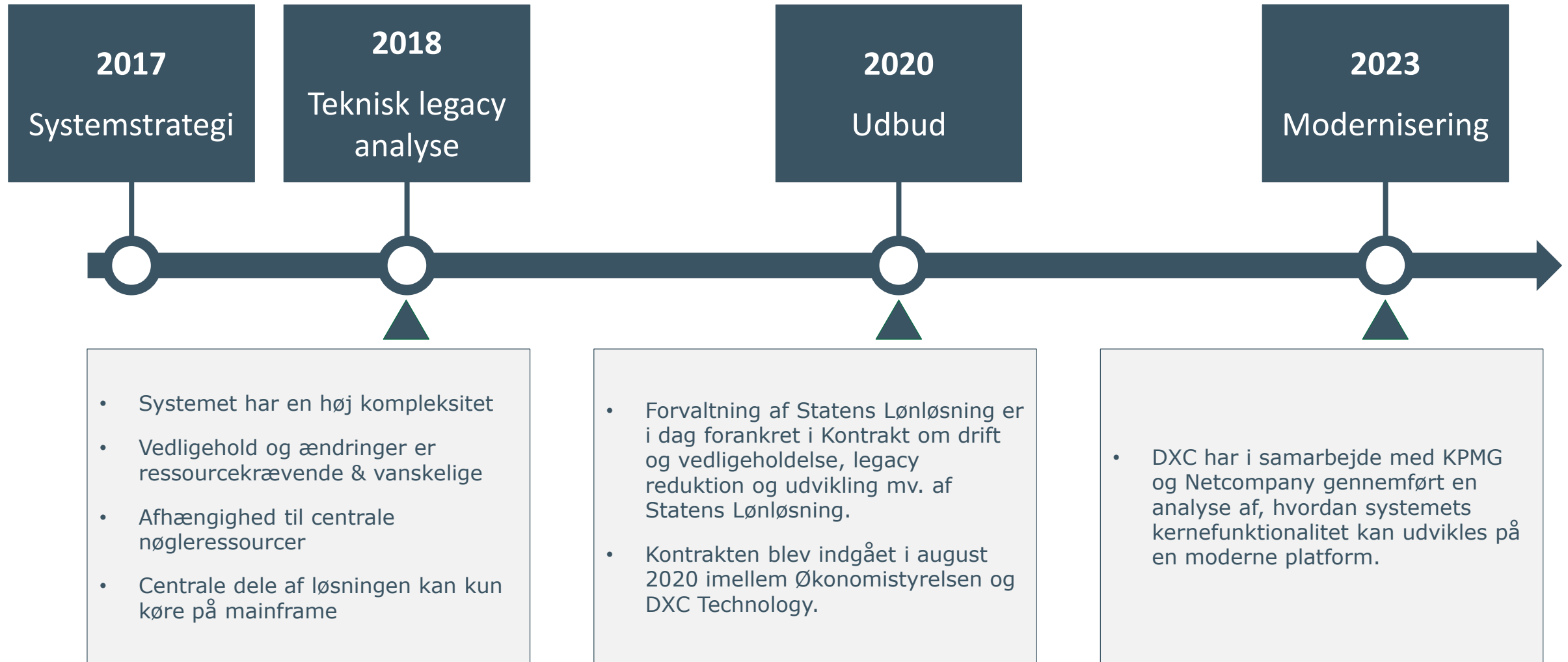
Udbetaler til ca. 350.000 personer årligt

Samfundskritisk løsning

Nuværende løsning blev implementeret i 2003



Lidt historik



2. Halvår af 2023 gennemførte vi en omfattende analyse

Indsats i analysefasen



~ 105 workshops



~ 19.500 timer



~ 10 interne ØS ressourcer

Leverancer fra analysefasen



Kravsspecifikation



Plan



Platformsvalg



Estimat & Risici

Andre facts

Den samlede analyse
fylder hele 324 sider

Analysen er blevet til i et
samarbejde med en række
eksterne partnere

Der blev minimum indkøbt
250 croissanter i løbet af
analysefasen



ØKONOMISTYRELSEN

Målsætninger for nyt lønsystem

STRATEGISKE MÅLSÆTNINGER

Succeskriterier og gevinster

Det vi skal fastholde og det vi skal opnå

1 Fremtidssikring af løsningen

- Løsningen er baseret på moderne teknologi med lang levetid og kan udvides til at understøtte det til en hver tid gældende regelgrundlag
- Løsningen reducerer nøgleressource- og leverandørafhængighed, hvormed løsning kan genudbydes på et dansk marked med mulighed for "lift and shift"

