



KØBENHAVNS KOMMUNE

Økonomiforvaltningen

Center for Økonomi

12-09-2017

Til Økonomiudvalget

Sagsnr.

2017-0228665

Afrapportering af Koncernhedernes Key Performance Indicators ultimo juli

Dokumentnr.

2017-0228665-12

Problemstilling

Økonomiforvaltningen har indsamlet og gennemgået koncernhedernes KPI'er for perioden januar til juli, som der afrapporteres på i denne sag.

Sagsbehandler

Daniel Quaade Lützen

Baggrund

Økonomiudvalget godkendte d. 12. april 2016 sagen 'Faglig fokusering i koncernhederne under Økonomiforvaltningen', og som konsekvens af sagen har ØKF arbejdet på at skabe større transparens i koncernhedernes opgaveløsning.

Sidste status på den kvartalvise opfølgning på det koncernfælles målbillede, blev givet i maj 2017, med præsentation af de nøgleindikatorer (KPI'er) ØKF har opstillet for arbejdet med faglig fokusering.

Koncernhedernes KPI'er er blevet opgjort fra årsskiftet og til og med juli 2017. Tallene sammenlignes med status ved årsrapporten for at give indblik i udviklingen i de enkelte KPI'er. KPI'erne giver et målbillede på opgaveløsningen i koncernhederne.

Sagsfremstilling

Af bilag 1 fremgår en samlet oversigt over de enkelte KPI'er. Desuden har hver koncernhed vedlagt et notat, hvor resultaterne uddybes.

Det bemærkes, at Innovationshuset ikke har mulighed for at levere en opgørelse af KPI'er før næste opfølgning, da størstedelen af deres projekter afsluttes ultimo året. I materialet indgår således alene en årsopgørelse for 2016. Denne har ikke tidligere været afrapporteret til ØU.

Videre proces

Næste afrapportering af KPI'erne bliver for 3. kvartal 2017 med data til og med ultimo oktober.



KØBENHAVNS KOMMUNE

Økonomiforvaltningen

Center for økonomi

Bilag

- Bilag 1: Status på KPI - ØKF koncernfælles målbillede pr. ultimo juli 2017
- Bilag 2: Københavns Ejendomme og indkøb (KEID) – Notat om KPI'er
- Bilag 3: Københavns Byggeri (ByK) – Notat om KPI'er
- Bilag 4: Innovationshuset (IH) – Notat om KPI'er
- Bilag 5: Koncernservice (KS) – Notat om KPI'er
- Bilag 6: Koncern IT (KIT) - Notat om KPI'er

Bilag 1 Status på KPI - ØKF koncernfælles målbillede pr. ultimo juli 2017

Byk - KS - KIT og KEID Status ultimo juli 2017

Brugertilfredshed på standard ydelser	Ejer	Måлиндikator	Mål	Status pr. juli 2017	Status ved årsrapport 2016	Bemærkning fra Koncernenhed
Ydelser fra KS						
Brugertilfredshed med sagsløsning på personaleområdet	KS	Brugerens gennemsnitlige vurdering	80	83,6	76,1	Status pr. uge 26: KPI'en er i grøn, hvorfor der ikke er planlagt korrigerende handlinger. KS/Center med Løn og Personale arbejder dog fortsat med at forbedre kvalitet og service for at tilstræbe en fortsat stigning i tilfredsheden. Pt. er det særligt indsatsen i form af et styrket kontrolmiljø og fagspecifikke kurser for at øge kvaliteten i sagsbehandlingen.
Brugertilfredshed med sagsløsning på økonomiområdet	KS	Brugerens gennemsnitlige vurdering	80	82,4	83,6	Status pr. uge 26: Der har i 1. halvår været mindre udsving, men det er KS' vurdering, at den langsigtede trend er positiv. Der er en nær sammenhæng mellem brugertilfredshed og overgang til Kvantum, hvilket vil påvirke KPI'en en rum tid endnu.
Ydelser fra KIT						
IT-Brugertilfredshed med sagsløsning	KIT	Brugertilfredshedsundersøgelse	80	85,5	90,2	Brugertilfredsheden er efter overgangen til ServiceNow over målet, men er faldet en del sammenlignet med både 1. kvartal 2017 og 2016. KPI var umiddelbart efter igangsættelsen nede på 80, men er forbedret løbende siden. Datagrundlag er fra 1. juni 2017 og frem. Måltal var 90,6 % i Remedy i første kvartal.
IT fejlsager løst indenfor aftalt frist	KIT	IT fejlsager løst indenfor aftalt frist	95%	95,3%	95,2%	Ny KPI for IT fejlsager. KPI for fejlsager er efter overgangen til ServiceNow fortsat over mål og ligger over årsresultatet for 2016. Datagrundlag er fra 22. marts 2017 og frem. Måltal var 95,5 % i Remedy i første kvartal.
IT bestillingssager løst indenfor aftalt frist	KIT	IT bestillingssager løst indenfor aftalt frist	95%	90,7%	95,2%	Ny KPI for IT bestillingssager. KPI for bestillingssager har efter overgangen til ServiceNow samlet set ligget under målet. Dette skyldes især et behov for at justere og tilpasse workflows på de forskellige bestillingsmodeller. Herudover opleves generelt længere leveringstider i ferieperioder, hvilket er tydeligt for den seneste måneds sager. Datagrundlag er fra 9. maj 2017 og frem. Måltal var 95,5 % i Remedy i første kvartal.
IT straksløsning	KIT	Sager løst inden for 20 min	ikke fastlagt (80% i 2016)	Under udvikling. Klar september 2017.	80,0%	Efter implementeringen af ServiceNow er det ikke længere muligt at beregne straksløsning efter den tidligere anvendte metode. Der findes derfor ikke sammenlignelige data på denne KPI, hvorfor denne KPI udgår. Der pågår p.t. afklaringsarbejde med Serviceindgangen IT for at sikre afstemningen af den korrekte måling, samt fastsættelse af nyt mål. Ny revideret KPI vil blive introduceret, når dette arbejde er færdigt.

