



Til Økonomiudvalget

08. april 2018

Afrapportering af Key Performance Indicators (KPI'er) ved status januar 2018

Sagsnr.
2018-0006767

Dokumentnr.
2018-0006767-16

Sagsbehandler
Daniel Quaade Lützen

Problemstilling

Økonomiforvaltningen har indsamlet og gennemgået koncernhedernes KPI'er for året 2017, som der afrapporteres på i denne sag.

Baggrund

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

Sidste status blev givet til økonomiudvalget den 6. oktober på aflæggerbordet med præsentation af de KPI'er ØKF har opstillet for arbejdet med faglig fokusering.

Koncernhedernes KPI'er er blevet opgjort for hele 2017, dvs. fra årsskifte til årsskifte. Tallene sammenlignes med status ved oktober 2017 for at give et indblik i udviklingen i de enkelte KPI'er samt for at give et målbillede på opgaveløsningen i koncernhederne.

Koncernhederne har afrapporteret deres KPI'er, jf. bilag 1, samt vedlagt et notat vedrørende resultaterne, jf. bilag 3-7.

I bilag 2 fremgår en liste over de KPI'er, som hver enhed vil afrapportere på i 2018 og frem.

For afrapportering i 2018 anvendes afvigelsesrapporteringer, for KPI'erne. Dette indebærer at:

- Enhederne afleverer afvigelsesrapportering i stedet for generel status som de gør nu.
- De medfølgende notater skal indeholde korrigerende handlinger for KPI'er, der ikke lever op til målene og ikke kun uddybe status.
- Afrapporteringen ændres fra hvert kvartal til hvert halve år.

Denne form tages i brug ved halvårsrapportering 2018 og fortsætter efter nedenstående årshjul, jf. tabel 1.

**Team Intern Økonomi og
Indkøb og Sekretærteamet**

Københavns Rådhus, Rådhuspladsen
|
1599 København V

EAN nummer
5798009800206

Tabel 1. Årshjul for halvårlig afrapportering af KPI'er

Afrapportering	Forventet fremlæggelse for ØU
Halvårsrapportering 2018	September 2018
Årsrapportering 2018	April

Videre proces

Næste status gives på ved halvårsrapportering 2018.

Bilag

- Bilag 1: Status på KPI – ØKF koncernfælles målbillede ved årsrapportering 2017
- Bilag 2: Liste over KPI'er, som hver enhed afrapporterer på i 2018
- Bilag 3: KEID – Notat om KPI'er
- Bilag 4: ByK – Notat om KPI'er
- Bilag 5: IH – Notat om KPI'er
- Bilag 6: KS – Notat om KPI'er
- Bilag 7: KIT – Notat om KPI'er

Bilag 1: Status på KPI - ØKF koncernfælles målbillede ved årsrapport 2017

Brugertilfredshed på standard ydelser	Ejer	Målindikator	Mål	Status ved årsrapport 2017	Status pr. oktober 2017	Bemærkninger fra koncernenheden
Ydelser fra ByK						
Samlet bruger- og bestillertilfredshed med byggeprocessen.	ByK	Samlet tilfredshed med processen. 5: I meget høj grad. 4: I høj grad. 3: I nogen grad. 2: I lille grad. 1: Slet ikke	4	3,76	3,76	Ingen nye målinger
Samlet bruger- og bestillertilfredshed med det færdige byggeri.	ByK	Samlet tilfredshed med det færdige byggeri. 5: I meget høj grad. 4: I høj grad. 3: I nogen grad. 2: I lille grad. 1: Slet ikke	4	3,04	3,04	Ingen nye målinger
Ydelser fra KEID						
Anvendelse af digitalkanal HelpDesk	KEID	Procentandel af sager i HelpDesk, som oprettes elektronisk af kunderne	70%	63%	63%	Target er ikke nået. Korrigerende handling: I 2018 vil KASA HelpDesk blive taget i brug flere steder i organisationen, og der arbejdes fortsat med den kulturændring det er for mange medarbejdere og slutbrugere at indmelde sager digitalt.
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	2,6 dage	2,3 dage	Target for 2017 er nået I 2018 justeres target fra max 3 dage til max til 2,5 dage (gns)
HelpDesk tilfredshed	KEID	Spørgeskemaundersøgelse om tilfredshed hos kunden vedrørende håndtering af sagen (afhjælpende vedligehold)	75%	78%	79%	Target for 2017 er nået
Ydelser hos Innovationshuset						
Hvor aktive er vi?	IH	Antal projekter i løbet af et år	25 projekter	34	31	
Hvor aktive er vi?	IH	Antal kursister i løbet af et år	60 kursister	958	958	Der har været stor efterspørgsel på IH's kursusforretning, og IH har derfor haft langt flere kursister end målet.
Ydelser fra KIT						
IT-Brugertilfredshed med sagsløsning	KIT	Brugertilfredshedsundersøgelse	80	90,5	87,6	Brugertilfredsheden er konstant forbedret siden det fald, der fulgte umiddelbart efter implementeringen af ServiceNow. Tilfredsheden i Q4 2017 er tilbage på samme niveau som Q1 2017 før implementeringen. Datagrundlag startet fra 1. juni 2017.

