

# Velkommen til Kundeforum

*- endelig ansigt til ansigt*

20. september 2021



**STATENS ADMINISTRATION**

# Dagsorden

01

## Velkomst og introduktion

v/ Trine Nielsen, direktør i Statens Administration

02

## Statens Administrations strategi 2021-2025

v/ Trine Nielsen, direktør i Statens Administration

03

## Pause

04

## Ny kunde hos Statens Administration

v/ Henning Jensen – chef for Koncern Regnskab i kriminalforsorgen

05

## Kundetilfredshedsmåling og kundeaktiviteter

v/ Heinrich Sigsgaard – kontorchef i Statens Administration

06

## Status fra Statens Administrations driftsområder

v/ kontorchefer i Statens Administration

07

## Afrunding og tak for i dag

v/ Trine Nielsen, direktør i Statens Administration



Rammen for strategiarbejdet er otte strategiske parametre, som danner relevante kontinua for shared service centre

Strategisk ramme



# Statens Administrations strategi 2021-2025

v/ Trine Nielsen – direktør i Statens Administration



STATENS ADMINISTRATION

# Optakten til en ny strategi: Det sagde kunderne på workshoppen

- efteråret 2020

## ” Ansvarsforholdet over for Rigsrevisionen er afgørende for opgavesplittet

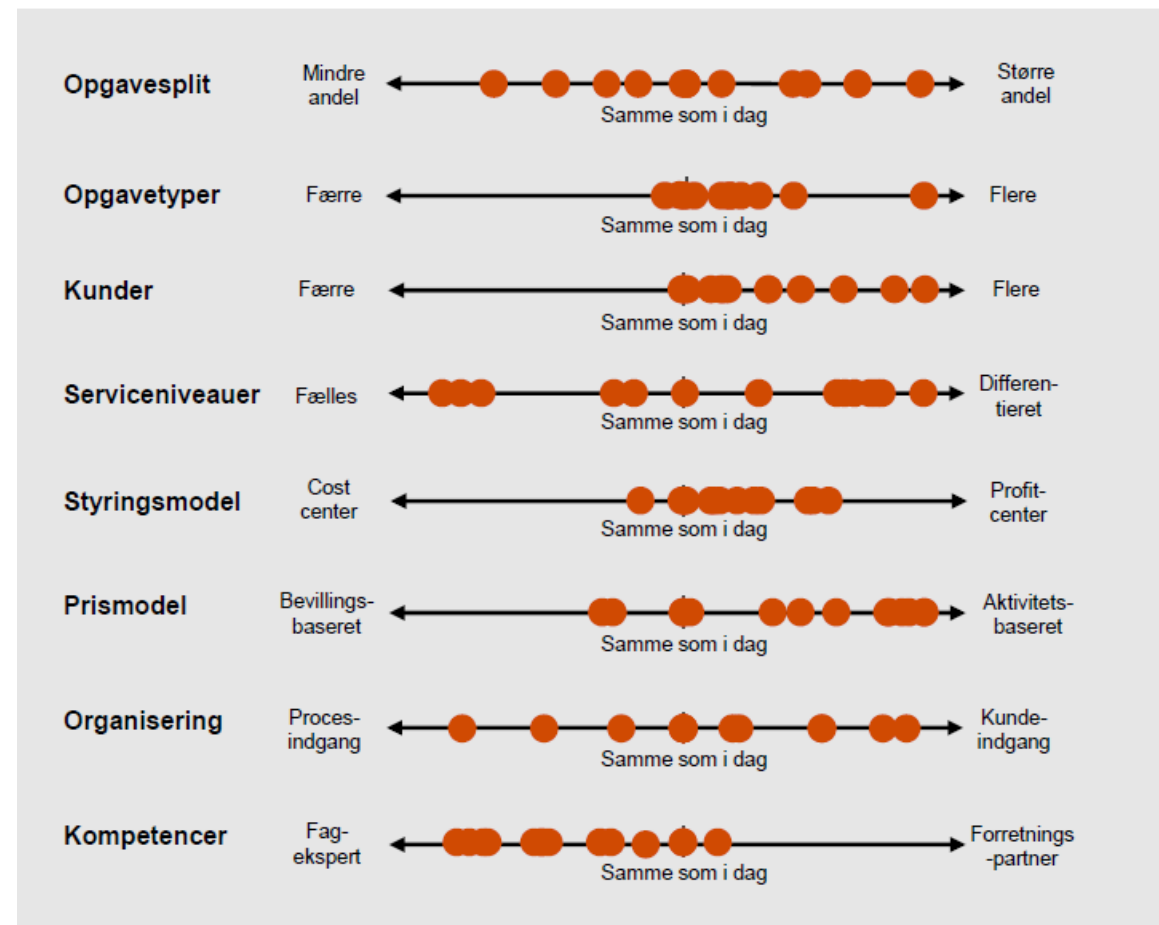
Forholdet er vigtigt, fordi kunderne i dag oplever internt at skulle bibeholde kendskab til processerne for at kunne udføre tilstrækkelig kontrol.