Ydelser fra KEID						
Kundetilfredshed pr. forvaltning	KEID	Tilfredshed med KEIDS serviceniveau hos primære samarbejdspartnere i fagforvaltningerne	70%	-	-	KEID har reduceret antallet af KPI'er. Hvorfor denne KPI er udgået
Anvendelse af digitalkanal HelpDesk	KEID	Procentandel af sager i HelpDesk, som oprettes elektronisk af kunderne	70%	64%	62%	Den digitale anvendelse af HelpDesk pr. juni 2017 er 6 procent under det fastsatte mål. Overgangen til ny HelpDesk har medført behov for øget telefonisk kontakt i opstartsperioden. Derudover arbejdes der på en kommunikationsstrategi til at nå længere ud til brugerne.
HelpDesk svartid	KEID	Svartid i HelpDesk på sager vedr. afhjælpende vedligehold og driftsforstyrrelser - fra sag er oprettet i HelpDesk til besked til kunden om, at leverandør er bestilt	Max 3 dage	2,1 dage	6,1 dage	Svartiden for HelpDesk er pr. juni 2017 0,9 dage bedre end målsætningen.
HelpDesk tilfredshed	KEID	Spørgeskemaundersøgelse om tilfredshed hos kunden vedrørende håndtering af sagen (afhjælpende vedligehold)	75%	78%	71%	
Ydelser fra ByK						
Bestillertilfredshed med ByKs standardydelser i behovsafklaringsfasen	ByK					Tilfredsheden med ByK indarbejdes i ByK's kvalitetsevalueringskonceptet som måler på nærværende KPI'er. Dette koncept er godkendt af byggeforum, og forventes at give resultater i løbet af efteråret.
Bestillertilfredshed med ByKs standardydelser i planlægningsfasen	ByK					Tilfredsheden med ByK indarbejdes i ByK's kvalitetsevalueringskonceptet som måler på nærværende KPI'er. Dette koncept er godkendt af byggeforum, og forventes at give resultater i løbet af efteråret.

Kvalitet i ydelser	Ejer	Måлиндikator	Mål	Status pr. juli 2017	Status ved årsrapport 2016	Bemærkning fra Koncernen
Ydelser fra KS						
Løn - overholdelse af lønbærende frister jf. servicekataloget	KS	Rettidige indberetninger i CRM, som er behandlet rettidigt i KS	95	98,6	95,9	KPI'en er i grøn, hvorfor der ikke er planlagt korrigerende handlinger. KS/Center med Løn og Personale arbejder dog fortsat med at forbedre driftsstabiliteten og øge effektiviteten for at kunne imødegå effektiviserings-forudsætningerne for centeret. Pt. arbejdes der særligt med implementering og klargøring af yderligere RPA-automatiseringer.
Hjemtagning af refusion	KS	<i>Under udvikling</i>				KPI-konceptet forventes klar til drift fra september 2017. Der udestår klarmelding af databasen, som danner KPI'en. KIT er i gang med at udarbejde denne og forventer at være færdige primo august. Herudover drøftes KPI-setupet med IR. Det er KS' forventning at kunne afrapportere på KPI'en til kommende status på det koncernfælles målbillede.
Ydelser fra KIT						
Leveringstid PC arbejdsplads	KIT	Levering af arbejdsplads inden for 10 dage	90%	90,0%	92,7%	
Sikkerhedshændelser	KIT	<i>Under udvikling</i>	<i>under udvikling</i>			Efter implementeringen af ServiceNow er det ikke længere muligt at beregne straksløsning efter den tidligere anvendte metode. Der findes derfor ikke sammenlignelige data på denne KPI, hvorfor denne KPI udgår. Der pågår p.t. afklaringsarbejde med Serviceindgangen IT for at sikre afstemningen af den korrekte måling, samt fastsættelse af nyt mål. Ny revideret KPI vil blive introduceret, når dette arbejde er færdigt.
Ydelser fra KEID						
Provenu DKK fra salg af ejendomme og tilbagekøbsrettigheder	KEID	Indtægt i mio. kr., År til Dato.	252 mio. kr.	Pt. Indtægtsført 407,3 mio. kr.	480 mio. kr.	
Energiovervågning/varmeforbrug	KEID	3 % reduktion på varmeforbrug ift. 2013 på de ejendomme, som indgår i overvågningen	Besparelse på 17,1 mio. kr. i 2017	6,46 mio. kr. for første halvår 2017	Målemetoden er ændret siden 2016	Den fastsatte mål for 1. halvår 2017 er 6,85 mio. kr. og målet er opnået med 94 %.
Identificerede besparelser som følge af fællesaftaler	KEID	Besparelser i mio. kr., som afsluttede udbud har medført i løbet af 2017.	25 mio. kr.	Estimat for E2018 er 30 mio.kr.	-	
Compliance på fællesaftaler	KEID	Leverandørcompliance målt i pct. af samlet indkøbsvolumen	30%	-	45%	Kan ikke opgøres endnu.

