



Virksomhedskontrakt KPI'er

17-06-2013

Status juni 2013 på Koncernservice' virksomhedskontrakt KPI'er

Dette notat indeholder statusresultater for KPI'er på Serviceindgangen samt it- og økonomiområdet.

Sagsnr.
2011-86715

I forbindelse med implementering af Samling af Administrative Opgaver i KK vil der blive tilføjet KPI'er på personale- og lønområdet.

Dokumentnr.
2013-434031

KPI'erne opdateres en gang om ugen internt i KS, fremlægges hver 6. uge til ØKF og halvårligt for ØU. KPI'erne anvendes i det løbende arbejde med at forbedre brugeroplevelsen samt som opfølgning på kvalitet og effektivitet i de opgaver, KS er ansvarlig for.

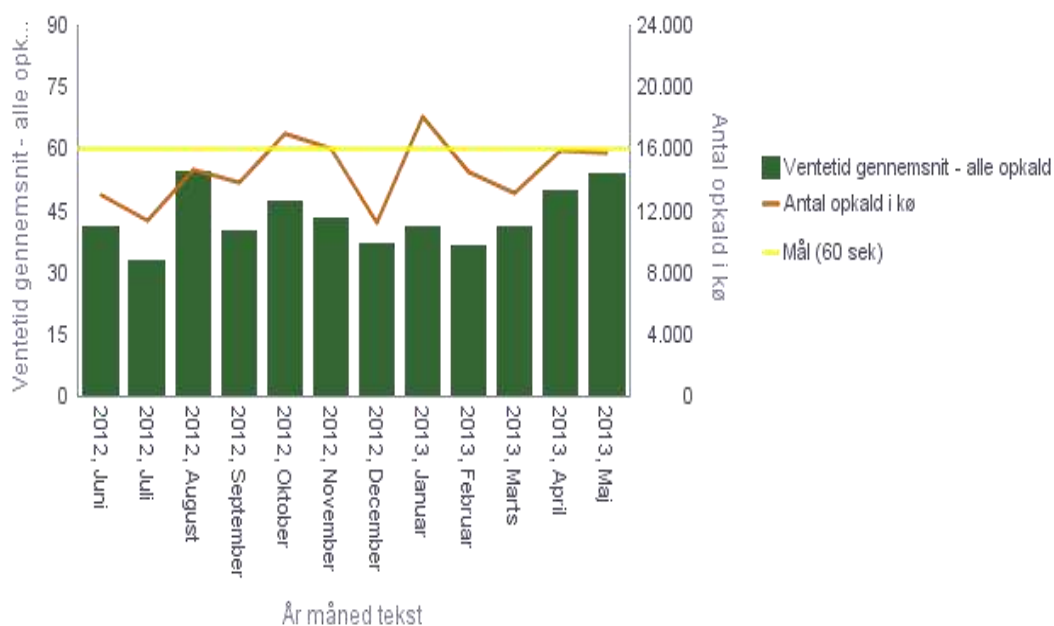
Sagsbehandler
Lene Møller Nielsen

Virksomhedskontrakt KPI' på serviceindgang

Som et led i indsatsen for at forbedre brugeroplevelsen ved henvendelse til KS, måles på brugerens oplevelse af services inden for en række områder.

For de KPI'er, hvor KS ikke opfylder målet, eller hvor der forekommer en særlig udvikling, gives en kort forklaring.

Figur 1. Gennemsnitlig ventetid for opkald til Serviceindgangen



Søjlerne viser den gennemsnitlige ventetid i sekunder opgjort på måneder. Målet er, at den gennemsnitlige ventetid for opkald til Koncernservice ikke overstiger 60 sekunder.