G.1. Eliminering af teknisk gæld

G.2. Eliminering af nøgleressourceafhængighed

2 Effektiv og ansvarlig drift

- Løsningen sikrer, at Økonomistyrelsen leverer sikker, effektiv og fleksibel drift i form af korrekt og rettidig løn og tjenestemandspension
- Løsningen har høj drift-/omkostningseffektivitet (lav total cost of ownership)

3 Løsningen understøtter fremtidens lønmedarbejder

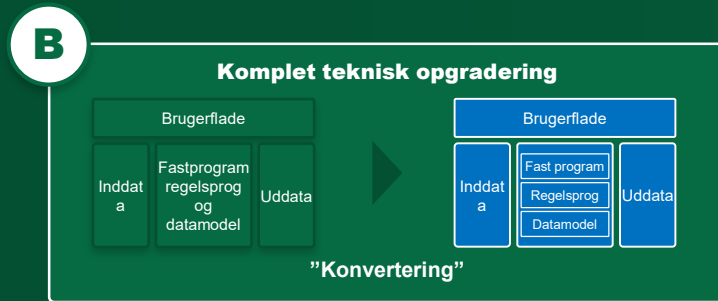
- Løsningen er tilgængelig, brugervenlig og understøtter brugeren i håndteringen af det komplekse regelsæt, hvilket danner grundlag for nemmere oplæring og rekruttering

4 Høj kundetilfredshed

- Løsningen er attraktiv for kunderne, herunder ikke-obligatoriske kunder (primært selvejersektoren) målt på funktionalitet og pris

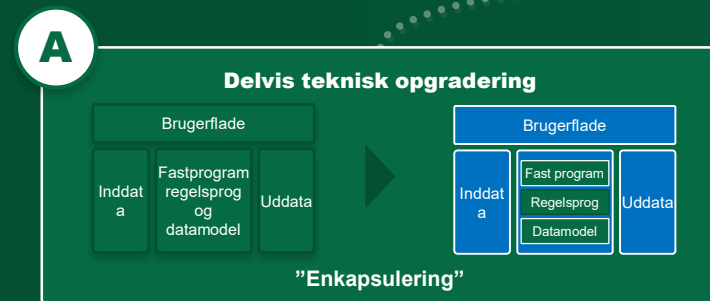
G.3. Brugervenlighed og nemmere oplæring