Bilag 1: Status på KPI - ØKF koncernfælles målbillede ved årsrapport 2017

Brugertilfredshed på standard ydelser	Ejer	Målintikator	Mål	Status ved årsrapport 2017	Status pr. oktober 2017	Bemærkninger fra koncernenheden
IT fejlsager løst indenfor aftalt frist	KIT	IT fejlsager løst indenfor aftalt frist	95%	95,7%	94,0%	Q4 2017 sluttede af med en målopfyldelse væsentligt over de 95%. Dette skyldes særligt to faktorer: - En intensiv opfølgning på incident management processen med mere proaktiv løsning af incidents, før de er overskredet. - En rettelser i SLA beregning således, at SLA ikke overskrides, når incident afventer bruger. Datagrundlag startet fra 22. marts 2017
IT bestillingssager løst indenfor aftalt frist	KIT	IT bestillingssager løst indenfor aftalt frist	90%	93,5%	91%	Fortsat forbedring i målopfyldelsen på standard requests efterhånden som workflows tilpasses og forbedres. Datagrundlag startet fra 9. maj 2017.
IT hurtigløste fejl	KIT	Sager løst inden for 20 min	60% ved udgangen af 2018	49,6%	under udvikling	Denne kan ikke direkte sammenlignes med tidligere KPI, hvor straksløsning blev beregnet på alle typer henvendelser til Serviceindgang IT og Brugeradministration. Der er nu tale om en ny KPI "IT hurtigløste fejl", hvor der ses på, hvor stor en andel af alle incidents, der løses indenfor 20 minutter uanset hvordan de er modtaget, og hvem der har løst dem.

Ydelser fra KS

Brugertilfredshed med sagsløsning på personaleområdet	KS	Brugerens gennemsnitlige vurdering	80	82,3	81,7	KPI'en er i grøn, hvorfor der ikke er planlagt korrigerende handlinger. KS arbejder dog fortsat med at forbedre kvalitet og service for at tilstræbe en fortsat stigning i tilfredsheden. Pt. er der en særlig indsats i form af projekt Ny Serviceplatform for bl.a. at øge kvaliteten i sagsbehandlingen.
Brugertilfredshed med sagsløsning på økonomiområdet	KS	Brugerens gennemsnitlige vurdering	80	79,1	72,1	Der har i 2017 været udsving i brugertilfredsheden, men der er i de tre seneste måneder sket en markant forbedring. Der er en nær sammenhæng mellem brugertilfredshed og overgang til Kvantum, og det er KS' vurdering, at den langsigtede trend er positiv.

Ydelser fra KEID

Provenu DKK fra salg af ejendomme og tilbagekøbsrettigheder	KEID	Indtægt i mio. kr., År til Dato.	139 mio. kr. (grundbevilling)* 252 mio. kr. (vedtaget budget)	439,2 mio. kr.	439,2 mio. kr.	Der er en merindtægt for året på 257,7 mio. kr. *Ud over grundbevillingen på 139 mio. kr. er der selvstændige indtægtskrav knyttet til salgene af en række ejendomme og derfor er det vedtagne budget på 252 mio. kr. Uddybende information om indtægter og budgetter vedr. salg af ejendomme og rettigheder kan tilvejebringes ved henvendelse til KEID
Energiovervågning/varmeforbrug	KEID	3 % reduktion på varmeforbrug ift. 2013 på de ejendomme, som indgår i overvågningen	Besparelse på 17,1 mio. kr. i 2017	13,67 mio. kr. / 19,88 mio. kr.	7,65 mio. kr.	Det er metodisk vanskeligt at opgøre den isolerede økonomiske effekt af KEIDs energibesparende tiltag. Derfor rapporteres to årsresultater opgjort med forskellige metoder: 1) Opgørelsen på 13,67 mio. udtrykker den samlede besparelse KEID kan dokumenter på de 350 bygninger, der er overvågede pt. 2) I opgørelsen på 19,88 mio. er de bygninger, der har haft et sigende

