



STATENS ADMINISTRATION

# Kundeforum

6. Marts 2020



# Dagsorden



## Indledning

v/ Trolle Klitgård Andersen – direktør i Statens Administration



## Standardisering

v/Trolle Klitgård Andersen – direktør i Statens Administration



## Status fra Statens Administrations driftsområder

v/kontorchefer i Statens Administration



## Kundeaktiviteter 2020

v/ Per Helmer Roos – kontorchef i Statens Administration



## Spørgsmål

# Strategiske pejlemærker 2020-2023

Statens Administrations fem strategiske pejlemærker skal sætte retning for styrelsens arbejde med at **sikre den fortsatte udvikling af en effektiv administration** i den offentlige sektor.

Dette indebærer udvikling og effektivisering af løn- og regnskabsadministrationen samt afdækning af muligheder for nye opgaver.

## Statens Administrations fem strategiske pejlemærker:



**Administrationspolitisk rollemodel:** Statens Administration skal være rollemodel for den administrationspolitiske dagsorden ved at sætte standarder for modernisering og effektiv administration i staten.



**Det naturlige shared service valg:** Statens Administration skal være det naturlige valg som shared service center gennem levering af effektive og attraktive ydelser, der skaber værdi for kunderne og gør det muligt for dem at fokusere på deres kerneopgaver.



**Løbende udvikling i partnerskab med kunderne :** Statens Administration skal løbende udvide sin portefølje, så nye kunder tilføjes og nye ydelser og opgaveområder udvikles. Udviklingen gennemfører vi i tæt samspil med kunderne og med afsæt i deres behov.



**Sikker og effektiv drift :** Statens Administration skal levere sikker og effektiv opgaveløsning af høj kvalitet baseret på *best practice*. Det sikrer vi ved at udbrede en stærk forbedringskultur og holde et vedholdende fokus på optimering og automatisering.



**Attraktiv og udfordrende arbejdsplads:** Medarbejderne skal opleve Statens Administration som en spændende og udfordrende arbejdsplads. Vi skaber et miljø, hvor medarbejderne trives som hele mennesker og udvikler deres potentiale i et stærkt fagligt fællesskab.

# Must Win Battles 2020-2023

Service og værdiskabelse

Nye kunder og opgaver

Automatisering og effektivisering

Sygefravær

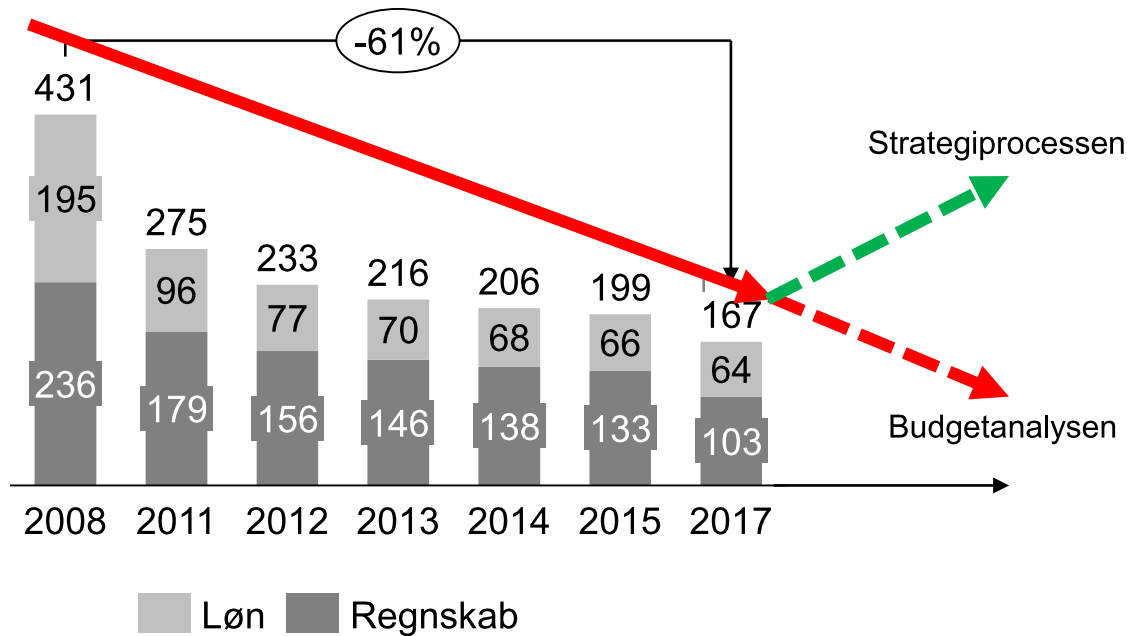


# Udviklingsportefølje 2020



# Budgetanalyse og strategiproses

Formålet med budgetanalysen og ny strategi:



