



Til Økonomiudvalget

07-09-2016

Orientering til Økonomiudvalget om status på faglig fokusering i Økonomiforvaltningens koncernenheder.

Sagsnr.
2016-0318551

Dokumentnr.
2016-0318551-1

Baggrund

Økonomiudvalget godkendte den 12. april 2016 sagen 'Faglig fokusering i Økonomiforvaltningens koncernenheder'. Af sagen fremgår det, at Økonomiudvalget fremadrettet orienteres halvårligt om status på arbejdet med faglig fokusering.

Sagsbehandler
Rasmus Jensen

Status

Nedenfor er der en status på de spor for faglig fokusering, som Økonomiudvalget vedtog den 12. april 2016.

Governance model og koncernfælles rapportering

Fra indstillingen d. 12. april 2016:

Med henblik på at give forvaltningerne medansvar i koncernenhedernes ressourcetilprioritering, åbnes forretningsmodellen op, så de principielle beslutninger forelægges forvaltningerne via økonomikredsen.

Der udarbejdes et målbillede for hver koncernenhed, der aftales i Økonomikredsen og rapporteres til Økonomiudvalget.

Status:

Samtlige koncernenheder har præsenteret deres respektive KPI'er for Økonomikredsen i perioden maj-august. Udviklingen af en governance model for Økonomiforvaltningens koncernenheder sker gennem dialog med Økonomikredsen.

I bilag 1 er der vedlagt et overblik over Økonomiforvaltningens koncernfælles målbillede, som er under udarbejdelse. I de tilfælde, hvor mål udestår, er der anført en status på målet. De mål som udestår forventes udarbejdet inden næste orientering til Økonomiudvalget.

Bedre samarbejde

Fra indstillingen d. 12. april 2016:

Der bliver en dialog mellem koncernenhederne og to pilotforvaltninger (en central og decentral) om en support- og forbedringsmodel for standardiserede ydelser.

Status

Koncernservice og Børne- og Ungdomsforvaltningen har i samarbejde opstartet et pilotprojekt om decentral support. Pilotprojektet medvirker til at udvikle samarbejdsfladen og bringer medarbejderne i Koncernservice tættere på brugerne i Børne- og Ungdomsforvaltningen. Pilot-

**Center for Økonomi,
afsnit 3**

Københavns Rådhus,
Rådhuspladsen 1
1599 København V

E-mail
AD3C@okf.kk.dk

EAN nummer
5798009800206

projektet er pt. i designfasen og vil blive gennemført august 2016-februar 2017 med efterfølgende evaluering.

Koncern IT har igangsat etableringen af en ny model, som beskriver, hvilke målsætninger Koncern IT arbejder ud fra, hvilke ydelser der leveres, samt hvordan samspil og ansvarsdeling i forhold til forvaltningerne skal være. Den nye model kvalificeres yderligere med forvaltningernes digitaliseringschefer og kredsen af økonomidirektører. Modellen forventes fremlagt for 7-Dir. primo oktober med henblik på en efterfølgende forvaltningsvis konkretisering af samarbejdet.

Byggeri København har igangsat udarbejdelse og implementeringen af partnerskabsaftalen med forvaltningerne i form af 8 forretningsgange for væsentlige samarbejdsemne. Projektet forventes færdig ultimo 2016.

Snitflader og bedre understøttelse af komplekse ydelser

Fra indstillingen d. 12. april 2016:

Der indgås aftale mellem hver koncernenhed og hver forvaltning om snitflader for komplekse ydelser.

Status

Status på bedre understøttelse af komplekse ydelser vil fremadrettet ske i form af afrapportering af de mål, som Koncern enhederne har formuleret i det koncernfælles målbillede (se bilag 1).

Derudover etablerer Koncernservice et Center of Excellence, som har fokus på at give forvaltningerne specialiseret rådgivning i arbejdstidsplanlægning. Det indebærer, at specifikke driftskompetencer inden for personaleadministration, specialiseret viden inden for personalejura og overenskomster samt en unik indsigt i vagtplanssystemet kombineres på tværs af forvaltningerne. Planen for arbejdet med udviklingen af dette samt samarbejdet med forvaltningerne på området forventes fastlagt i 2. halvår 2016.

Transparens i priser

Fra indstillingen d. 12. april 2016:

Økonomiforvaltningen udarbejder oplæg om omkostningsægte priser med bistand fra Intern Revision. I første omgang udvælges et antal af de væsentligste ydelser i KEjd, KS og KIT.

Status

Efter anbefaling fra den Interne Revision omfatter analysen enhedernes samlede bruttoindtægter og udgifter og ikke kun et væsentligt antal ydelser. Analyserne forventes tilendebragt og afrapporteret til Økonomikredsen hhv. ultimo 2016/primo 2017 for KIT og KEID.