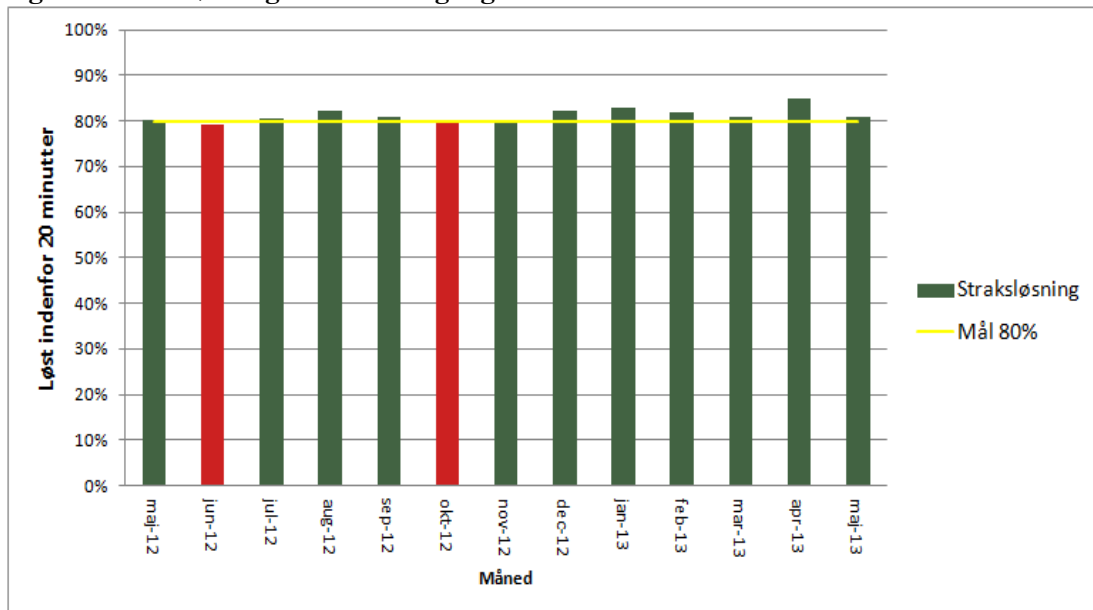
Ledelsesbetjening og kommunikation

Ottiliavej 1
2500 Valby

Telefon
2057 9859

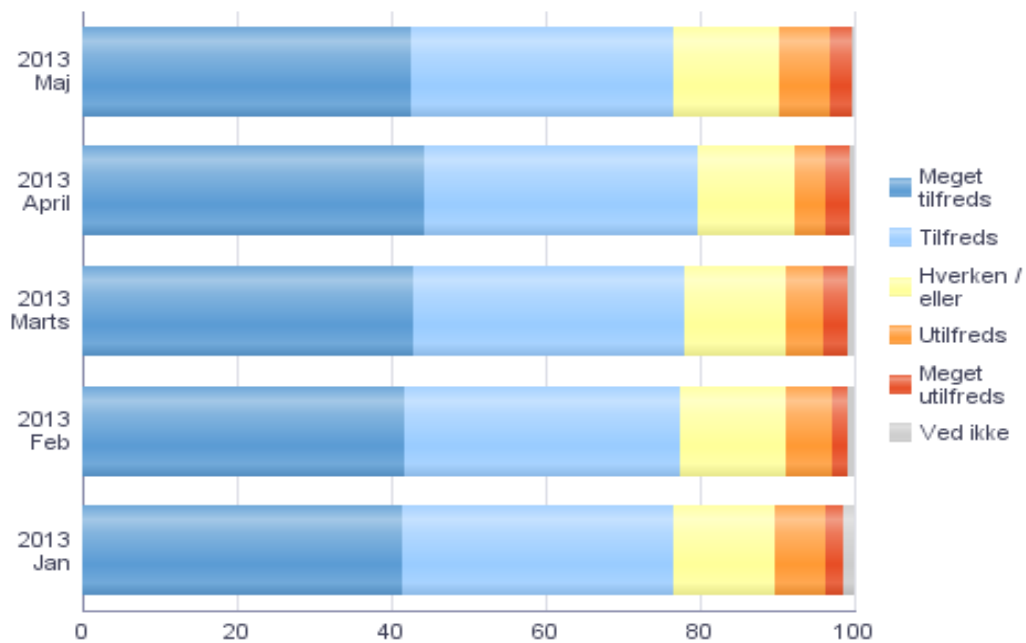
E-mail
ZY4C@ks.kk.dk

Figur 2. Straksløsning i Serviceindgangen



Søjlerne viser andelen af sager, der løses ved første kontakt til KS (alle sager).