Hvordan moderniserer vi

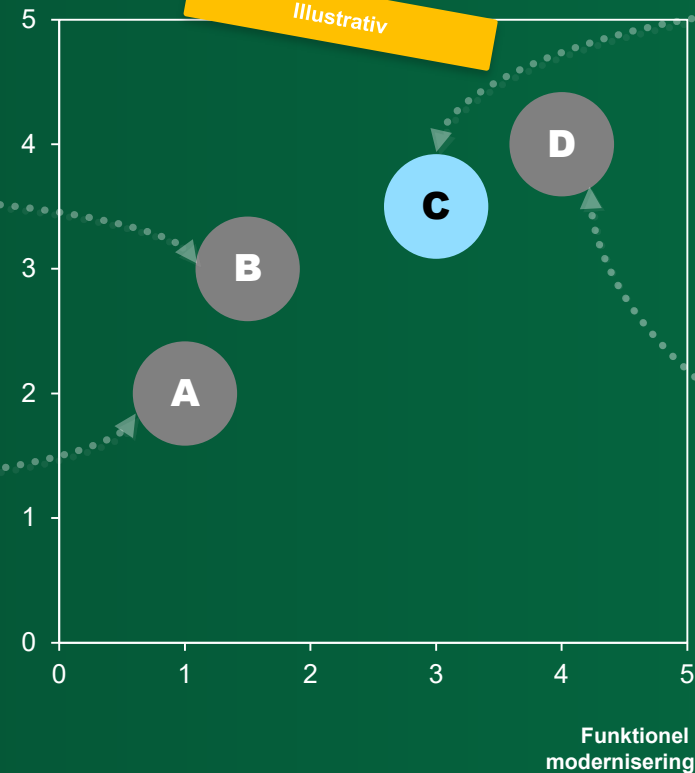


Teknisk modernisering

- ⊕ Modularisering
- ⊕ "Gentænkning"
- ⊕ Begrænset legacy reduktion



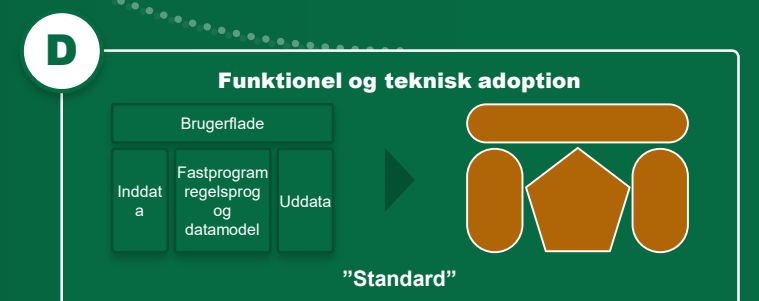
Teknisk modernisering



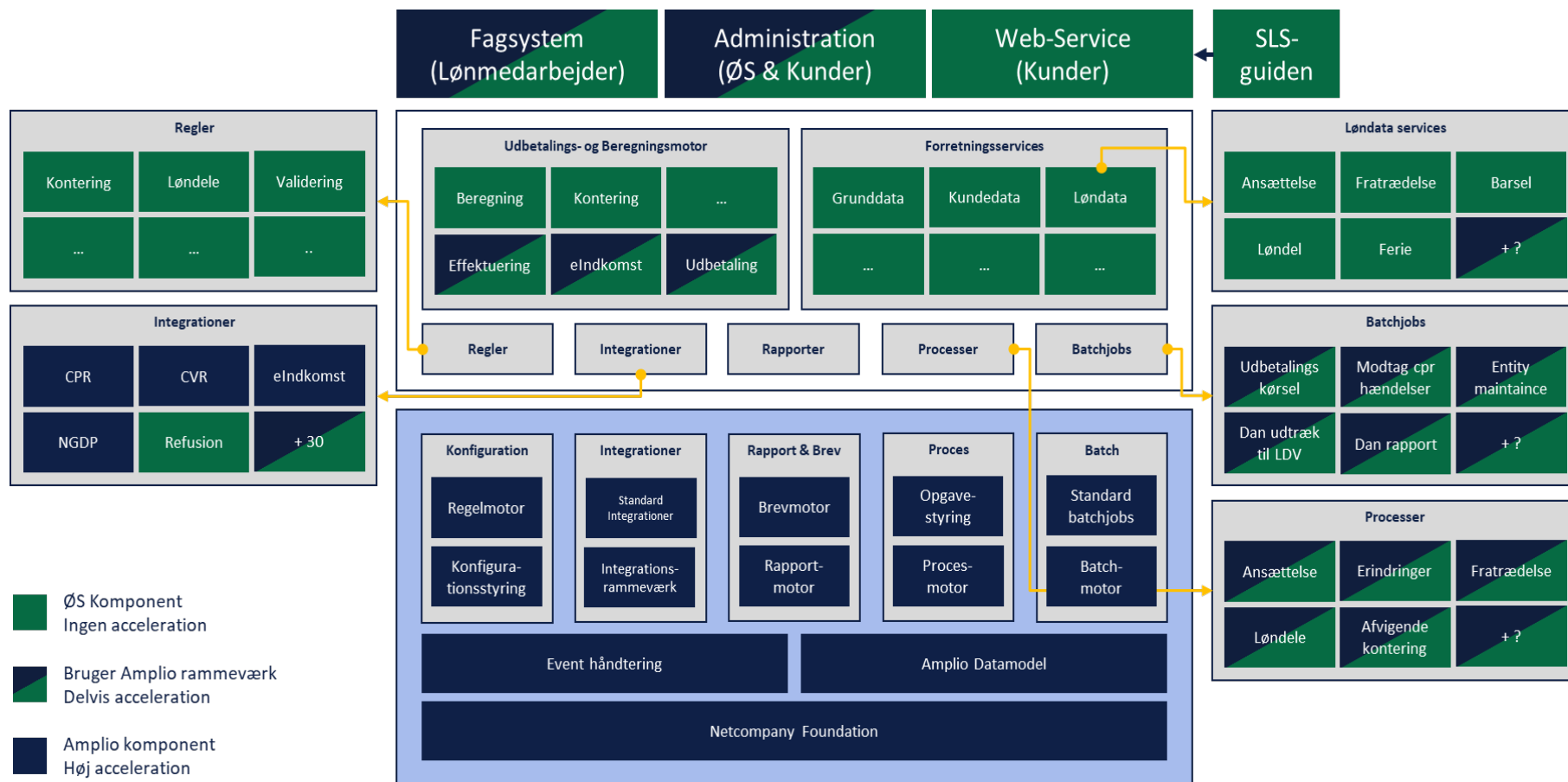
Valgt som arbejdshypotese i hovedanalysen