Status på ByK afleverede projekter fra Byk							Bemærkning fra Koncernhed
			Mål	Rettidigt (%) 2017	Forsinket op til 6 mdr. (%)	Forsinket over 6 mdr. (%)	
Rettidighed - 2017	ByK	Andel af: rettidige projekter, forsinkede op til 6 mdr, forsinkede mere end 6 mdr.	> 90%	100	0	0	
Rettidighed - 2016	ByK	Andel af: rettidige projekter, forsinkede op til 6 mdr, forsinkede mere end 6 mdr.	> 85%	91	0	9	
Rettidighed - 2015	ByK	Andel af: rettidige projekter, forsinkede op til 6 mdr, forsinkede mere end 6 mdr.	-	64	19	17	
Rettidighed - 2014	ByK	Andel af: rettidige projekter, forsinkede op til 6 mdr, forsinkede mere end 6 mdr.	-	74	19	8	
Rettidighed - 2013	ByK	Andel af: rettidige projekter, forsinkede op til 6 mdr, forsinkede mere end 6 mdr.	-	76	19	5	
Rettidighed - 2012	ByK	Andel af: rettidige projekter, forsinkede op til 6 mdr, forsinkede mere end 6 mdr.	-	62	28	10	
Kvalitet	ByK	Brugertilfredshed med produkt					Tilfredsheden med ByK indarbejdes i ByK's kvalitetsevalueringskonceptet som måler på nærværende KPI'er. Dette koncept er godkendt af byggeforum, og forventes at give resultater i løbet af efteråret.