Figur 3. Brugertilfredshed

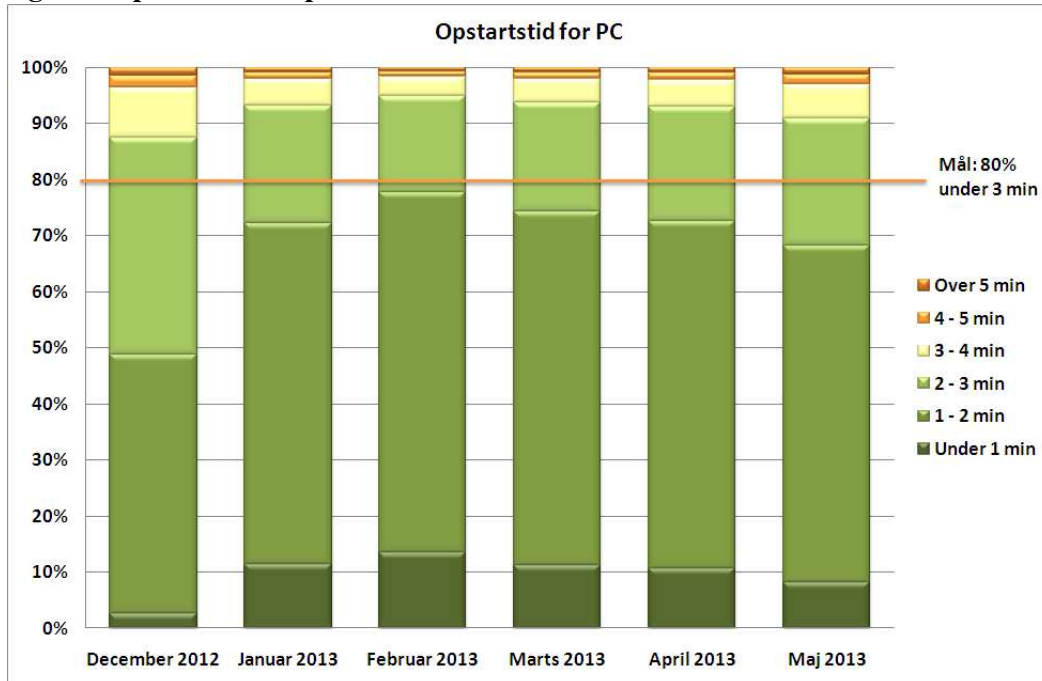


Grafen viser forvaltningernes samlede tilfredshed med den service, de modtager fra KS. Målet er 80% tilfredshed. Tilfredshed opgøres som summen af besvarelserne "tilfreds" og "meget tilfreds".

Virksomhedskontrakt KPI'er fra it-området

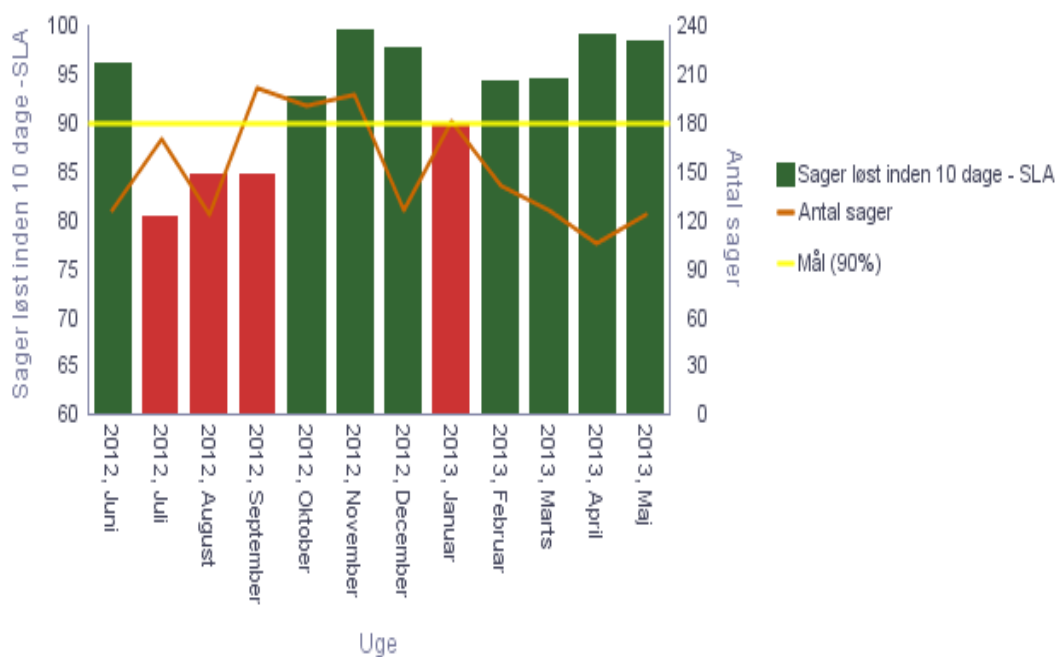
Som et led i indsatsen for at forbedre brugeroplevelsen, når kommunens pc'ere og systemer anvendes, har KS etableret målinger, der afspejler pc-brugerens oplevelse i forvaltningerne i dagligdagen.