Funktional og Teknisk Modernisering

- ✓ Modularisering
- ✓ "Gentænkning"
- ✓ Komplet legacy reduktion



Teknologisk platform



Valg af løsning - forenkling og ny leverancemodel



Leverancehastighed

Det skal være muligt for ØS at levere ændringer i samme hastighed som de gør i dag. Særligt på kerne opgaver som f.eks. implementering af ny overenskomst, lokalaftaler, mv.



Udvidelsesmulighed

Det skal være muligt at udvide løsningen med nye behov og funktionalitet som ikke har været tænkt ind fra starten



Lav indstigning for nye medarbejdere

Det skal være nemt at oplære nye medarbejdere til at kunne arbejde med regler i løsningen. Det skal være muligt at varetage opsætning af regler uden at have tekniske kompetencer.



Forenkling af løsningen

Det kommende løsning skal være simpleere både teknisk og forretningsmæssigt – men kerne begreber skal bibeholdes for at muliggøre nem transition for brugerne.



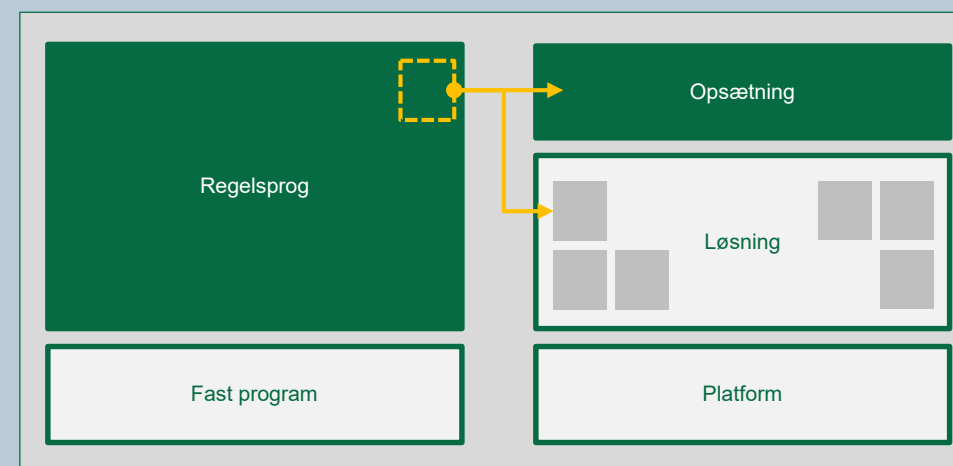
Leverandøruafhængighed



Det skal være muligt for ØS at levere på kerneopgaver med så lidt involvering af leverandøren som muligt, og med klar ansvarsfordeling.

SLS



SLP



-  Her skal ØS forretningsspecialister arbejde
-  Her skal udviklere arbejde



Anbefalinger fra Statens it-råd

- Højriskoprojekt
- Tre anbefalinger:
 - Tidlig POC
 - Fokus på Risici
 - Tydelig ansvarssdeling

Aktstykke til Finansudvalget

FOLKETINGET Folketingstidende Tillæg E

Aktstykket nr. _____ Folketings 2023-24

Finansministeriet, København, den 1. maj 2024.

a) Finansministeriet anmoder om Finansudvalgets tilslutning til at igangsætte etableringen af en ny fællesstatlig lønløsning under navnet Statens Lon- og Pensionsløsning (SLP) til udskriftning af Statens Lønning. De samlede totale projektdgifter ekskl. renter udgør 528,6 mio. kr. (2024-pl) i perioden 2023-2036. Den nye løsning planlægges implementeret i perioden 2027-2028.