Bilag

Bilag 1 – ØKF koncernfælles målbillede.

Bilag 2 – Baggrundsbilag til det koncernfælles målbillede.

Bilag 1. ØKF koncernfælles målbillede

Status pr. medio
august 2016

Ejer Målingikator

Brugertilfredshed på standard ydelser

Ydelser inden for HR/Finans	Kategori	Brugertilfredshed	Mål	Status pr. medio august 2016
Brugertilfredshed med telefonbetjening	KS	Brugerens gennemsnitlige vurdering	80%	80,3%
Brugertilfredshed med sagsløsning på personaleområdet	KS	Brugerens gennemsnitlige vurdering	80%	77,2%
Brugertilfredshed med sagsløsning på økonomiområdet	KS	Brugerens gennemsnitlige vurdering	80%	77,4%

Ydelser inden for IT

Ydelser inden for IT	Kategori	Brugertilfredshed	Mål	Status pr. medio august 2016
Brugertilfredshed Remedy	KIT	Brugertilfredshedsundersøgelse	80%	90%
Løsningsfrister	KIT	IT sager løst indenfor aftalt frist	95%	95,2%
Straksøste sager	KIT	Sager løst inden for 20 min	80%	80,8%
Sagsbehandlingstid	KIT	Antal sager løst inden for 1 dag, 1-5 dage, over 5 dage	Ikke fastlagt	75
Brugertilfredshed med telefonbetjening	KIT	Telefonisk kvalitetsopmåling med brugere	80%	80,3%

Ydelser inden for ejendomservice og -forvaltning

Ydelser inden for ejendomservice og -forvaltning	Kategori	Brugertilfredshed	Mål	Status pr. medio august 2016
Kundertilfredshed pr. forvaltning	KEID	Tilfredshed med KEIDS serviceniveau hos primære samarbejdspartnere i fagforvaltningerne	70%	74%
Anvendelse af digitalkanal HelpDesk	KEID	Procentandel af sager i HelpDesk, som oprettes elektronisk af kunderne	70%	50%
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	3 dage	4,1
HelpDesk tilfredshed	KEID	Spørgeskemaundersøgelse om tilfredshed hos kunden vedrørende håndtering af sagen (afhjælpende vedligehold)	75%	73%

Ydelser inden for Byggeri

Ydelser inden for Byggeri	Kategori	Brugertilfredshed	Mål	Status pr. medio august 2016
Bestillertilfredshed med ByKs standardydelser i behovsafklaringsfasen	ByK	Evalueringkoncept under udvikling, forv. ultimo		
Bestillertilfredshed med ByKs standardydelser i planlægningsfasen	ByK	Evalueringkoncept under udvikling, forv. ultimo		

Ydelser inden for Indkøb

Ydelser inden for Indkøb	Kategori	Brugertilfredshed	Mål	Status pr. medio august 2016
Kundertilfredshed pr. forvaltning	KEID			Oplæg til KPI ultimo 2016
Andel digitale indkøb igennem indkøbsportal	KEID			Oplæg til KPI ultimo 2016

Ydelser hos Innovationshuset

Ydelser hos Innovationshuset	Kategori	Brugertilfredshed	Mål	Status pr. medio august 2016
Hvor aktive er vi?	IH	Antal projekter og kurser	30 projekter 60 kursister	Udarbejdelse påbegyndes i sept.
Hvor gode er vi til at implementere?	IH	Implementeringsgraden vurderes i samråd med opdrags giver ved hvert enkelt projekt. Fokus på anvendelighed og afklaring af retning.	80 % af projekter implementeres	Udarbejdelse påbegyndes i sept.

Ejer Målkategori

Kvalitet i ydelser

Ydelser inden for HR/Finans	Mål	95%
Løn - overholdelse af lønbærende frister, jf. servicekataloget	KS	95%
Løn - kvalitet i opgaven	KS	96%
Hjemtagning af refusion	KS	92%
Rettidig håndtering af kreditorfakturer	KS	95%
Kvalitet i afstemning af balancen	KS	95%
Aktive sager på personaleområdet	KS	max 17.429

* KS forventer at nå målet på 92 pct. inden udgangen af 2016. Målopfølgelsen på 83 % er et udtryk for, at det siden marts ikke har været muligt at lave opdaterede KPI-tal grundet omprogrammering af refusionsrapporterne i Rubin. KS arbejder på at få omprogrammeringen færdig, hvorefter KS forventer at kunne levere opdaterede tal. Data forventes færdigkorrigerede primo oktober 2016.