Figur 4. Opstartstid for pc



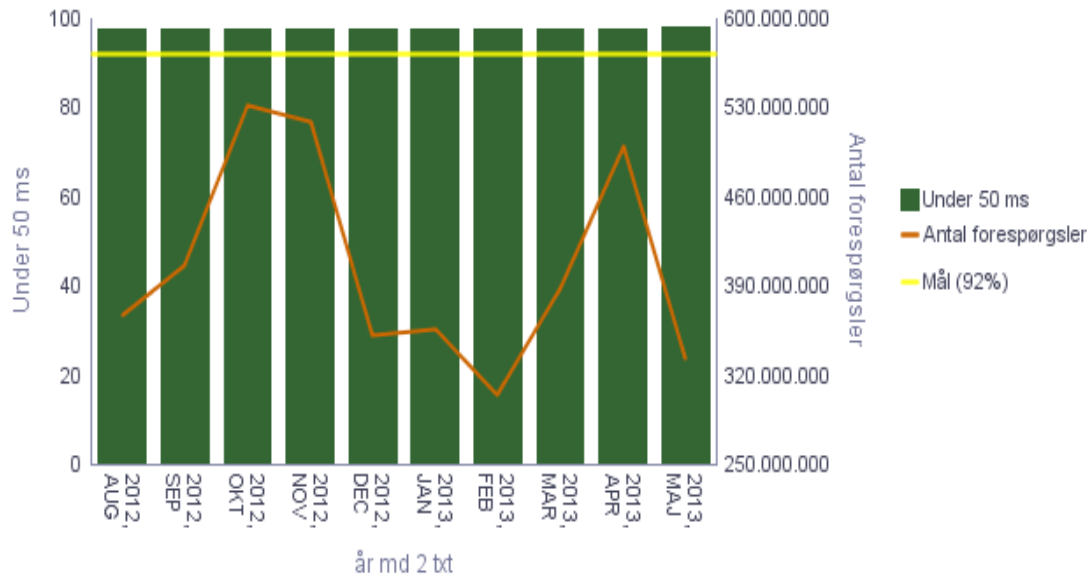
Søjlerne viser gennemsnitlig opstartstid på kommunens pc'ere i procent. Målet er, at 80% af pc'erne starten op indenfor 3 min.

Tabel 5. Leveringstid på ny pc



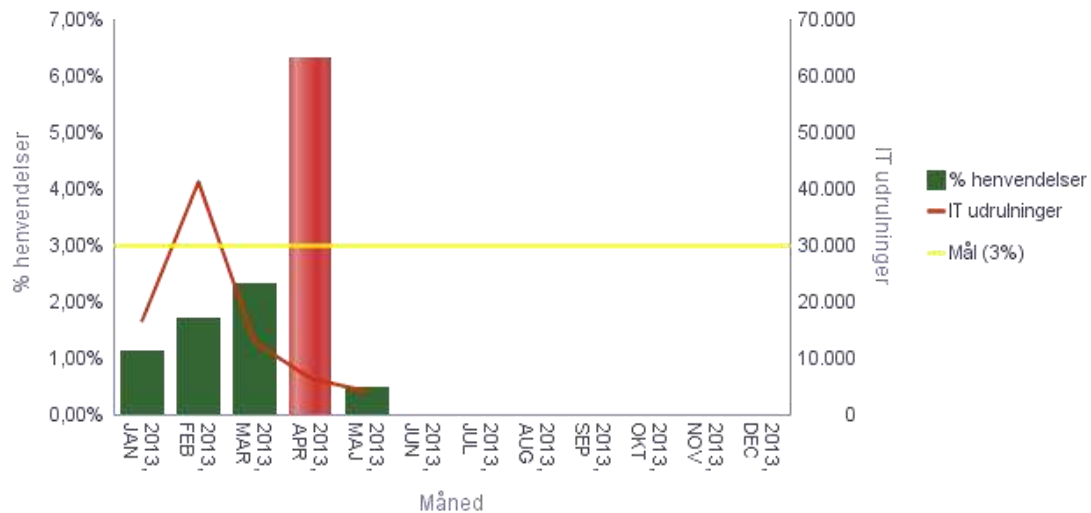
Figuren viser Koncernservices gennemsnitlige leveringstid på nye pc'ere. Målet er, at 90% er leveret inden 10 arbejdsdage fra bestilling.