Brugertilfredshed på komplekse ydelser	Ejer	Måleindikator	Mål	Status pr. juli 2017	Status ved årsrapport 2016	Bemærkning fra Koncernen
Ydelser fra KS						
Brugertilfredshed med rådgivningsydelse for Personalejura og Forhandling	KS	Brugerens gennemsnitlige vurdering	90 point	91,7		KPI'en er for første gang afrapporteret i juli 2017. Der afrapporteres derfor kun på status pr. juli og ikke på ÅTD. Måltallet er ambitiøst sat til 90 point, hvilket KPI'en overstiger ved første måling. Der planlægges 2 årlige målinger. Målemetoden tager udgangspunkt i et spørgeskema, som brugere af Personalejura og Forhandling har modtaget pr. mail. Et af spørgsmålene er "Hvor tilfreds er du alt i alt med Personalejura og Forhandling?", som danner grundlaget for KPI-beregningen. Brugere har haft mulighed for at svare på en 5 trins skala, som efterfølgende er omregnet til en skala fra 0-100 point.
Ydelser fra ByK						
Bestillertilfredshed med ByKs komplicerede ydelser i projektering- og udførelsesfasen	ByK	Måles på graden af innovation, informationsniveau, compliance og evne til at tiltrække kompetente eksterne samarbejdspartnere				Tilfredsheden med ByK indarbejdes i ByK's kvalitetsevalueringskonceptet som måler på nærværende KPI'er. Dette koncept er godkendt af byggeforum, og forventes at give resultater i løbet af efteråret.
Ydelser fra KEID						
Maksimal udnyttelse og minimum tomgang	KEID	Tomgang må max være på 1,5%	max 1,50%	0,88%	1,17%	
Eksekvering af planlagt vedligeholdelse	KEID	Andel af vedligeholdelsesmidler anvendt	100%	-	-	KEID har reduceret antallet af KPI'er. Hvorfor denne KPI er udgået
Maksimal vedligehold pr. vedligeholdskrone	KEID	Andel af opgaverne til planlagt vedligeholdelse samt anlæg, som konkurrenceudsættes	95%	-	-	KEID har reduceret antallet af KPI'er. Hvorfor denne KPI er udgået
Adm.procent i KEID	KEID	Pct. af administrative ÅV i KEID	max 3%		-	KEID har reduceret antallet af KPI'er. Hvorfor denne KPI er udgået
Cost to serve	KEID	Omkostninger pr. sagshåndtering i helpdesk (1st & 2nd line)	Baseline udarbejdes pba. Regnskab 2016	-	-	KEID har reduceret antallet af KPI'er. Hvorfor denne KPI er udgået
Eksekvering på køb	KEID	Eksekvering på køb: pulje på 220 mio. kr. Der måles hver måned på afvigelsen mellem periodiseret budget år til dato og forbrug år til dato	Afvigelse < 3%	4,30%	Målmethode ændret fra 2016	Status fra årsrapport: Ingen målbare købsager 2016 (målemetode ændret for 2017)
Eksekvering på salg	KEID	Eksekvering på salgslisten mhp. at nå salgsbudgettet	1. kvartal: 5 2. kvartal: 3 3. kvartal: 3 4. kvartal: 2	-	-	KEID har reduceret antallet af KPI'er. Hvorfor denne KPI er udgået
Fremdrift på udbudsplanen for fællesaftaler	KEID	Andel af samlet igangsatte udbudsplaner, der følger udbudsplanen for fremdrift.	90%	-	-	Kan ikke opgøres endnu, ingen dato på, hvornår det forventes at kunne opgøres.
Andel indkøb dækket af indkøbsordrer	KEID	Opgøres ud fra Kvantum-tal på køb på webshop og indkøbsordrer i øvrigt. Måles i pct. af potentielt mulig antal indkøbsordrer.	30%	-	-	Der kan endnu ikke afrapporteres på denne KPI. Det forventes ikke, at det fastsatte mål for 2017 opnås. I 2017 er der primært fokuseret på at optimere forretningsgange og sikre overgangen til det KVANTUM.
Brugerinddragelse - rådgivning, anskaffelse, KITs opgavemodtagelse + tilfredshed ift. brugerflader med mange brugere	KIT	Tilfredshedsundersøgelser på brugerflader med mange brugere	under udvikling			KPI er under udarbejdelse i kontoret Forvaltningsrelationer, Web og Udvikling i KIT. Fremlægges for forvaltningerne i løbet af september.

Økonomiske nøgletal	Ejer	Målindikator	Mål	Status pr. juli 2017	Status ved årsrapport 2016	Bemærkning fra Koncernen
<i>Ydelser fra ByK</i>						
Saldo og prognose - O/U modellen i mio. kr.	ByK	Saldo og prognose		Saldo: 73,8 Prognose: -11 til 88		Data, der indgår i 3. anlægsoversigt 2017.
Omsætning	ByK	% afvigelse mellem omsætning ÅTD ift. forventet ÅTD		-2,2 % (t.o.m. juli)		Forbrug t.o.m. juli ift. 2. regnskabsprognose for 2017.
Omkostningseffektivitet Enhedspriser for udvalgte bygningstyper:	ByK	Folkeskoler, nybygget spor	110,5 mio.	117,89		Sidste opdatering 10. august 2017. Der er ingen nye projekter. Måltallet er maksimalprisen tillagt 20% i stedsspecifikke udgifter
	ByK	Daginstitutioner, nybyggeri	5 mio.	5		Sidste opdatering: 10. august 2017, et nyt projekt er tilføjet siden sidst. Måltallet er maksimalprisen tillagt 20% i stedsspecifikke udgifter
	ByK	Idrætshal (20x40m)	44 mio.	42,9		Sidste opdatering 10. august 2017. Der er ingen nye projekter. Måltallet er maksimalprisen tillagt 20% i stedsspecifikke udgifter