De samlede udgifter inkl. renter bliver brugerfinansieret. Udgifterne vil blive mellemfinansieret på § 07.14.01. Økonomistyrelsen.

b) Statens Lønning er en samfundskritisk løsning, der siden 1970 har leveret lønservice til staten. Løsningen er et centralt element i statens administrative systemportefølje, som Finansministeriet har ansvar for, jf. § 6 i Bekendtgørelse om statens regnskabsvæsen mv. Den nuværende løsning blev implementeret i 2003. Løsningen anvendes af rittilgige og selvejende institutioner til at beregne og anvise løn til ansatte i Danmark, Grønland og på Færøerne samt pension til tjenestemandspensionister.

(i) *Projektets formål*

Projektet har til formål at udvikle en fremtidsikret lønløsning under navnet Statens Lon- og Pensionsløsning (SLP) til erstatning af den nuværende løsning. Den nye løsning skal understøtte samme opgaver som den nuværende løsning.

Økonomistyrelsen har i 2018 flet gennemført en analyse af den nuværende løsnings tekniske gæld baseret på systemkomponenterne. Analysen konkluderede, at den nuværende løsning forventeligt ikke kan vedligeholdes ud over længden på den nuværende kontrakt, der udløber i 2029, på grund af teknisk forældelse og medfølgende personafhængighed.

Statens Lon- og Pensionsløsning skal dermed udgøre fundamentet for, at Økonomistyrelsen fortsat kan levere korrekt løn og tjenestemandspension til tiden. Dette skal realiseres igennem etablering af en teknisk tidssvarende og vedligeholdelsesvenlig løsning uden personafhængigheder, som kan genudbydes. Den moderne platform og brugergrænseflade skal samtidig sikre et højt niveau af automatisering og brugervenlighed.

AE001146

Finansministeriet, Økonomistyrelsen, j.nr. 2024-1234

Vurderingen af økonomisk nytte er et fælles udgangspunkt, men der er også en række tekniske aspekter, som skal overvejes. Løsningen er baseret på en specifikationsgruppe, der er defineret i projektspecifikationen. Løsningen vil blive mellemfinansieret på § 07.14.01. Økonomistyrelsen.