## ” Aktiv rolle i digitaliseringsagendaen

Statens Administration bør tage en aktiv rolle i at digitalisere rutineopgaver og effektivisere opgaveløsningen ved at fjerne unødige trin i opgaveløsningen.

## ” Potentiale for at blive ekspertcenter på tværs af staten

Statens Administration bør indsamle og dele viden og erfaring mellem institutionerne og kunne rådgive institutioner ved de opgaver, som institutionen kun sjældent udfører.



An aerial photograph of a dense forest with a winding orange line overlaid on it. The line starts on the left, moves towards the center, and then curves towards the right, ending near a body of water. The forest is a mix of green and brown, suggesting different tree species or perhaps a fire scar. The water is a deep blue-green color.

# **SAMmentænkte løsninger**

2021-2025



STATENS ADMINISTRATION

# Smagsprøve på den filmiske formidling af strategien

De tre strategiske pejlemærker i  
Statens Administration



# Tre strategiske pejlemærker

## Vi sætter standarden



SAM sætter standarden for effektiv administration og for *morgendagens løsninger* på tværs af den offentlige sektor

... ved at levere og udvikle flere og attraktive ydelser af høj kvalitet

## Vi skaber værdi



SAM skaber sammenhæng og værdi på tværs af opgaver

og ansvar  
... ved at sikre *helhedsorienterede løsninger* i samspil med kunder og andre samarbejdspartnere

## Vi formidler viden



SAM formidler viden kompetent og leverer

*relevante løsninger*  
... ved at udvikle og omsætte ekspertkompetencer til gavn for kunderne

# Flere opgaver i dybden og bredden

## *Hvorfor er det vigtigt?*

Fordi vi med samlingen af administrative opgaver skaber den nødvendige volumen for fortsat relevant udvikling af det administrative område på tværs af den offentlige sektor.

## Hvad gør vi?

- Vi overtager flere af de opgaver, kunderne selv løser i dag, dér hvor det skaber værdi på tværs af kunderne
- Vi påtager os nye opgaveområder med afsæt i vurdering af hensigtsmæssigheden i det nuværende opgavesplit til kunderne
- Vi sammentænker udviklingen af eksempelvis nye systemløsninger og muligheden for nye opgaveområder





# Øget digitalisering

## *Hvorfor er det vigtigt?*

Fordi vi med digitalisering ved ny teknologi genererer grundlag for bedre løsninger, så vi i endnu højere grad kan frigøre tid til værdiskabelse for kunderne og varetagelse af nye opgaver.

## Hvad gør vi?

- Vi optimerer eksisterende såvel som nye administrative arbejdsgange og fjerner dobbeltadministration
- Vi muliggør dataanalyse og omsætter til effektive og gennemtænkte løsninger
- Vi nyttiggør nye teknologier på administrative opgaver



# Samling af faglig ekspertise

## *Hvorfor er det vigtigt?*

Fordi vi på den måde fortsat kan skabe værdi i den offentlige sektor.