Innovationshuset - Årsresultat 2016					
Brugertilfredshed på standard ydelser	Ejer	Målindikator	Mål	Årsresultat 2016	Bemærkning fra Koncernen
Ydelser hos Innovationshuset					
Hvor aktive er vi?	IH	Antal projekter i løbet af et år	25 projekter	25 projekter	Antal projekter er fastholdt, da der arbejdes for at opnå større projekter
Hvor aktive er vi?	IH	Antal kursister i løbet af et år	60 kursister	383 kursister (16 kurser)	Antal kursister overgik langt forventningen, da der viste sig stor interesse for undervisning i IHS metoder. Måltal for 2017 er ændret fra kursister til kurser.
Kvalitet i ydelser	Ejer	Målindikator	Mål	Årsresultat 2016	Bemærkning fra Koncernen
Ydelser hos Innovationshuset					
Hvor aktive er vi?	IH	Antal brugere i løbet af et år (Ink. kursister)	2000	2.116 brugere	Måltal for brugere blev opnået og er hævet til 2500 i 2017.
Hvor gode er vi til at implementere?	IH	Implementeringsgraden vurderes i samråd med opdragsgiver ved hvert enkelt projekt. Fokus på anvendelighed og afklaring af retning. Desuden måles graden af stoppede projekter	80 % af projekter implementeres	67% af projekterne er anvendt i en beslutnings-proces	Implementering kan først måles minimum 6 måneder efter et projekt afslutning. Der er derfor målt på hvorvidt projektet/løsningen har været anvendt i en beslutningsproces.
Brugertilfredshed med løsninger	Ejer	Målindikator	Mål	Årsresultat 2016	Bemærkning fra Koncernen
Ydelser hos Innovationshuset					
Hvor glade er brugerne for os?	IH	Evalueringsskema i forlængelse af afslutning på projekt, kursus og partnerskab samt opfølgingsinterview med opdragsgiver efter 6 måneder.	80%	82%	
Brugertilfredshed på komplekse ydelser	Ejer	Målindikator	Mål	Årsresultat 2016	Bemærkning fra Koncernen
Ydelser hos Innovationshuset					
Hvor gode er vi at samarbejde på tværs?	IH	Andel af brugere og opdragsgivere, der oplevede bedre samarbejde på tværs efter endt forløb.	80%	50%	Forvaltningernes tilkendegivelser har været at de tit arbejder sammen, hvorfor flere ikke har oplevet bedre samarbejde på tværs. Mht. samarbejde med private, har tilkendegivelserne været, at der har været for dårlig screening/netværk ifm. med at finde private samarbejdspartnere. I nogle tilfælde er der givet lav score, fordi der ikke har været etableret samarbejde med private virksomheder, men projektejerne så en fordel i at der havde været samarbejde. IH har ikke nødvendigvis haft indflydelse på, hvorvidt der skulle inddrages private samarbejdspartnere i projekterne, eller i så fald hvilke.
		Andel af projekter med to eller flere forvaltninger inddraget.	70%	78%	



02-08-2017

Bilag 2: Københavns Ejendomme og Indkøb (KEID) – Notat om KPI'er

Sagsnr.
2017-0254067

Beskrivelse af udviklingen i KEIDs KPI'er 1. halvår 2017

I indeværende notat redegør Københavns Ejendomme og Indkøb (KEID) for udviklingen i organisationens Key Performance Indikatorer (KPI) fra 1. januar 2017 til og med juni 2017.

Dokumentnr.
2017-0254067-1

Udviklingen i KPI'erne har overordnet set været positiv. Nedenfor i tabel 1 beskrives hvert enkelt KPI med måltal for 2017 med status ÅtD samt årsresultatet for 2016. Hertil angives en kort beskrivelse af udviklingen for KPI'erne.

Sagsbehandler
Johanna Josefsdottir
Jeppesen

KEID har reduceret antallet af KPI'er, der rapporteres på og denne afrapportering afspejler det nye antal.

Brugertilfredshed på standard ydelser	Mål	Status pr. juli 2017	Status ved årsrapport 2016	Udvikling
Anvendelse af digitalkanal HelpDesk (hvor mange sager der indberettes digitalt)	70%	64%	62%	Den digitale anvendelse af HelpDesk pr. juni 2017 er 6 procent under det fastsatte mål. Overgangen til ny HelpDesk har medført behov for øget telefonisk kontakt i opstartsperioden. Derudover arbejdes der på en kommunikationsstrategi til at nå længere ud til brugerne.
HelpDesk svartid (hvor lang tid, inden der rekvireres en håndværker)	Max 3 dage	2,1 dage	6,1 dage	Svartiden for HelpDesk er pr. juni 2017 0,9 dage bedre end målsætningen.
HelpDesk tilfredshed	75%	78%	71%	Tilfredsheden med HelpDesk er pr. juni 2017 3 % over det fastsatte mål.
Provenu DKK fra salg af ejendomme og tilbagekøbsrettigheder	252 mio. kr.	Pt. Indtægtsført 407,3 mio. kr.	480 mio. kr.	Årets mål er nået, og der forventes en merindtægt på 281 mio. kr. for hele året.