Tabel 6. Svartid for mailsystem



Grafen viser svartiderne for mailsystemet, målt på hverdage mellem 7-18. Søjlerne viser, hvor stor en del af forespørgslerne i procent, der har haft svartider til Outlook under 50 millisekunder (hvilket ifølge Microsoft udgør best practice).

Tabel 7. Udrulning af ny software



Grafen viser den procentuelle andel af henvendelser målt i forhold til antallet af pc'er, der modtog ny software. Måling af henvendelser indikerer den generelle brugertilfredshed og ikke alene fejl ifm. software udrulningen.

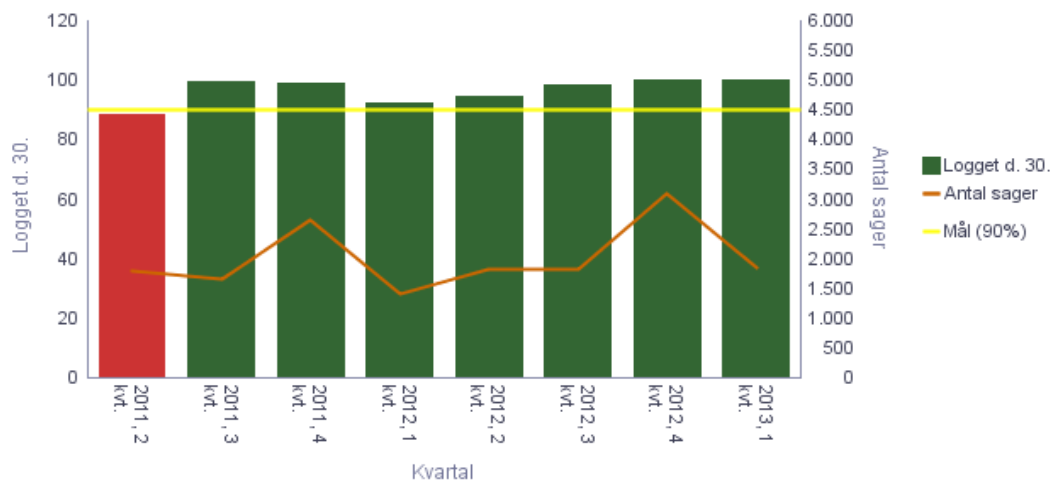
Forklaring: Målingen i marts og april viser en stigende henvendelsesprocent. Dette skyldes primært udrulning af Internet Explorer 8 i BUF, der krævede

flere genstarter før programmet var funktionsdygtigt. KS vil fremover arbejde på at mindske gener ved nye udrulninger af udstyr, programmer mv., blandt andet gennem højere grad af automatisering og overvågning ved udrulninger.

Virksomhedskontrakt KPI'er fra økonomi-området

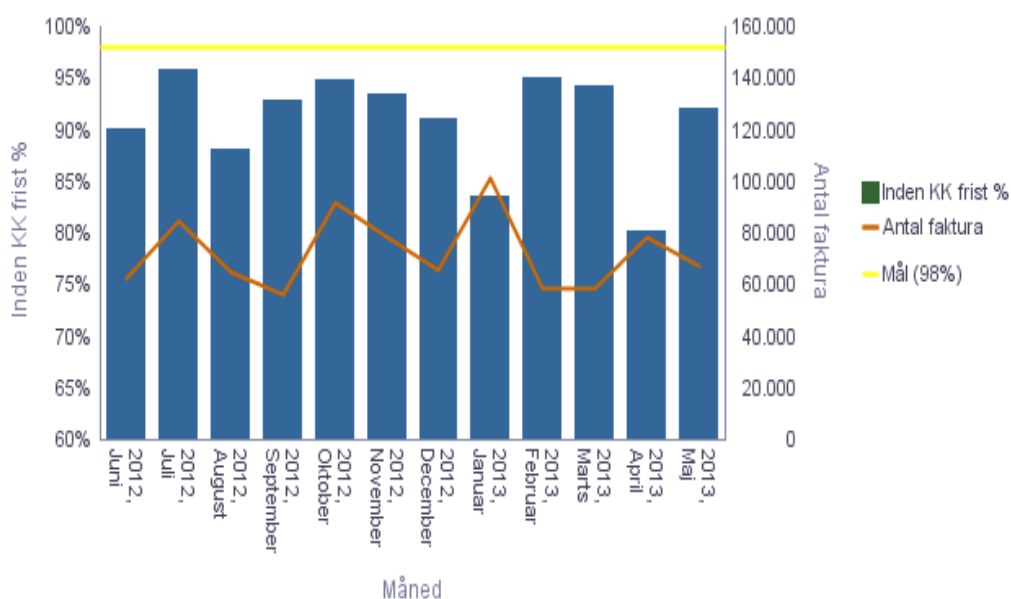
Som et led i indsatsen på at forbedre kvaliteten på økonomiområdet i KK, er opsat en række KPI'er.