Ydelser inden for IT

Server opetid	KIT	Hvorvidt serverne kører	Afrapportering forventes medio september
Netværk opetid	KIT	Hvorvidt netværket kører	Afrapportering forventes medio september
Tilgængelighed Server/Netværk	KIT	Hvorvidt servere og netværk er oppe og brugerne kan tilgå det	Afrapportering forventes medio september
Desktop - levering	KIT	Levering af arbejdsplads inden for 10 dage	92,1%
Desktop - opstartstider	KIT	PC opstarter på under 2 minutter	96,5%
Sikkerhedshændelser	KIT	Alle forvaltninger melder alle hændelser ind. Mål endnu ikke sat op for, hvordan antallet af sikkerhedshændelser rapporteres, og hvordan man er sikker på, at alt meldes ind.	Implementeres i løbet af 2. halvår 2016
Yderligere indsatsområder	KIT		Forventes klar 2. halvår 2016

Ydelser inden for ejendomservice og -forvaltning

Konkrete huslejekontrakter (opkrævninger)	KEID	Procentandel fejl	max 10%
Provenu DKK fra salg af ejendomme og tilbagekøbsrettigheder	KEID	Indtægt i mio. kr., År til Dato.	281
Energiovervågning/varmeforbrug	KEID	3 % reduktion på varmeforbrug ift. 2013 på de ejendomme, som indgår i overvågningen	3%
Ejendomservice tilfredshed rengøring	KEID	Årlig spørgeskemaundersøgelse om tilfredshed med ydelser	85%
Ejendomservice tilfredshed grønne områder	KEID	Årlig spørgeskemaundersøgelse om tilfredshed med ydelser	75%
Ejendomservice tilfredshed FM Ydelser	KEID	Måles på Rådhus, HNG og Fuglebakken, status er gennemsnitlig værdi af de tre KPI'en måler på det løbende forbrug af midler på grundbudgettet, dvs. den løbende eksekvering på grundbudgettet i løbet af et år. Måles i kr./m2, hvor målet er et minimum for eksekveringen.	73,3%
Sikre vedligeholdelsesstanden af ejendommene	KEID		112,2

Ydelser inden for Byggeri

Rettidighed - 2016	Byk	Andel af: rettidige projekter, forsinkede op til 6 mdr, forsinkede mere end 6 mdr.	Grøn: >80	8
Rettidighed - 2015	Byk	Andel af: rettidige projekter, forsinkede op til 6 mdr, forsinkede mere end 6 mdr.	Grøn: >80	13
Rettidighed - 2014	Byk	Andel af: rettidige projekter, forsinkede op til 6 mdr, forsinkede mere end 6 mdr.	Grøn: >80	8
Kvalitet	Byk	Brugertilfredshed med produkt	Forventes klar ultimo 2016	

Ydelser inden for Indkøb

Besparelser identificeret pr. indkøbskategori	KEID	Oplæg til KPI ultimo 2016
Reduceret TCO pr. indkøbskategori	KEID	Oplæg til KPI ultimo 2016

Ydelser hos Innovationshuset

Hvor meget laver vi?	IH	Antal involverede brugere	2000	Udarbejdelse
----------------------	----	---------------------------	------	--------------

Ejer Måling
Mål

Brugertilfredshed med løsninger

Ydelser inden for HR/Finans					
Brugertilfredshed med projekter	KS	Der måles på brugertilfredshed via afrapportering fra relevante projekter i form af Gate-målinger fra Poverblik samt spørgeskemabesvarelser fra afsluttede projekter.	Afrapportering forventes fra primo oktober 2016		

Ydelser inden for IT

KITs opgavemodtagelse	KIT	Brugertilfredshedsundersøgelse	Implementeres i løbet af 2. halvår 2016		
Tilfredshed og brugerinddragelse på brugerflader	KIT	Tilfredshedsundersøgelser på brugerflader med mange brugere	Implementeres i løbet af 2. halvår 2016		

Ydelser inden for Indkøb

Anvendelsesgraden af fælles aftaler	KEID		Oplæg til KPI ultimo 2016		
Antal gennemgåede kompetenceudviklingsforløb	KEID		Oplæg til KPI ultimo 2016		

Ydelser hos Innovationshuset

Hvor glade er brugerne for os?	IH	Evalueringsskema i forlængelse af afslutning på projekt, kursus og partnerskab samt opfølgningsinterview med opdragsgiver efter 6 måneder.	80%	Udarbejdelse påbegyndes i sept.	
--------------------------------	----	--	-----	---------------------------------	--

Brugertilfredshed på komplekse ydelser

Ejer Måling
Mål**Ydelser inden for IT**

Brugertilfredshed, komplekse ydelser	KIT	Brugertilfredshedsundersøgelse til opgavebestiller	Implementeres i løbet af 2. halvår 2016		
--------------------------------------	-----	--	---	--	--