Energiovervågning/v armeforbrug	Besparelse på 17,1 mio. kr. i 2017	6,46 mio. kr. for første halvår 2017.	Målemeto den er ændret siden 2016	Den fastsatte mål for 1. halvår 2017 er 6,85 mio. kr. og målopfyldelse er 94 %.
Identificerede besparelser som følge af fællesaftaler	25 mio. kr.	Estimat for E2018 er 30 mio.kr.	-	De identificerede besparelser som følge af fælles besparelser forventes pr juni 2017 at overstige det fastsatte mål med ca. 5. mio. kr.
Compliance på fællesaftaler	30%	De seneste valide KK- compliance- tal er for 2016, hvor der blev målt en compliance på 39 pct. CFI har pt. ikke adgang til data i Kvantum.	45%	Kan endnu ikke opgøres
Maksimal udnyttelse og minimum tomgang	max 1,50%	0,88%	1,17%	KPI'en for udnyttelse og tomgang er pr. juni 2017 0,62 % bedre end målsætningen
Eksekvering på køb	Afvigelse < 3%	4,3 %	-	Budgettet for ÅTD er 126,3 mio. kr. og forbruget er 131,8 mio. kr. Det forventes, at afvigelsen for hele 2017 vil ligge under det fastsatte mål.
Fremdrift på udbudsplanen for fællesaftaler	90%			Kan endnu ikke opgøres
Andel indkøb dækket af indkøbsordrer	30%	-	-	Der kan endnu ikke afrapporteres på denne KPI. Det forventes ikke, at det fastsatte mål for 2017 opnås. I 2017 er der primært fokuseret på at optimere forretningsgange og sikre overgangen til KVANTUM.



06-07-2017

Bilag 3: Byggeri København (ByK) – Notat om KPI'er

Sagsnr.
2017-0249529

Baggrund

ByK er af CFØ blevet bedt om at levere et notat som dels beskriver den generelle status på KPI'erne, dels redegør for KPI'er hvor mål/tal mangler eller er ufuldstændige.

Dokumentnr.
2017-0249529-1

Den generelle status på KPI'erne

KPI'erne på Enhedspriser for udvalgte bygningstyper har overordnet ikke ændret sig siden sidste opdatering. Hvad angår folkeskoler og idrætshaller, er der ikke kommet nye projekter til, og status er den samme. Hvad angår daginstitutioner er der kommet et nyt projekt med som er et nøglefærdigt byggeri, med høje stedspecifikke udgifter. Dette holder sig inden for målet, og derfor er status også her stadig den samme. Til orientering indgår tre nye daginstitutioner i budgetønskerne til Budget 18, men disse medtages ikke som KPI'er, da de på nuværende tidspunkt ikke er bevilget.

Sagsbehandler
Simon Harboe

KPI'er hvor mål/tal mangler eller er ufuldstændige

- KPI vedr. Brugertilfredshed på standardydelse
 - Bestillertilfredshed med Byk's standardydelse i behovsafklaringsfasen.
 - Bestillertilfredshed med Byk's standardydelse planlægningsfasen.
- KPI vedr. kvalitet i ydelser:
 - Brugertilfredshed med produktet.
- Bestillertilfredshed med ByKs komplicerede ydelser i projekterings- og udførelsesfasen.

Tilfredsheden med ByK indarbejdes i ByK's kvalitetsevalueringskonceptet, som måler på ovenstående KPI'er. Det blev godkendt af Byggeforum 31-08-2017, hvorefter evalueringerne påbegyndes.

Evalueringerne måler på både proces- og produkttilfredshed. Processen med at udvikle kvalitetsevalueringskonceptet for proces og produkt har været omfattende, idet der har været behov for at definere hvad kvalitet er i et kommunalt standardbyggeri, før der kan måles og evalueres på det. ByK har i den sammenhæng gennemført en række workshops i samarbejde med Innovationshuset med henblik på at definere kvaliteten i et kommunalt standardbyggeri. ByK har efterfølgende udviklet evalueringskonceptet sammen med Byggeriets Evalueringsinstitut.



KØBENHAVNS KOMMUNE

Økonomiforvaltningen

Byggeri København

For at få et så retvisende billede af bestiller- og brugertilfredsheden med ByK, anbefaler ByK, at de tre ovenstående KPI'er udskiftes til følgende to KPI'er:

- Samlet bruger- og bestillertilfredshed med byggeprocessen.
- Samlet bruger- og bestillertilfredshed med det færdige byggeri.

Såfremt der er ønske derom, kan de to KPI'er nedbrydes yderligere i henholdsvis bruger- og bestillertilfredshed.



Bilag 4: Innovationshuset(IH) – Notat om KPI'er

Innovationshuset afslutter størstedelen af deres projekter sidst på året, og det har derfor ikke været muligt at lave en valid evaluering til august. Derfor har Innovationshuset leveret KPI'er for 2016 til afrapportering af andet kvartal 2017.

Vi forventer at levere KPI'er til tredje kvartal 2017, da Innovationshuset på dette tidspunkt har afsluttet tilstrækkelig nok projekter til at lave en valid evaluering, der føder ind i Innovationshusets KPI'er.

10.8.2017

Sagsnr.
2017-0228665

Dokumentnr.
2017-0228665-12

Sagsbehandler
Julie Juste Andreasen



10-08-2017

Bilag 5: Koncernservice (KS) – Notat om KPI'er

Sagsnr.