Bilag 1: Status på KPI - ØKF koncernfælles målbillede ved årsrapport 2017

Brugertilfredshed på standard ydelser	Ejer	Måлиндikator	Mål	Status ved årsrapport 2017	Status pr. oktober 2017	Bemærkninger fra koncernenheden
						forbrug fra 2013-2017 frasorteret. Stigningerne skyldes med stor sikkerhed ændringer i ejendommens anvendelse, størrelse, åbningstider, antal brugere og lignende, hvilket er faktorer som KEID ikke kan kontrollere eller korrigere for i udregningen af den samlede besparelse. Byggesager på ejendomme medfører også et overnormalt energiforbrug i en periode. Yderligere oplysninger kan findes i eDoc: 2018-0004049-2
Identificerede besparelser som følge af fællesaftaler	KEID	Besparelser i mio. kr., som afsluttede udbud har medført i løbet af 2017.	25 mio. kr.	36 mio. kr.	36 mio. kr.	
Compliance på fællesaftaler	KEID	Leverandørcompliance målt i pct. af samlet indkøbsvolumen	30%	-	-	Denne KPI har ikke kunne opgøres i 2017 pga. mangelfuldt datagrundlag. I 2018, hvor alle forvaltninger er gået på Kvantum, vil datagrundlaget komme på plads.

Ydelser fra KIT

Leveringstid PC arbejdsplads	KIT	Levering af arbejdsplads inden for 10 dage	90%	94,4%	87,5%	Målopfyldelsen for Q4 2017 er steget væsentligt og trækker samlet set ÅtD op over målet som forventet. Q4 2017 er oppe på en målopfyldelse, der er højere end Q1 2017, hvor sagsbehandlingen foregik i Remedy, hvilket indikerer at man er ved at være tilbage på niveau med sagsbehandling i Remedy. Datagrundlag startet fra 9. maj 2017
Sikkerhedshændelser	KIT	<i>Under udvikling</i>	<i>under udvikling</i>	-	-	Det har været muligt at registrere IT-sikkerhedshændelser i ServiceNow siden 22. marts 2017. Der skal afdækkes hvad man vil med KPI på sikkerhedshændelser for baseline og mål kan fastlægges.

Ydelser hos Innovationshuset

Hvor aktive er vi?	IH	Antal brugere i løbet af et år (inkl. kursister)	2000	2.724	2.664	
Hvor gode er vi til at implementere?	IH	80% af projekterne er gennemført, 7 projekter har udarbejdet gevinstrealiseringsplan, deltagelse i 6 projekter fra investeringspuljen	80 % af projekter implementeres	-	-	KPI for andel gennemførte projekter er fortsat under udvikling og derfor ikke målt. 13 projekter har udarbejdet gevinstrealiseringsplan, deltagelse i 8 projekter med midler fra investeringspuljen

Ydelser fra KS

Løn - overholdelse af lønbærende frister jf. servicekataloget	KS	Rettidige indberetninger i CRM, som er behandlet rettidigt i KS	95	98,1	97,6	KPI'en er i grøn, hvorfor der ikke er planlagt korrigerende handlinger. KS arbejder dog fortsat med at forbedre driftsstabiliteten og øge effektiviteten for at kunne imødegå effektiviseringsforudsætningerne på området. Der arbejdes fortsat med implementering og klargøring af yderligere RPA-automatiseringer.
---	----	---	----	------	------	---

Bilag 1: Status på KPI - ØKF koncernfælles målbillede ved årsrapport 2017

Brugertilfredshed på standard ydelser	Ejer	Måлиндikator	Mål	Status ved årsrapport 2017	Status pr. oktober 2017	Bemærkninger fra koncernenheden
Hjemtagning af refusion	KS	Under udvikling	-	-	-	Der er ultimo 2017 identificeret fejl i refusionsmodellens beregningsmotor, hvorfor modellen p.t. er sat ud af drift. Modellen tilrettes i et projektforsøg frem til april 2018, hvorefter den forventes i drift. Frem mod juni 2018 redesignes KPI'en ligeledes og forventes i drift herefter.