## Hvad gør vi?

- Vi omsætter vores viden, og dermed nyttiggør og tilpasser den til kundernes behov
- Vi gør os til epicenter for kompetencer inden for vores område, så vi med vores overblik kan understøtte vores kunder på relevant vis og danne grundlag for stadig nytænkning og forbedring af opgaveløsningen
- Vi tilbyder nye ydelser med afsæt i vores erfaring og faglighed



# Jeres forslag til strategiens tre indsatsområder - og på hvor Statens Administration er i 2025

## Flere opgaver i dybden og bredden

---

Hvilke opgaver kunne det være relevant for Statens Administration at påtage sig i den kommende strategiperiode?

Udfyld det mørkeblå kort

Kom gerne med konkrete forslag både hvad angår opgaver i dybden og i bredden

## Øget digitalisering

---

Hvor oplever I manuelle, tunge sags gange, som med fordel kunne digitaliseres?

Udfyld det sennepsfarvede kort

Kom gerne med konkrete eksempler på, hvor en øget digitalisering skaber værdi for jer

## Samling af faglig ekspertise

---

Hvordan kan Statens Administration sætte sin faglighed bedre i spil hos og for jer?

Udfyld det lilla kort

Kom gerne med konkrete områder, hvor en samling af faglig ekspertise ville komme jer til særlig gavn



**SAMmen**  
*i takt*



STATENS ADMINISTRATION

# Pause



# Ny kunde hos Statens Administration

v/Henning Jensen – chef for Koncern Regnskab i kriminalforsorgen



A photograph of a woman and a man walking through a forest. The woman is on the left, wearing a dark jacket and a patterned scarf, smiling. The man is on the right, wearing a dark jacket over a light blue shirt, also smiling. The background is a sunlit forest with tall trees and a path.

# Kundetilfredshedsmåling og kundeaktiviteter

v/ Heinrich Sigsgaard – kontorchef i Statens Administration

20. september 2021



**AGENCY FOR  
GOVERNMENTAL ADMINISTRATION**



# Kundetilfredshedsmåling

20. September 2021



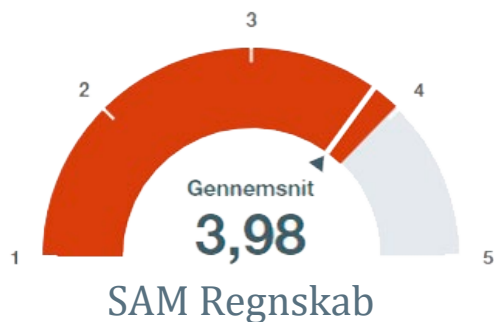
# Kundetilfredshed 2021 - Resultater

Svarprocenten var i år – **73,6 pct.**

I 2021 er der udsendt 212 spørgeskemaer. Vi har modtaget 156 besvarelser, imod 159 besvarelser i 2020

På en skala fra 1- 5 er den gennemsnitlige tilfredshed **4,0**, hvor sidste års resultat var 3,9