Ydelser inden for ejendomservice og -forvaltning

Direkte omkostninger soft facility pr. m2	KEID	Soft facility indebærer ydelser såsom rengøring, reception, kantine, posthåndtering, grøn pleje af arealer. Måles i procent ift. tidligere målinger.	3% lavere	uændret	
Direkte omkostninger hard facility pr. m2	KEID	Hard facility indebærer ydelser såsom bygningsvedligeholdelse, tekniske anlæg m.v. Måles i procent ift. tidligere målinger.	3% lavere	14% lavere	
Optimering af forvaltningernes anvendelse af administrative m2	KEID		KEID udarbejder KPI ultimo 2016		

Ydelser inden for Byggeri

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	Evalueringskoncept under udvikling, forv. ultimo 2016		
---	-----	---	---	--	--

Ydelser inden for Indkøb

Tilfredshed med inkøbsværktøjer	KEID	Måles i procent	Oplæg til KPI ultimo 2016		
Tilfredshed med ramme- og serviceaftaler	KEID	Måles i procent	Oplæg til KPI ultimo 2016		

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%	Under udarbejdelse	
		Andel af projekter med to eller flere forvaltninger inddraget.	70%	Under udarbejdelse	

Ydelser inden for IT	KIT	Nye fælles principper udarbejdes i efterår 2016
Principper for prisaftættelse		

Ydelser inden for ejendomservice og -forvaltning

Maksimal udnyttelse og minimum tomgang	KEID	Tomgang må max være på 1,5%	1,50%	1,57%
Eksekvering af planlagt vedligeholdelse	KEID	Andel af vedligeholdelsesmidler anvendt	100%	100%
Maksimal vedligehold pr. vedligeholdskrone	KEID	Andel af opgaverne til planlagt vedligeholdelse samt anlæg, som konkurrenceudsættes	95%	95%
Totaløkonomi	KEID	Samlede omkostninger (anlæg, drift og vedligehold) i byggeriets levetid	Under udarbejdelse i samarbejde med ByK	

Ydelser inden for Byggeri

Omkostningseffektivitet	ByK	Enhedspriser for udvalgte bygningstyper:		
	ByK	Folkeskoler, nybygget spor	106,2 mio.	109,7 mio
	ByK	Daginstitutioner, nybyggeri	4,7 mio.	4,6 mio
	ByK	Idrætshal (20x40m)	35,3 mio.	Status ultimo 2016

Ydelser inden for Indkøb

Årlige besparelser på indkøbsområdet	KEID	Oplæg til KPI ultimo 2016	
Årlige procesbesparelser i tid	KEID	Oplæg til KPI ultimo 2016	
Omkostninger pr. udbud	KEID	Oplæg til KPI ultimo 2016	

Bilag til KPIer

Brugertilfredshed på standard ydelser

Ydelser inden for HR/Finans

<p>Brugertilfredshed med telefonbetjening. Brugernes gennemsnitlige vurdering heraf danner afsæt for målingen af brugertilfredsheden med den samlede telefonbetjeningen inden for IT, økonomi og personale. I spørgsmålet har brugeren mulighed for at svare på en skala fra 0-9, som efterfølgende omregnes til en skala fra 0-100 point.</p>
<p>Brugertilfredshed med sagsløsning på personaleområdet Brugernes gennemsnitlige vurdering heraf danner afsæt for målingen af brugertilfredsheden med sagsløsningen. Ud af samtlige sager, som afsluttes i sagsstyringssystemet CRM (customer relation management), fører ca. 2,6% til et besvaret spørgeskema fra brugeren.</p>
<p>Brugertilfredshed med sagsløsning på økonomiområdet Brugernes gennemsnitlige vurdering heraf danner afsæt for målingen af brugertilfredsheden med sagsløsningen. Ud af samtlige sager, som afsluttes i sagsstyringssystemet CRM (customer relation management), fører ca. 2,6% til et besvaret spørgeskema fra brugeren.</p>

Ydelser inden for IT

<p>Brugertilfredshed Remedy Der udsendes brugertilfredshedsundersøgelse pr. mail, når sager er løst i Remedy. I 2015 var tilfredsheden med standardydelser ca. 85%</p>
<p>Løsningsfrister IT sager løst inden for aftalt løsningsfrist (samtlige remedysager, standard og ikke-standard)</p>
<p>Straksløste sager Sager der er løst inden for 20 minutter af samme medarbejder som har oprettet/modtaget sagen. Målingen dækker p.t. alene over sager der oprettes og lukkes i serviceindgangen IT</p>
<p>Sagsbehandlingstid Antal sager løst - indenfor 1 dag Antal sager løst - 1-5 dage Antal sager løst - over 5 dage</p>
<p>Brugertilfredshed med telefonbetjening Der gennemføres telefonisk kvalitetsopfølgning med brugerne. Brugeren har mulighed for at svare på en skala fra 0-9, som efterfølgende omregnes til en skala fra 0-100 point.</p>