2017-0277560

Dokumentnr.

2017-0277560-1

Sagsbehandler

Camilla Skou

Baggrund

I forbindelse med status på det koncernfælles målbillede, som skal fremlægges for Økonomikredsen, har Rådhuset efterspurgt et overblik over udviklingen i KPI'er i koncernenhederne. KS forelægger her status på udviklingen i KPI'er for august 2017.

Sagsfremstilling

KS afrapporterer status på udvikling på tre drifts-KPI'er, som har været afrapporteret på Rådhusets tavlemøder, jf. tabel 1. Herudover er der følgende bemærkninger til opfølgningen:

Nye KPI'er

Brugertilfredshed med rådgivningsydelse for Personalejura og Forhandling.

Herudover afrapporterer KS pr. juli første gang på KPI'en for brugertilfredshed med rådgivningsydelse for Personalejura og Forhandling. Der afrapporteres derfor kun på status pr. juli og ikke på ÅTD. Måltallet er ambitiøst sat til 90 point, hvilket KPI'en overstiger ved første måling. Se yderligere vedr. målemetode i tabel 1.

KPI'er under udvikling

KPI'en for hjemtagning af refusion er fortsat under udvikling. KPI-konceptet forventes klar til drift fra september 2017. Se yderligere status på udvikling i nedenstående tabel 1.

Udgåede KPI'er

KPI'en for kvalitet i afstemning af balancen, som der har været afrapporteret på, udgår, da datagrundlaget ikke kan opgøres retvisende grundet overgang til Kvantum.

Herudover er Kvantum business case primo 2017 udgået fra afrapporteringen som følge af en beslutning fra Kvantum-styregruppen.

Afrapportering af KPI'er for KS

I tabel 1 nedenfor angives oversigt over KPI'er, herunder måltal, status pr. juli 2017, årsresultat for 2016 samt status på udvikling i KPI'erne. En samlet status på KPI'er for KS fremgår af bilag 1.



Tabel 1. Status på udvikling i KPI'er for KS pr. august 2017

KPI	Mål 2017	Status pr. juli 2017	Årsresultat 2016	Status på udvikling
Brugertilfredshed på standard ydelser				
Brugertilfredshed med sagsløsning på personaleområdet	80 point	83,6 point	76,1 point	<p>KPI'en er i grøn, hvorfor der ikke er planlagt korrigerende handlinger.</p> <p>KS/Center med Løn og Personale arbejder dog fortsat med at forbedre kvalitet og service for at tilstræbe en fortsat stigning i tilfredsheden. Pt. er det særligt indsatsen i form af et styrket kontrolmiljø og fagspecifikke kurser for at øge kvaliteten i sagsbehandlingen.</p>
Brugertilfredshed med sagsløsning på økonomiområdet	80 point	82,4 point	83,6 point	<p>Der har i 1. halvår været mindre udsving, men det er KS' vurdering at den langsigtede trend er positiv. Der er en nær sammenhæng mellem brugertilfredshed og overgang til Kvantum, hvilket vil påvirke KPI'en en rum tid endnu.</p>
Kvalitet i ydelser				
Løn - overholdelse af lønbærende frister jf. servicekataloget	95 %	98,6 %	95,9 %	<p>KPI'en er i grøn, hvorfor der ikke er planlagt korrigerende handlinger.</p> <p>KS/Center med Løn og Personale arbejder dog fortsat med at forbedre driftsstabiliteten og øge effektiviteten for at kunne imødegå effektiviseringsforudsætningerne for centeret. Pt. arbejdes der særligt med implementering og klargøring af yderligere RPA-automatiseringer.</p>



KPI	Mål 2017	Status pr. juli 2017	Årsresultat 2016	Status på udvikling
Hjemtagning af refusion	Under udvikling	-	-	KPI-konceptet forventes klar til drift fra ultimo august/primio september 2017. Der udestår klarmelding af databasen, som danner KPI'en. KIT er i gang med at udarbejde denne. Herudover drøftes KPI-setuppet med IR. Det er KS' forventning at kunne afrapportere på KPI'en til kommende status på det koncernfælles målbillede.
Brugertilfredshed på komplekse ydelser				
Brugertilfredshed med rådgivningsydelse for Personalejura og Forhandling	90 point	91,7	-	<p>KPI'en er for første gang afrapporteret i juli 2017. Der afrapporteres derfor kun på status pr. juli og ikke på ÅTD. Måltallet er ambitiøst sat til 90 point, hvilket KPI'en overstiger ved første måling. Der planlægges 2 årlige målinger.</p> <p>Målemetoden tager udgangspunkt i et spørgeskema, som brugere af Personalejura og Forhandling har modtaget pr. mail. Et af spørgsmålene er "Hvor tilfreds er du alt i alt med Personalejura og Forhandling?", som danner grundlaget for KPI-beregningsen. Brugere har haft mulighed for at svare på en 5 trins skala, som efterfølgende er omregnet til en skala fra 0-100 point.</p>



07-08-2017

Bilag 6: Koncern IT (KIT) - Notat om KPI'er

Udvikling i Koncern IT's KPI'er august 2017

Rådhuset har efterspurgt overblik over udviklingen i Koncern IT's (KIT) KPI'er fra årsskiftet 2016/2017 til og med juli 2017. Baggrund og afrapportering følger nedenfor.