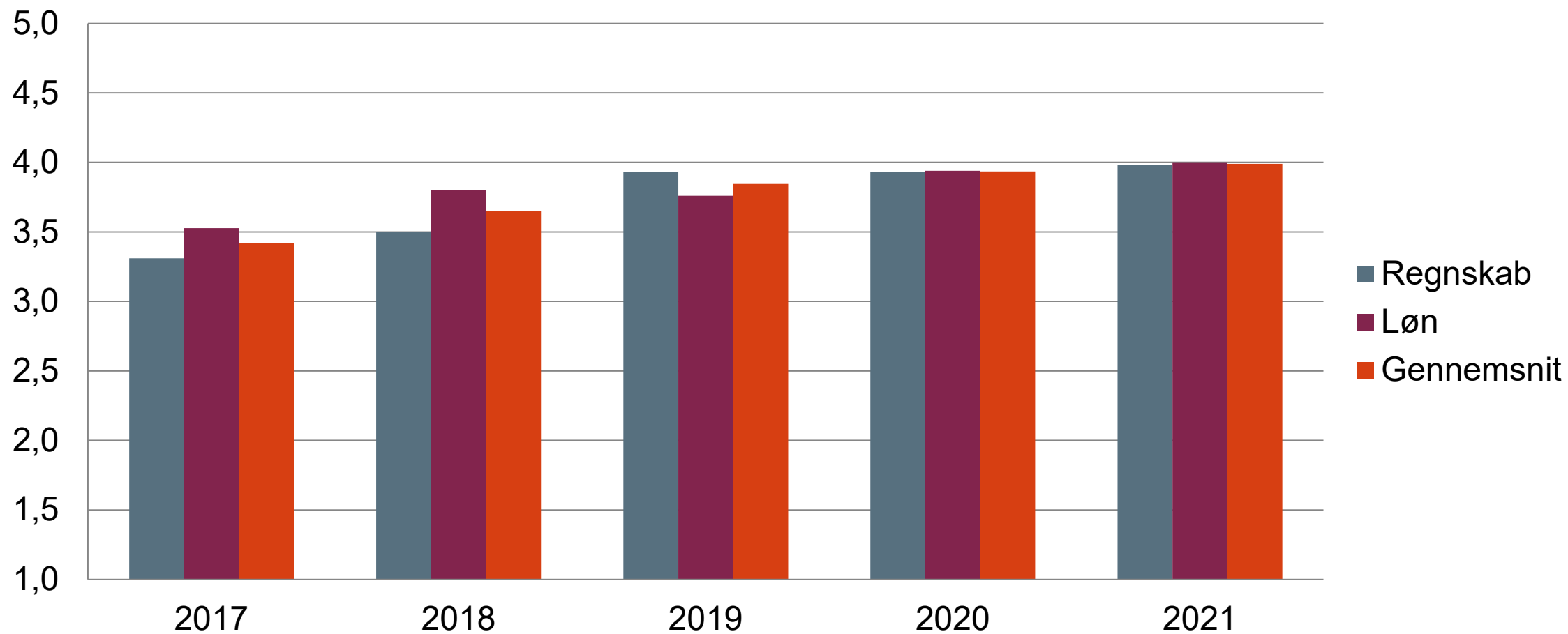
## Resultat i gennemsnit



Tak for jeres besvarelser.  
Særligt for de mange gode  
og konstruktive  
bemærkninger.