- Gennemførelse af budgetanalyse fra november 2019 – februar 2020
- Potentialer for effektivisering af den nuværende opgavevaretagelse er fremlagt i en række initiativer med forslag til en treårig implementeringshorisont
- Stort overlap mellem indsatsområderne i MR-plan 2020 og budgetanalysens fokus
- Strategiproces er igangsat og løber frem til medio maj
- Fokus på kundeinddragelse og en fælles vision for SAM



STATENS ADMINISTRATION

# Standardisering

v/Trolle Klitgård Andersen

Marts 2020

FAGLIGHED

# Standardisering og effektive end-to-end processer

## Nuværende udfordring

Mange afvigelser og specifikationer – særligt for debitor og kreditor

- Stor variation i den faktiske opgavehåndtering
- Risiko for fejl og mangelfuld kvalitet ved manglende ensretning

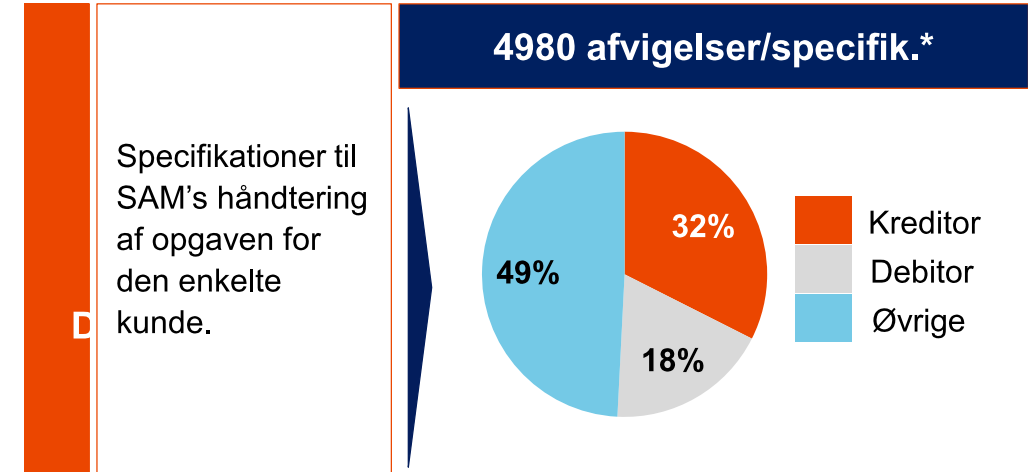
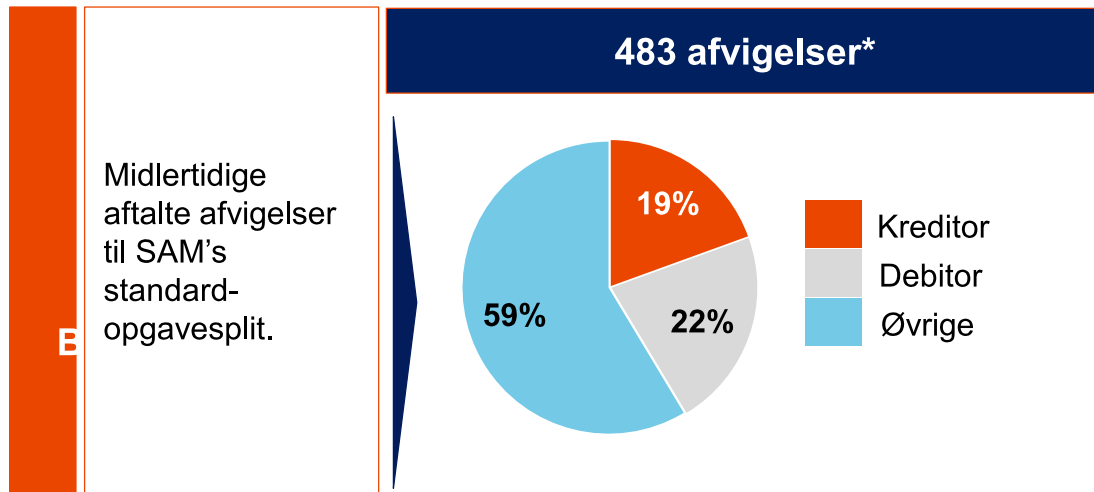
## To spor for håndtering