Sagsnr.
2017-0280645

Dokumentnr.
2017-0280645-1

KIT afrapporterer efter overgangen fra Remedy til ServiceNow på fire drifts-KPI'er. KIT er desuden fortsat i gang med udviklingen af yderligere to KPI'er, som skal give et overblik over hhv. antal sikkerhedshændelser, der meldes ind til KIT, samt brugertilfredshed og brugerinddragelse ifm. komplekse ydelser. Herudover arbejdes der med udvikling af en ny revideret KPI for straksløsning af IT sager.

Sagsbehandler
Kirstine Finnemann

I tabel 1 nedenfor angives oversigt over KPI'er og måltal for hhv. ÅTD 2017 og for hele 2016 samt status på udvikling i KPI'erne. Grundet forskelle i datamateriale og beregninger mellem Remedy og ServiceNow, er ÅTD 2017 alene baseret på data fra ServiceNow. Det betyder, at sager løst før 22. marts 2017 ikke er inkluderet i ÅTD. Der er derfor tilføjet en kolonne med KPI'er for 1. kvartal af 2017, hvor materialet er trukket fra Remedy (til og med 21.marts).

Tabel 1.

KPI	Mål	1. kvartal 2017 Remedy	ÅTD 2017 ServiceNow	Årsresultat 2016	Udvikling
IT-Brugertilfredshed med sagsløsning	80	90,6	85,5	90,2	Brugertilfredsheden er efter overgangen til ServiceNow over målet, men er faldet en del sammenlignet med både 1. kvartal 2017 og 2016. KPI var umiddelbart efter igangsættelsen nede på 80, men er forbedret løbende siden. Datagrundlag er fra 1. juni 2017 og frem
IT fejlsager løst indenfor aftalt frist	95 %	95,5	95,3 %	95,2 %	Ny KPI for IT fejlsager. KPI for fejlsager er efter overgangen til ServiceNow fortsat over mål og ligger over årsresultatet for 2016. Datagrundlag er fra 22. marts 2017 og frem.

IT bestillingssager løst indenfor aftalt frist	95 %	95,5	90,7 %	95,2 %	<p>Ny KPI for IT bestillingssager</p> <p>KPI for bestillingssager har efter overgangen til ServiceNow samlet set ligget under målet. Dette skyldes især et behov for at justere og tilpasse workflows på de forskellige bestillingsmodeller.</p> <p>Herudover opleves generelt længere leveringstider i ferieperioder, hvilket er tydeligt for den seneste måneds sager. Datagrundlag er fra 9. maj 2017 og frem.</p>
Leveringstid PC arbejdsplads	90 %	93 %	90,0 %	92,7 %	<p>Leveringstid PC arbejdsplads overholder samlet set målet både 1. kvartal i Remedy, samt efter overgangen til ServiceNow. Det forventes, at KPI hæves med 1 til 2 procentpoint efterhånden som bestillingsmodeller og styringsværktøjer i ServiceNow bliver forbedret yderligere.</p> <p>Datagrundlag er fra 9. maj 2017 og frem.</p>
IT straksløsning	Ikke fastlagt, 80 % i 2016	78,2	Under udvikling. Forventes klar 1/9.	80,0 %	<p>Efter implementeringen af ServiceNow er det ikke længere muligt at beregne straksløsning efter den tidligere anvendte metode. Der findes derfor ikke sammenlignelige data på denne KPI, hvorfor denne KPI udgår.</p> <p>Der pågår p.t. afklaringsarbejde med Serviceindgangen IT for at sikre afstemningen af den korrekte måling, samt fastsættelse af nyt mål.</p> <p>Ny revideret KPI vil blive introduceret, når dette arbejde er færdigt september 2017.</p>
Sikkerhedshændelser	Under udvikling	Under udvikling	-	-	<p>Det har været muligt at registrere IT-sikkerhedshændelser i ServiceNow siden 22. marts 2017.</p> <p>Datagrundlag er dog endnu ikke tilstrækkeligt til at fastlægge en baseline samt realistisk mål for denne KPI.</p> <p>Arbejde med KPI fortsættes i 2. halvår 2017</p>
Brugertilfredshed og brugerinddragelse på komplekse ydelser	Under udvikling	Under udvikling	-	-	<p>KPI er under udarbejdelse i KIT.</p> <p>Fremlægges for forvaltningerne i løbet af september.</p>