# Udvikling i kundetilfredshed, 2017 – 2021



# Foreløbige ønsker til forbedringer

Brug af Kundeportal,  
Serviceportal og  
hjemmeside

Reduktion af  
behandlingstid

Behandling af rykkere

Kommunikation på  
tværs af Statens  
Administration

Regnskabs-  
erklæringen kan  
gøres mere smidig og  
brugbar

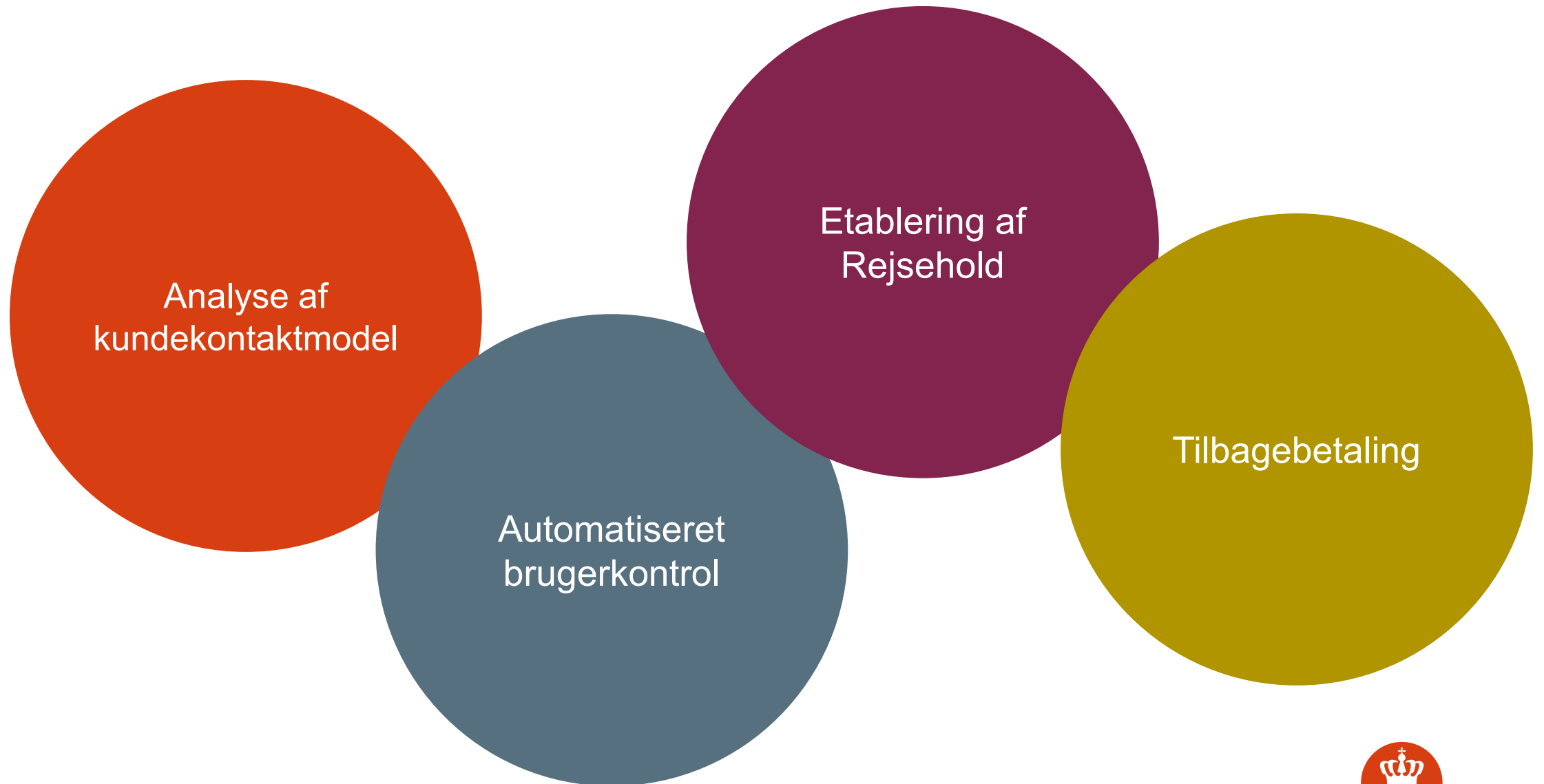
Flere kundemøder



# Kundeaktiviteter

20. september 2021

# Kundeaktiviteter





# Status fra Regnskab

v/Pia Sommergreen Bengtsen - kontorchef i Statens Administration

20. september 2021



STATENS ADMINISTRATION

# Generel status fra Regnskab

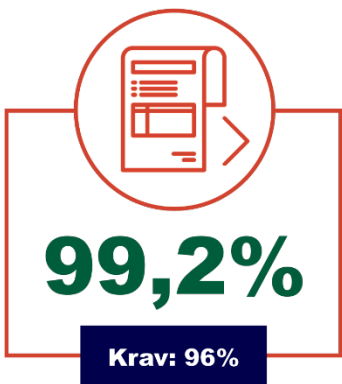
## Driftsstatus for perioden januar til juli grøn, grøn, grøn – vi er godt på vej i mål!

Behandling af købsfakturaer og  
-kreditnotaer rettidigt (< 2 dage)

Behandling af salgsfakturaer  
rettidigt (< 2 dage)

Behandling af DDI-stamdata  
rettidigt (< 2 dage)

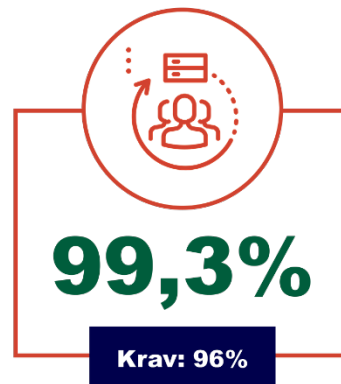
DDI-posteringer bogført  
senest 2 dage fra modtagelse