2024	2025	2026
16,2	16,2	18,7
-	-	-
16,2	16,2	18,7
5,2	2,3	0,5
41,4	18,8	19,2

2021 2022
-137,2 -137,2
199,2 145,9
22,0 6,7

STRATEGISKE MÅLSÆTNINGER

Det vil skal fastholdes og det vil skal opnå

Succeskriterier og gevinster

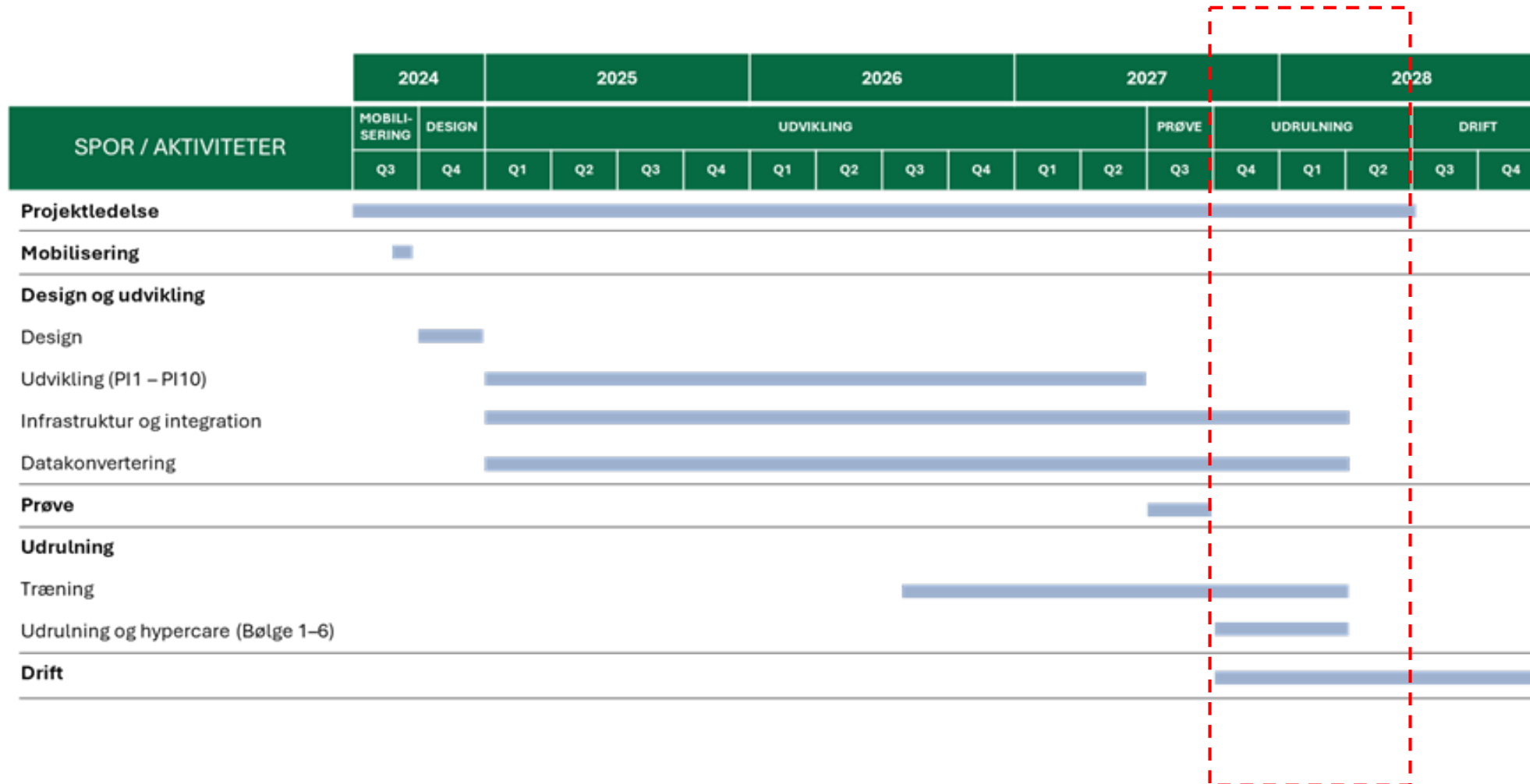
- 1 Fremtidssikring af løsningen**
 - Løsningen er baseret på moderne teknologi med lang levetid og kan udvides til at understøtte det til en hver tid gældende regelgrundlag
 - Løsningen reducerer nøgleressource- og leverandoraafhængighed, hvormed løsning kan genudbydes på et dansk marked med mulighed for "lit and shift"
- 2 Effektiv og ansvarlig drift**
 - Løsningen sikrer, at Økonomistyrelsen leverer sikker, effektiv og fleksibel drift i form af korrekt og rettidig løn og tjenestemandspension
 - Løsningen har høj drift/omkostningseffektivitet (lav total cost of ownership)
- 3 Løsningen understøtter fremtidens lønmedarbejder**
 - Løsningen er tilgængelig, brugervenlig og understøtter brugeren i håndteringen af det komplekse regelsæt, hvilket danner grundlag for nemmere oplysning og rekruttering
- 4 Høj kundetilfredshed**
 - Løsningen er attraktiv for kunderne, herunder ikke-obligatoriske kunder (primært selvejersktoren) målt på funktionalitet og pris

G.1. Eliminering af teknisk gæld
G.2. Eliminering af nøgleressourceafhængighed
G.3. Brugervenlighed og nemmere oplysning

Mio. kr., 2024-PL	Total	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033	2034	2035	2036
Aktiverbare udgifter	450,0	-	-	-	-	-	37,5	56,2	56,2	56,2	56,2	56,2	56,2	56,2	18,7
Ikke-aktiverbare udgifter	78,6	25,6	2,4	-	-	45,2	5,4	-	-	-	-	-	-	-	-
Heraf risikopulje	44,6	-	-	-	-	44,6	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total ekskl. renter	528,6	25,6	2,4	-	-	45,2	42,9	56,2	56,2	56,2	56,2	56,2	56,2	56,2	18,7
Renter	124,5	-	0,5	3,9	9,8	15,2	19,1	19,2	16,4	13,6	10,8	8,0	5,2	2,3	0,5
Total inkl. renter	653,0	25,6	2,9	3,9	9,8	60,4	62,0	75,5	72,7	69,8	67,0	64,2	61,4	58,6	19,2