Tabel 8. Afstemninger



For at sikre korrekte data til kommunens regnskab, afstemmes konti og afstemningerne fastfrysnes inden for en aftalt tidsramme. Søjlerne viser den procentvise rettidighed af afstemninger foretaget af KS for forvaltningerne. Målet er, at 90 % af alle konti skal være afstemt og logget inden den 30 i måneden.

Tabel 9. Betalinger til tiden

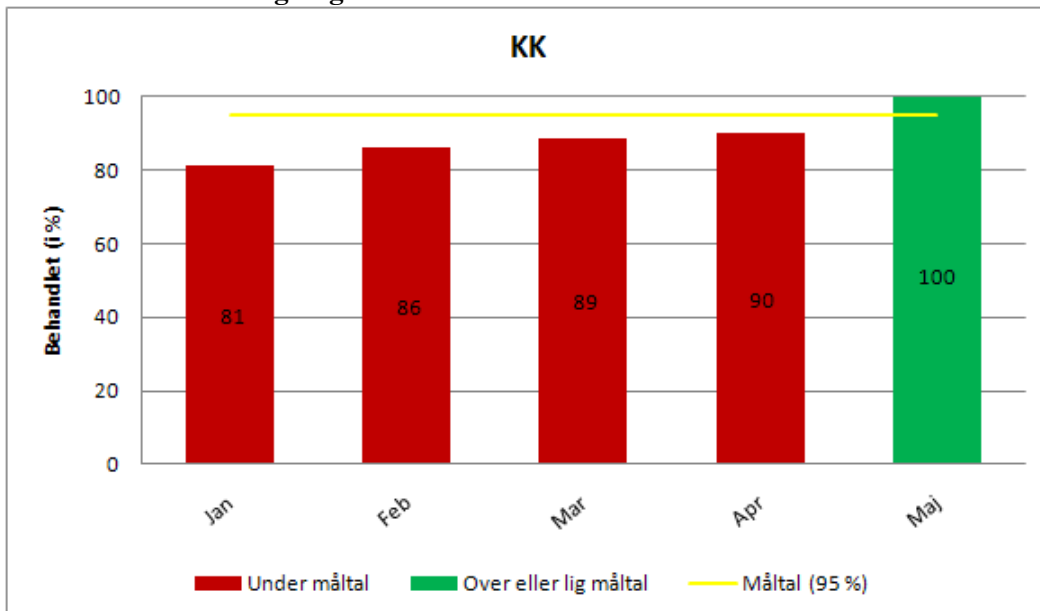


Søjlerne viser, hvor stor en andel af periodens regninger (kreditorfakturaer), som er betalt til tiden. Måler, at 98 pct. af alle regninger betales senest 30 dage efter modtagelsen.

Forklaring: Den hidtidige opgavefordeling mellem KS og forvaltningerne, har det været forvaltningernes opgave at følge op på de fakturaer, de har liggende, og KS's opgave at følge op på fakturaer, der er afvist eller tilbageholdt af økonomisystemet. Den overvejende årsag til manglende målopfyldelse vurderes at være en betydelig variation i liggetider i forvaltningerne. Der er igangsat en analyse af dette.

I virksomhedskontrakten er det aftalt, at KPI'en "Betaling til tiden" på sigt skal erstattes af et økonomisk mål for det samlede rentetab i Københavns kommune, som følge af for sent behandlede fakturaer.

Tabel 10. Interne afregninger



Søjlerne viser andelen af interne afregninger i KK, der er oprettet og behandlet inden for samme periode. 'Behandlet' omfatter både godkendte og afviste afregninger. Målet er 95 % behandlet rettidigt.

Forklaring: Der har været problemer med at opfylde dette mål med de hidtidige arbejdsgange. I forbindelse med Samling af Administrative Opgaver implementeres nye arbejdsgange, hvorved vi forventer at opfylde målet.