Ydelser inden for ejendomsserive og -forvaltning

<p>Kundetilfredshed pr. forvaltning Tilfredshed med KEIDS serviceniveau hos primære samarbejdspartnere i fagforvaltningerne. Måles ved telefoninterview.</p>
<p>Anvendelse af digitalkanal HelpDesk Procentandel af sager i HelpDesk, som oprettes elektronisk af kunderne. Måles ved antal sager, som kunder oprettet elektronisk i HelpDesk fratrukket antallet af sager, som er oprettet af egne medarbejdere.</p>
<p>HelpDesk svartid 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. Data fås som udtræk fra HelpDesk.</p>
<p>HelpDesk tilfredshed Spørgeskemaundersøgelse om tilfredshed hos kunden vedrørende håndtering af sagen (afhjælpende vedligehold).</p>

Ydelser inden for Byggeri

Bestillertilfredshed med ByKs standardydelser i behovsafklaringsfasen

Byggefaglig bistand til indledende undersøgelser og businesscases (behovsafklaringsfasen).
Evalueringkoncept er under udvikling og forventes færdigt med udgangen af 2016. Der vil i evalueringen være fokus på at omfatte brugertilfredshed med både proces og produkt.

Bestillertilfredshed med ByKs standardydelser i planlægningsfasen

Udarbejdelse af ideoplæg, byggeprogram og tekniske forhundersøgelse, som kan ligge til grund for retvisende beslutningsgrundlag med anlægsbudget, tidsplan og risikovurdering.
Evalueringkoncept er under udvikling og forventes færdigt med udgangen af 2016. Der vil i evalueringen være fokus på at omfatte brugertilfredshed med både proces og produkt.

Ydelser inden for Indkøb

Kundertilfredshed pr. forvaltning

I forbindelse med budgetforhandlingerne 2017 fremsætter Økonomiforvaltningen et nyt indkøbsprogram for København Kommune. Indkøbsprogrammet indeholder en række KPI-områder, som konkretiseres af Center for Indkøb i forbindelse med programmets gennemførelse. CFI vil i den forbindelse udarbejde et oplæg til KPI ultimo 2016.

Andel digitale indkøb igennem indkøbsportal

I forbindelse med budgetforhandlingerne 2017 fremsætter Økonomiforvaltningen et nyt indkøbsprogram for København Kommune. Indkøbsprogrammet indeholder en række KPI-områder, som konkretiseres af Center for Indkøb (CFI) i forbindelse med programmets gennemførelse. CFI vil i den forbindelse udarbejde et oplæg til KPI ultimo 2016.

Ydelser hos Innovationshuset

Hvor aktive er vi?

IH vil have 30 projekter og 60 kursister årligt.
Styregruppen for IH har før sommerferien 2016 besluttet den endelige evalueringsmodel for IH. IH påbegynder arbejdet med at skabe baseline (data) for fremtidig målinger af KPI'er i løbet af september 2016.

Hvor gode er vi til at implementere?

80 % af projekterne skal implementeres (fokus på anvendelighed og afklaring af retning).
Styregruppen for IH har før sommerferien 2016 besluttet den endelige evalueringsmodel for IH. IH påbegynder arbejdet med at skabe baseline (data) for fremtidig målinger af KPI'er i løbet af september 2016.

Kvalitet i ydelser

Ydelser inden for HR/Finans

Løn - overholdelse af lønbærende frister jf. servicekataloget

Blandt ansættelser af månedslønnede, fratrædelser og engangstillæg, som er indberettet rettidigt i CRM, opgøres hver måned, hvor stor en procentdel, der behandles rettidigt i KS. Opgørelsen viser, om den pågældende ændring er registreret i lønsystemet, således at den lønbærende ydelse oprettes, ændres eller afsluttes.

Løn - kvalitet i opgaven

KPI'en beregnes på baggrund af fejl fundet i tastekontrollen, der foretages efter hver lønkørsel. KPI'en angiver andelen af lønkontrollerede sager, hvor der ikke er fundet fejl.

De sager, der udføres tastekontrol på, er ansættelser, fratrædelser, ændringer og barselssager. Der er en bagatelgrænse på 400 kr. i forhold til hvilke sager, der indgår i tastekontrollen.