1. Standardisering af opgavevaretagelsen – Pr. ministerområde
2. Udvikling af optimeret opgavesplit i samarbejde med udvalgte piloter



# Mange afvigelser og specifikationer hindrer en effektiv proces og øger risikoen for fejl

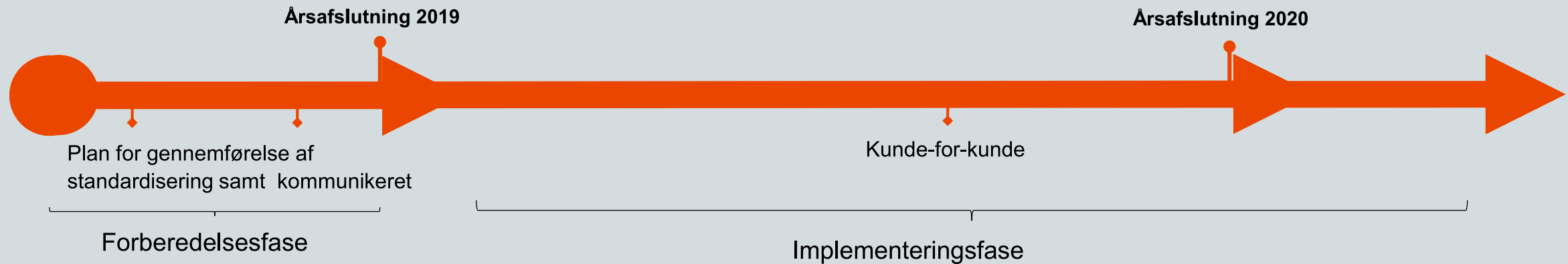
## Fordeling af afvigelser og specifikationer på tværs af kundeporteføljen



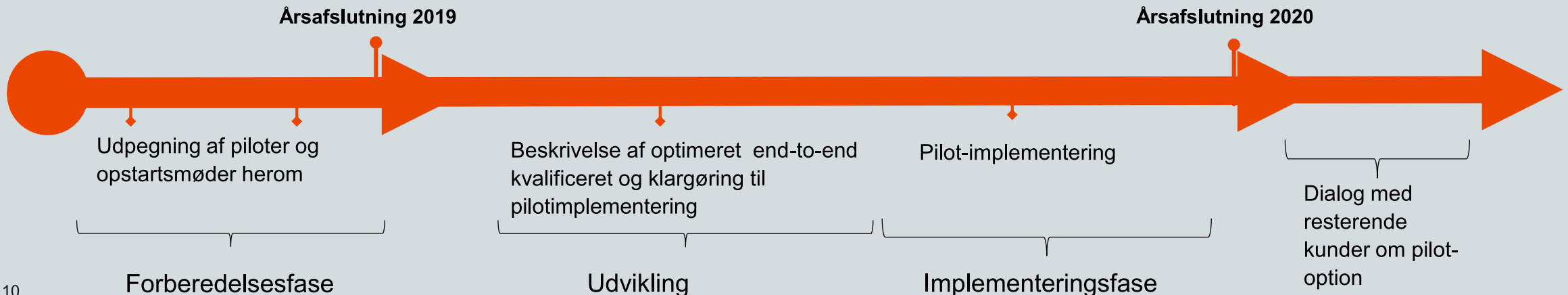
\* Afvigelser og specifikationer er opgjort i november

# Proces for standardisering og optimering

## Spor 1: Plan for standardisering af processer ift. gældende opgavesplit



## Spor 2: Plan for udvikling af optimeret opgavesplit for debitor og kreditor



# Deltagere i pilotprojektet





STATENS ADMINISTRATION

# Status fra Regnskab

v/Gitte Beltoft & Jan Melchiorson

Marts 2020



# SAM Regnskab

## KPI'er

- Servicemål på KPI'er opfyldt for 2019

## Rigsrevisionen

- Regnskabserklæringen og debitor – start oktober 2019
- Kreditorudbetalinger – start januar 2020
- Finans start oktober 2019 – afsluttet tilfredsstillende
- Anlæg start november 2019 – afsluttet tilfredsstillende

### Revisionens resultater

Rigsrevisionen har ikke ved revisionen konstateret væsentlige regnskabsmæssige fejl.