Anm.: Ingen anmærkninger
Kilde: SLP Business Case Model v1. 7

Projektplan

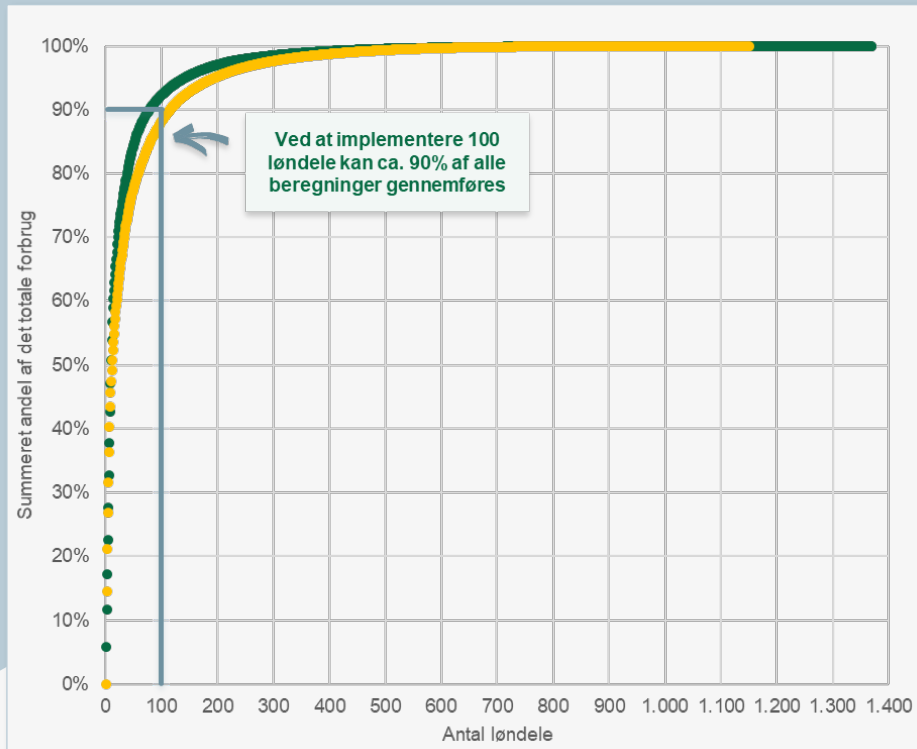


Hvor ligger udfordringerne

- **Kompleksitet af løsningen**
- **Overgang fra regelsprog til konfiguration**
- **Udvikling og vedligehold af to løsninger**
- **Enstemmighed i data**

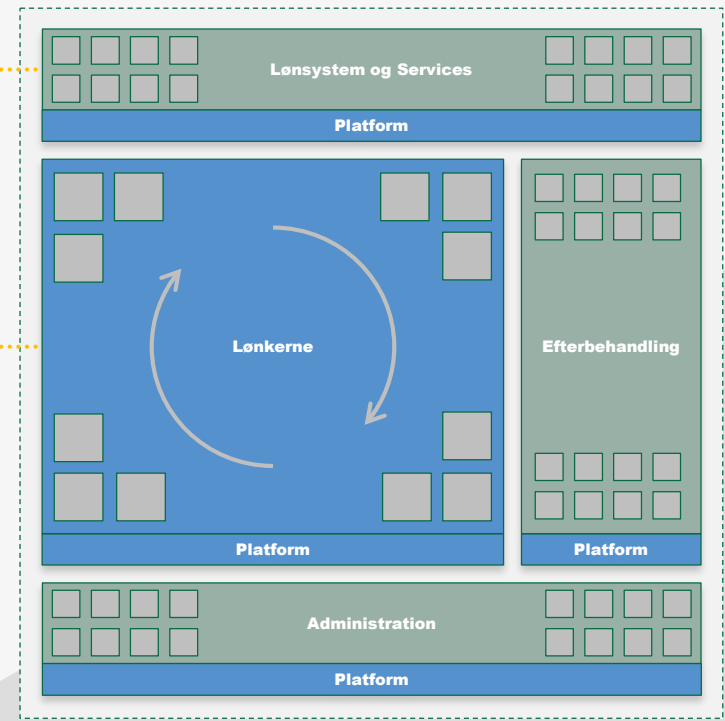


Udviklingsmetode



Lønsystemet vil blive udviklet på baggrund af den platform som er blive udvidet modul for modul.

Lønkernen vil blive udviklet iterativt, da alle fem grundmoduler afhænger af hinanden. Der vil blive tilføjet mere og mere *funktionalitet* indtil kernen dækker alle behov.



- Modul baseret tilgang
- Iterativ tilgang
- Modul

WE NEED YOU!