KPI'en opgøres kun efter hovedlønkørslen, det vil sige en gang månedligt.

Hjemtagning af refusion

KS opgør løbende, hvor stor del af de potentielle refusioner, KK er berettiget til, som reelt er hjemtaget.

Rettidig håndtering af kreditorfakturer

Det opgøres løbende, hvor stor en andel af godkendelserne som overholder leverandørfristen og/eller 30-dages-fristen (fra modtagelse af e-faktura).

Kvalitet i afstemning af balancen

Opgørelsen dækker over, hvor stor en andel af de balancekonti KS afstemmer, som kategoriseres korrekt i afstemningskategorierne 1-3 (1. afstemt uden bemærkninger, 2. afstemt med opfølgning og 3. ikke afstemt)

Aktive sager på personaleområdet

Der måles på antallet af alle aktive løn- og personalesager, som ikke hører under ferie- og fraværsområdet. Sager i lønkontrol-køen fraregnes, da de ikke er aktive. Rapporteringen sker i forhold til normalspændet for sager i den enkelte måned.

Ydelser inden for IT

Server opetid

(dvs. om serverne kører)

Målet forventes fastlagt i løbet af august måned

Netværk opetid

(dvs. om netværket kører)

Målet forventes fastlagt i løbet af august måned

Tilgængelighed Server/Netværk

Hvorvidt udstyret er oppe og brugerne kan tilgå det

Målet forventes fastlagt i løbet af august måned

Desktop - levering

PC levering (lev. af arbejdsplads): 90 % inden for 10 arbejdsdage.

Desktop - opstartstider

80 % af alle PCere skal have en opstartstid på under 2 minutter

Sikkerhedshændelser

KIT's IT Driftscenter registrerer det totale antal hændelser. Indsatsområde er at skabe en konsolideret proces for, at alle hændelser i forvaltningerne meldes ind. Målet er endnu ikke sat op for, hvordan antallet af sikkerhedshændelser rapporteres, og hvordan der måles på, om alt meldes ind. Optælling foregår for nuværende manuelt, da sager ikke behandles i et sagsregistreringssystem. Dette forventes ændret ved overgangen til Service Now, hvorefter KPI kan yderligere defineres.

Yderligere indsatsområder

Analysen er gennemført, endnu afventes afrapportering fra Gartner. Der er aftalt præsentation af analyseresultater i Digitaliseringschefkredsen primo oktober. Herefter etableres baseline via dialog mellem KIT og forvaltningerne.

Ydelser inden for ejendomsserive og -forvaltning

Konkrete huslejekontrakter (opkrævninger)
Procentandel fejl i kontrakter/opkrævningerne m.v./måles ved stikprøvekontrol i kontrakter.
Provenu DKK fra salg af ejendomme og tilbagekøbsrettigheder
Indtægt i mio. kr. og realisering af salgsbudgettet måles ved hver mdr. afslutning, hvor det forventede regnskabsresultat på baggrund af realiseret forbrug og forventede indtægter i den resterende periode vurderes.
Energiovervågning/varmeforbrug
3 % reduktion på varmeforbrug i forhold til 2013 på de ejendomme som indgår i overvågningen. Der måles i % på de ejendomme, som indgår i overvågningen og opgøres i kr. en gang om året.
Ejendomsservice tilfredshed rengøring
Årlig spørgeskemaundersøgelse om tilfredshed med ydelser.
Ejendomsservice tilfredshed grønne områder
Årlig spørgeskemaundersøgelse om tilfredshed med ydelser.
Ejendomsservice tilfredshed FM ydelser.
Måles på Rådhus, HNG og Fuglebakken, status er gennemsnitlig værdi af de tre, ved spørgeskemaundersøgelser i HNG og Fuglebakken. På Rådhuset er det fokusgruppeinterview.
Sikre vedligeholdelsesstanden af ejendommene
Der måles på løbende forbrug/eksekvering af midler på grundbudget til vedligeholdelse

Ydelser inden for Byggeri

Rettidighed
Antal forsinkede projekter (røde og gule jf. anlægsoversigt, opdelt pr. projektårgang).
Kvalitet
Evalueringskoncept er under udvikling om del af strategimål om kvalitet. Konceptet forventes færdigt med udgangen af 2016. Der vil i evalueringen være fokus på at omfatte brugertilfredshed med både proces og produkt. Brugerne kan udgøre driftspersonel i KEID og fagforvaltningerne, men også institutionernes fagfaglige medarbejdere.