## Regnskab

### Kontorchef

Jan Melchiorson  
Gitte Beltoft

### Kreditor 1

Lene Kristensen

### Kreditor 2

Lone Sørensen

### Finans 1

Ellen Ninna Hansen

### Finans 2

Barbara Arnskov

### Økonomi

Lotte Malmgaard

# SAM Regnskab

## Årsafslutning

- Generelt positivt
- SAM har haft fast møderækkefølge med Statsregnskab

## SAM Akademi

- Kompetenceprofiler i Campus
- Årshjul

## Bemanding

- Ny teamleder i Kreditor 1 pr. 1. april 2020



## Regnskab

**Kontorchef**  
Jan Melchiorsen  
Gitte Beltoft

**Kreditor 1**  
Lene Kristensen

**Kreditor 2**  
Lone Sørensen

**Finans 1**  
Ellen Ninna Hansen

**Finans 2**  
Barbara Arnskov

**Økonomi**  
Lotte Malmgaard



STATENS ADMINISTRATION

# Status fra Løn

v/Christian Nielsen

Marts 2020



# SAM Løn – Siden sidst



- Tilfredsstillende årsafslutning, enkelte udestående på refusionsafstemninger



- Nyt team – med fokus på afstemninger
  - Fortsat oprydning af refusionsrelaterede konti
  - Sikre løbende afstemning af samme konti
  - Lønkonti bliver afstemt i de enkelte løn grupper



# SAM Løn – Nye kunder og opgaver

- Beskæftigelsesministeriet overgår til samme ”pakke” som for Finansministeriet og Klima, Energi- og Forsyningsministeriet
- Overtaget Løn- og refusionsopgaverne for flere FGU skoler - pt. 10 skoler
- Nye services - Rådgivning af medarbejdere ved barsel

## Tilkøbsydelse

- Ferieafregning
- Ferieårets afslutning
- Barselsadministration
- Sygdomsrefusioner
- Engangsydelser
- Sikkerhedsgodkendelser
- Jubilæumshåndtering

# SAM Løn – Lønkontroller revurderes i 2020

- Udarbejdet ny lønkontrolplan, tæt dialog med RR om implementering
- Kontrolmatrix præsenteret på seneste Forum for lønansvarlige testes/analyseres
- Tættere samarbejde med jer og RR om SAM`s lønkontrolplan og jeres samme, for at sikre end to end fuldstændighed og undgå dobbeltkontroller



# SAM Løn – Øvrige initiativer på vej

Udrulning af flere "KPI'er" på Kundeportalen.



Antallet af robotter på lønområdet forventes at gå fra 5 til min. 8 i 2020.

Integration mellem refusionssystemet og VIRK.DK er i den afsluttende testfase.



Vi tester pt. såkaldt skærm/skærm arbejde helt uden print.

Statens HR og de mulige ændringer i SLA m.m. det måtte afføde. Der vil bl.a. ske en ændring på SLA på nyansættelser.





STATENS ADMINISTRATION

# Kundeaktiviteter 2020

v/ Per Helmer Roos

Marts 2020



# Kundeaktiviteter 2020

## Marts

- Kundeforum (6. marts 2020)
- Mini-workshop RPA (17. marts 2020)

## April

- Forum for regnskabschefer (21. april 2020)

## Maj

- Forum for lønansvarlige i staten (12. maj 2020)
- Erfaringsgrupper RPA

## August

Kundetilfredshedsundersøgelse (KTU) som afsæt for:

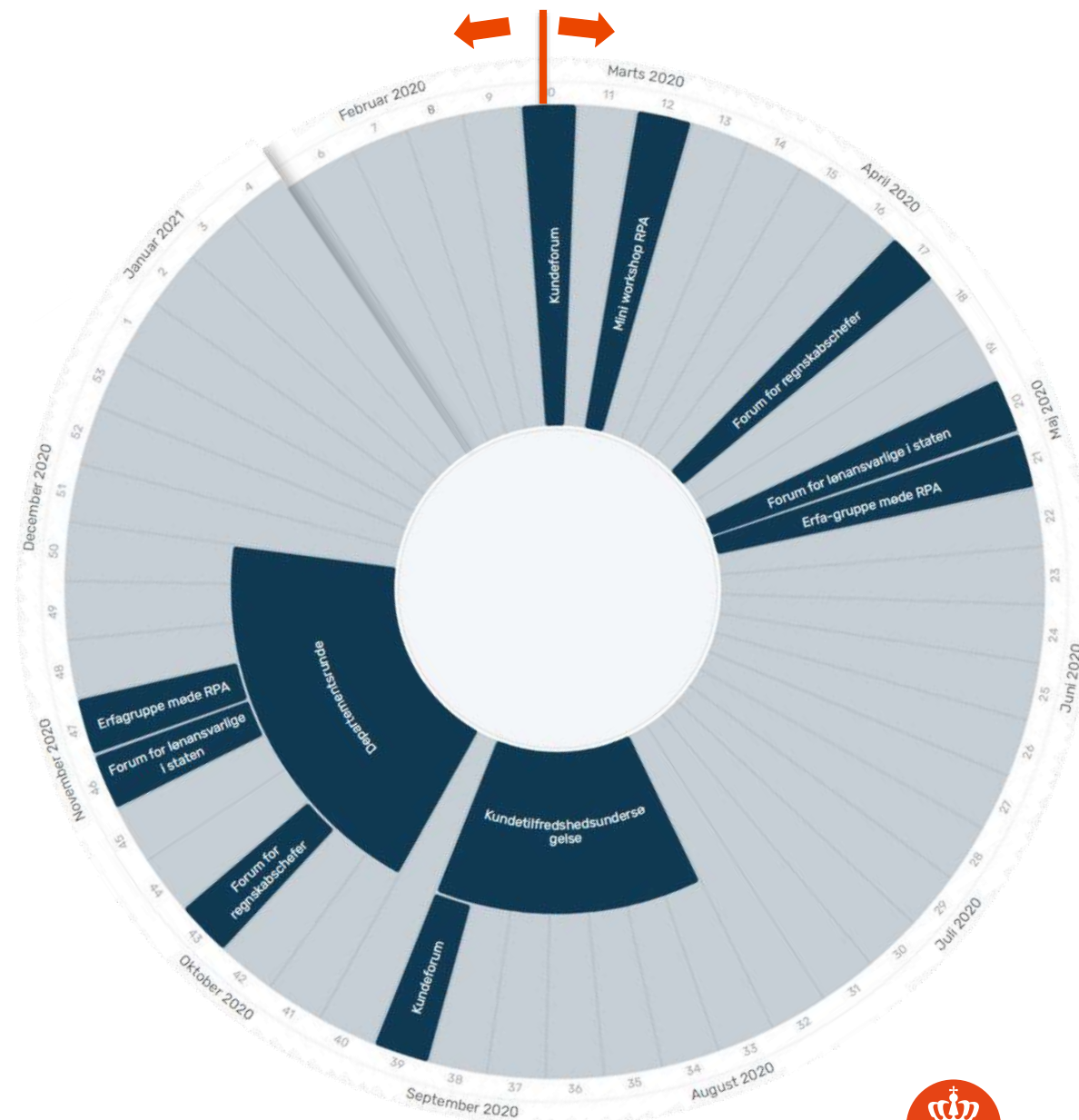
- Ny kundestrategisk mødeplan
- Ideer til arbejdsprogram 2021

## September

- Kundeforum (16. september 2020)

## Oktober - November - December

- Departementsmøder med opfølgning på KTU
- Erfaringsgrupper (RPA)
- Forum for regnskabschefer (22. oktober 2020)
- Forum for lønansvarlige i Staten (11. november 2020)
- Årsafslutningsmøde



# Kundetilfredshedsundersøgelse 2020

- KTU vil fremadrettet tage afsæt i servicebeskrivelser og værdiskabelsen der sker i forbindelse med de enkelte leverancer
- Målet for kundetilfredsheden i 2020 skal ligge på 3,8 på en skala fra 1-5, med en minimumscore på 3,0 i spørgsmål 1 for alle kunder
- Der iværksættes et øget fokus på kundernes oplevelse af leverede services
- Den årlige KTU skal bidrage til yderligere udvikling, effektivisering samt en øget og fokuseret kundedialog
- Resultatet af KTU vil blive præsenteret for det næste kundeforum i september

# Spørgsmål

Marts 2020

Statens Administrations databehov

3

Situationen i dag

Hvilke behov og udfordringer oplever brugerne af SAMs data?..... s. 4

4

Hvad vil brugerne vil kunne

Muligheder inden for SAMs forretningsområder.....

5

At være en datadrevet organisation

Kultur, organisering og kompetencer.....

6

Business management

Planlægning og styring af data – hvornår skal vi bruge SAMs data?.....

7

Nye muligheder og data

Hvilke muligheder ses der nye teknologier.....

8

Konkrete tiltag og aktiviteter

Hvilke tiltag og aktiviteter skal igangsættes.....

9

Destinativerne

Mål og resultater på den lidt længere sigt.....