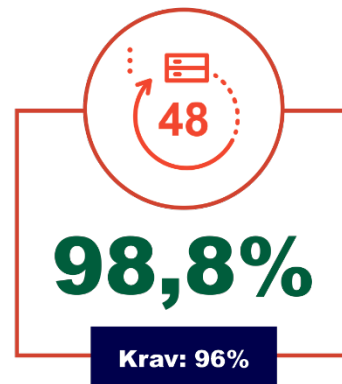
Lønindlæsning er behandlet (< 3 dage) og bogført inden periodeluk



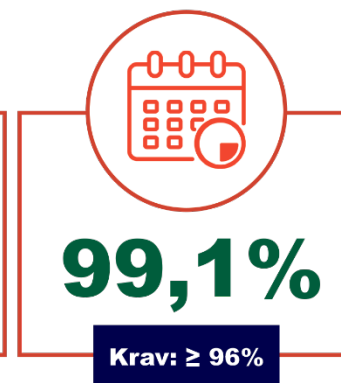
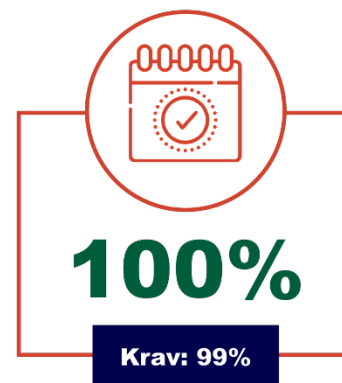
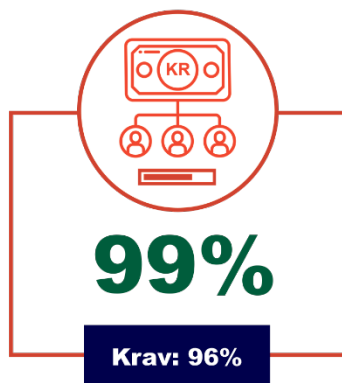
Perioderegnskab er udarbejdet medio måned



Kvartalsregnskabsopklæring er korrekte



Produktivitet SAM Regnskab - Kreditor



Aktuelle revisioner og afsluttede revisioner siden sidst

Anlæg august 2021  
ej afsluttet

Finans september 2021  
ej afsluttet

TMO august 2021  
ej afsluttet

Nye kunder og opgaver svarende til mere end 4.000 timer siden januar 2021

- Nye kunder:
- kriminalforsorgen

A middle-aged man with glasses and a beard is talking on a mobile phone. He is wearing a grey button-down shirt. The background is a bright office with a window showing a blurred outdoor scene.

# Status fra Løn

v/ Christian Nielsen - kontorchef i Statens Administration

20. september 2021



STATENS ADMINISTRATION



# Generel status fra Løn

Driftsstatus for perioden januar til juli  
grøn, grøn, grøn – vi er godt på vej i mål!

## Aktuelle revisioner og afsluttede revisioner siden sidst

Vi arbejder fortsat tæt  
sammen med  
Økonomistyrelsen på  
bemærkningerne fra  
Rigsrevisionens  
lønberetning og er næsten  
færdige

## Nye kunder og opgaver svarende til mere end 6.000 timer siden januar 2021

Nye opgaver:

- CBS (*midlertidig assistance*)
- Civilstyrelsen
- Styrelsen for  
Forsyningssikkerhed (*på vej*)
- Datatilsynet (*på vej*)

Nye kunder:

- kriminalforsorgen

Rettidig løn (på blanketter  
modtaget senest 5 dage før frist)



**100%**

Krav: 100%

Administration af løn er korrekt



**99,2%**

Krav: 98,8%

Refusionsbehandling er korrekt



**99,9%**

Krav:  $\geq 99,8\%$

Produktivitet SAM Løn



**3,40/time**

Krav:  $\geq 3,0$  stk.  
lønhændelser pr. time



Afrunding og tak for i dag  
Næste møde i april 2022