Ydelser inden for Indkøb

Besparelser identificeret pr. indkøbskategori
I forbindelse med budgetforhandlingerne 2017 fremsætter Økonomiforvaltningen et nyt indkøbsprogram for København Kommune. Indkøbsprogrammet indeholder en række KPI-områder, som konkretiseres af Center for Indkøb i forbindelse med programmets gennemførelse. CFI vil i den forbindelse udarbejde et oplæg til KPI ultimo 2016.
Reduceret TCO pr. indkøbskategori
Oplevet kvalitet: er kataloger korrekte, overholder leverandørerne aftalerne, er kvaliteten som forventet - tilfredshed med indkøbsløsningen
I forbindelse med budgetforhandlingerne 2017 fremsætter Økonomiforvaltningen et nyt indkøbsprogram for København Kommune. Indkøbsprogrammet indeholder en række KPI-områder, som konkretiseres af Center for Indkøb i forbindelse med programmets gennemførelse. CFI vil i den forbindelse udarbejde et oplæg til KPI ultimo 2016.

Ydelser hos Innovationshuset

Hvor meget laver vi?

IH vil have 2000 involverede brugere årligt

Styregruppen for IH har før sommerferien 2016 besluttet den endelige evalueringsmodel for IH. IH påbegynder arbejdet med at skabe baseline (data) for fremtidig målinger af KPI'er i løbet af september 2016.

Brugertilfredshed med løsninger

Ydelser inden for HR/Finans

Brugertilfredshed med projekter

KS vil måle på brugertilfredshed med væsentlige projekter via henholdsvis afrapportering på de 3 gates og spørgeskemabesvarelser fra afsluttede projekter.

Pilot projekter ifm. spørgeskemaer er: Lønssystemet KAS

Ydelser inden for IT

KITs opgavemodtagelse

KIT's opgavemodtagelse vejleder, udfordrer, sparrer, giver tilbud og igangsætter opgaver og/eller henviser bestiller til eksterne konsulenter. I den videre udvikling af Opgavemodtagelsen vil brugerinddragelse indgå som konkret mål.

Tilfredshed og brugerinddragelse på brugerflader

Der kan gennemføres tilfredshedsundersøgelser og brugerinddragelse på brugerflader, hvor der er mange brugere, fx eDoc, selvbetjeningsløsninger, MS Office, CSC Social m.fl.

Ydelser inden for Indkøb

Anvendelsesgraden af fælles aftaler

I forbindelse med budgetforhandlingerne 2017 fremsætter Økonomiforvaltningen et nyt indkøbsprogram for København Kommune. Indkøbsprogrammet indeholder en række KPI-områder, som konkretiseres af Center for Indkøb i forbindelse med programmets gennemførelse. CFI vil i den forbindelse udarbejde et oplæg til KPI ultimo 2016.

Antal gennemgåede kompetenceudviklingsforløb

I forbindelse med budgetforhandlingerne 2017 fremsætter Økonomiforvaltningen et nyt indkøbsprogram for København Kommune. Indkøbsprogrammet indeholder en række KPI-områder, som konkretiseres af Center for Indkøb i forbindelse med programmets gennemførelse. CFI vil i den forbindelse udarbejde et oplæg til KPI ultimo 2016.

Ydelser hos Innovationshuset

Hvor glade er de for os?

80 % af brugere skal være tilfredse.

Styregruppen for IH har før sommerferien 2016 besluttet den endelige evalueringsmodel for IH. IH påbegynder arbejdet med at skabe baseline (data) for fremtidig målinger af KPI'er i løbet af september 2016.

Brugertilfredshed på komplekse ydelser

Ydelser inden for IT

Brugertilfredshed, komplekse ydelser

Kategoriseres i KIT som projekt-, arkitekt-, rådgivnings (jura, It)- og udviklingsopgaver. Der udsendes efter projekt-, rådgivnings eller konsulentforløb brugertilfredshedsundersøgelser til opgavebestiller, som kvalitativt og kvantitativt evaluerer ydelse og forløb. Brugertilfredshedsundersøgelsen benyttes til løbende udvikling af medarbejdere, processer og ydelser. Datavolumen er på nuværende tidspunkt endnu lav, idet der er tale om en relativ ny målemetode, men på sigt kan defineres måltal.

Ydelser inden for ejendomservice og -forvaltning

Direkte omkostninger soft facility pr. m2

Nøgletal for omkostninger til soft facility på baggrund af spend analyse.