Tak for i dag

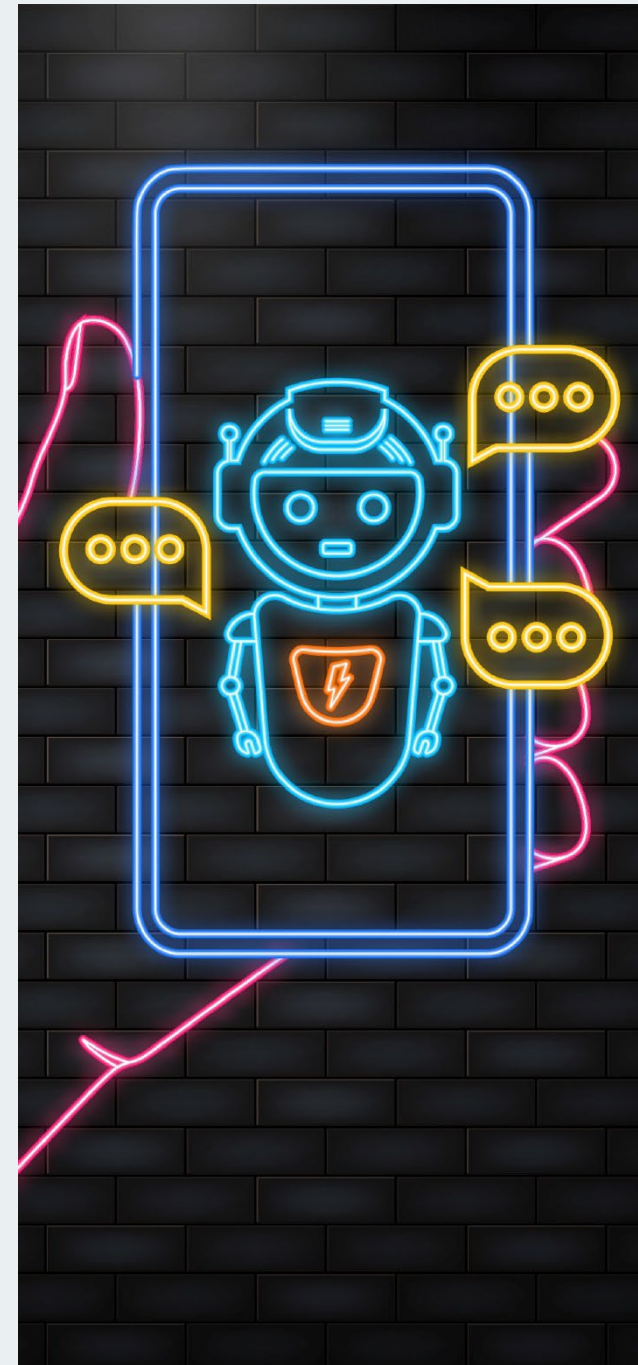
Jakob Panduro
JAP@oes.dk



FINANSMINISTERIET

AI i Statens Administration 2024

v/ Heinrich Sigsgaard



AI – projektgrundlag

Strategisk indsats: Øget digitalisering

Overordnet formål

- Eksperimentere med nye værktøjer
- Afklare hvilke potentialerne, der er i AI
- Hvad kræver det (organisatorisk) at udvikle og drifte AI-/GPT-løsninger?

Succeskriterier

- Anvendelse af AI som teknologi
- Sikkerhedsmæssige aspekter er afklarede



AI – interne AI-løsninger



Der gennemføres to cases
som *proof of concept* på AI

1: Understøttelse af kundeoplevelser (igangværende)

- Internt opslagsværk til Statens HR
- Automatisk generering af forslag til svar på kundehenvendelser

2: Lønsagsbehandling

- SLS-guiden som GPT (måske)

AI - status

Samarbejde med leverandør er påbegyndt

- GPT til Statens HR bliver første produkt til understøttelse af kundehenvendelser
- Færdigt produkt leveres til Statens Administration ultimo Q2

Afventer intern afklaring ...

- Sikkerhedsvurdering af GPT som cloud-teknologi
- Hvilke omkostninger er der ved AI?
- Hvilke typer af data må vi bearbejde med GPT?

AI – videre arbejde

**Erfaring
gennem
test**

Kundebetjening
får adgang til
GPT primo Q2

Skal udvikle GPT til
lønsagsbehandling
Forventet påbegyndt
primo Q3

**Ny
leverandør
inddrages
ultimo Q2**



Tak for i dag – evaluering sendes efter forummet



Vi ses til
november
2024