Direkte omkostninger hard facility pr. m2

Nøgletal for omkostninger til hard facility på baggrund af spend analyse

Optimering af forvaltningernes anvendelse af administrative m2

KEID udarbejder oplæg til KPI ultimo 2016 (i samarbejde med ØKF Team Ejendomsoptimering)

Ydelser inden for Byggeri

Bestillertilfredshed med ByKs komplicerede ydelser i projektering- og udførelsesfasen

Evalueringskoncept er under udvikling og forventes færdigt med udgangen af 2016. Der vil i evalueringen være fokus på at omfatte brugertilfredshed med både proces og produkt. Særligt i forhold til ByKs komplicerede ydelser vil der være fokus på:

- høj rettidighed, kvalitet og omkostningseffektivitet (jf. nedenfor)
- høj grad af innovation i løsninger og processer
- højt informationsniveau omkring håndtering af risici, herunder håndtering af interessenter.
- høj compliance med kommunens særkrav
- høj evne til at tiltrække kompetente eksterne samarbejdspartnere (entreprenører og rådgivere)

Ydelser inden for Indkøb

Tilfredshed med indkøbsværktøjer

I forbindelse med budgetforhandlingerne 2017 fremsætter Økonomiforvaltningen et nyt indkøbsprogram for København Kommune. Indkøbsprogrammet indeholder en række KPI-områder, som konkretiseres af Center for Indkøb i forbindelse med programmets gennemførelse. CFI vil i den forbindelse udarbejde et oplæg til KPI ultimo 2016.

Tilfredshed med ramme- og serviceaftaler

I forbindelse med budgetforhandlingerne 2017 fremsætter Økonomiforvaltningen et nyt indkøbsprogram for København Kommune. Indkøbsprogrammet indeholder en række KPI-områder, som konkretiseres af Center for Indkøb i forbindelse med programmets gennemførelse. CFI vil i den forbindelse udarbejde et oplæg til KPI ultimo 2016.

Ydelser hos Innovationshuset

Hvor gode er vi til at samarbejde på tværs?

Evalueringskema i forlængelse af afslutning på projekt og kursus samt baggrundinterview med opdragsgiver efter 6 måneder.

80 % skal opleve et bedre samarbejde på tværs og 70 % af projekterne skal være tværgående

Styregruppen for IH har før sommerferien 2016 besluttet den endelige evalueringsmodel for IH. IH påbegynder arbejdet med at skabe baseline (data) for fremtidig målinger af KPI'er i løbet af september 2016.

Omkostninger på udvalgte ydelser

Ydelser inden for IT

Principper for prisfastsættelse

Der udarbejdes frem til efteråret 2016 nye fælles principper for prisfastsættelse for KIT's ydelser. Principperne drøftes, justeres og besluttes med forvaltningerne og der genberegnes priser og principper for regulering af priser. KPI defineres herudfra.

Ydelser inden for ejendomsserive og -forvaltning

Maksimal udnyttelse og minimum tomgang

Der måles på tomgang, som max må være på 1,5%

Eksekvering af planlagt vedligeholdelse

Fokus på løbende eksekvering af vedligeholdelsesmidler til planlagt vedligehold. Der måles på eksekvering af midler til planlagt vedligehold i 2016 og den løbende indgåelse af aftaler pr. kvartal.

Maksimal vedligehold pr. vedligeholdskrone

95% af opgaverne til planlagt vedligeholdelse samt anlæg skal konkurrenceudsættes. Der måles på andelen af opgaver, som er sendt i udbud.

Totaløkonomi

Samlede omkostninger (anlæg, drift og vedligehold) i byggeriets levetid.

Ydelser inden for Byggeri

Omkostningseffektivitet

Enhedspriser for udvalgte bygningstyper.

Rapporteres som gennemsnit af målinger pr. projektårgang pr. bygningstype.

Ydelser inden for Indkøb

Årlige besparelser på indkøbsområdet

I forbindelse med budgetforhandlingerne 2017 fremsætter Økonomiforvaltningen et nyt indkøbsprogram for København Kommune. Indkøbsprogrammet indeholder en række KPI-områder, som konkretiseres af Center for Indkøb i forbindelse med programmets gennemførelse. CFI vil i den forbindelse udarbejde et oplæg til KPI ultimo 2016.

Årlige procesbesparelser i tid

I forbindelse med budgetforhandlingerne 2017 fremsætter Økonomiforvaltningen et nyt indkøbsprogram for København Kommune. Indkøbsprogrammet indeholder en række KPI-områder, som konkretiseres af Center for Indkøb i forbindelse med programmets gennemførelse. CFI vil i den forbindelse udarbejde et oplæg til KPI ultimo 2016.

Omkostninger pr. udbud

I forbindelse med budgetforhandlingerne 2017 fremsætter Økonomiforvaltningen et nyt indkøbsprogram for København Kommune. Indkøbsprogrammet indeholder en række KPI-områder, som konkretiseres af Center for Indkøb i forbindelse med programmets gennemførelse. CFI vil i den forbindelse udarbejde et oplæg til KPI ultimo 2016.