Ydelser fra KIT

Anskaffelsesservices	KIT	Tilfredshedsundersøgelser på brugerflader med mange brugere	80%	81%	77%	Der afventes i øjeblikket første dataindsamling. Første måling er klar marts 2018.
----------------------	-----	---	-----	-----	-----	--

Ydelser hos Innovationshuset

Hvor glade er brugerne for os?	IH	Evalueringsskema i forlængelse af afslutning på projekt og kursus	80%	81%	77%	
--------------------------------	----	---	-----	-----	-----	--

Ydelser fra KEID

Maksimal udnyttelse og minimum tomgang	KEID	Tomgang må max være på 1,5%	max 1,50%	0,78%	0,81%	
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%	14,8%	27,00%	Købsbudgettet udviser et merforbrug på 54,2 mio. kr., som skyldes, at det ikke var muligt at nå at fremrykke budget fra 2018 til 2017 inden afslutning af året. Periodeforskydningen hidrører særligt købet af Papirøen (28,5 mio. kr.), hvor det af ØKF's direktion blev besluttet, at købet også skulle omfatte byggemodning, da kommunen derved samlet set sparede i omegnen af 20 mio. kr., samt købet af Støberigade (25,7 mio. kr.), som efter aftale med ØKF's direktion blev flyttet fra 2018 til 2017, idet det blev vurderet mest hensigtsmæssigt samlet set. På trods af en afvigelse på over 3% betragtes målsætningen for denne KPI som opfyldt.
Fremdrift på udbudsplanen for fællesaftaler	KEID	Andel af samlet igangsatte udbudsplaner, der følger udbudsplanen for fremdrift.	90%	-	-	Denne KPI har ikke kunne opgøres i 2017 pga. mangelfuldt datagrundlag.
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%	-	-	Denne KPI har ikke kunne opgøres i 2017 pga. mangelfuldt datagrundlag. I 2018, hvor alle forvaltninger er gået på Kvantum, vil datagrundlaget komme på plads.

Ydelser hos Innovationshuset

Hvor gode er vi at samarbejde på tværs?	IH	Udvikling af innovationskompetencer og samarbejdsrelationer med andre forvaltninger og private	60%	67%	62%	
	IH	Andel af projekter med to eller flere forvaltninger inddraget	70%	59%	61%	En stor andel af de projekter, der er afsluttet i 2017, har haft et forvaltningsspecificeret fokus, og andelen af projekter med to eller flere forvaltninger inddraget er derfor lavere end målet. I 2018 vil IH have fokus på at afdække og opdyrke potentielle strategiske programmer med fokus på at se mulighed på tværs af KK.

Bilag 1: Status på KPI - ØKF koncernfælles målbillede ved årsrapport 2017

Brugertilfredshed på standard ydelser	Ejer	Måling Indikator	Mål	Status ved årsrapport 2017	Status pr. oktober 2017	Bemærkninger fra koncernenheden
---------------------------------------	------	------------------	-----	----------------------------	-------------------------	---------------------------------

Ydelser fra KS

Brugertilfredshed med rådgivningsydelse for Personalejura og Forhandling	KS	Brugerens gennemsnitlige vurdering	90 point	89,6	91,7	KPI'en måles to gange årligt. Første måling var i maj 2017 og næste måling var i november 2017. Resultaterne var hhv. 91,7 for maj og 87,2 for november. Årsresultatet er derfor gennemsnittet af besvarelserne. Resultatet er meget tæt på målsætningen og KPI'en har en høj målsætning sammenlignet med tilsvarende undersøgelser. KS har et højt ambitionsniveau i forhold til servicering og sagsbehandling på området og vil fastholde dette fokus fremadrettet.
--	----	------------------------------------	----------	------	------	---

Ydelser fra ByK

Saldo og prognose - O/U modellen i mio. kr.	ByK	Saldo og prognose	-	Saldo: 122,7 Prognose: -64 til +51	Saldo: 140,3 Prognose: -81 til +34	Saldo forøget med 17,6 mio. kr. som følge af aflæggelse af anlægsregnskaber på ØU 24. januar 2018. Prognosen er nedjusteret tilsvarende.
Omsætning	ByK	% afvigelse mellem omsætning ÅTD ift. forventet ÅTD	-	4,20%	-2,20%	Omsætningen for 2017 endte med at blive 4 pct. højere end det korrigerede budget. Forbruget i december 2017 var usædvanligt stort på ca. 240 mio. kr. Det skyldes muligvis, at leverandørerne har fået at vide, at det ville være en fordel at få faktura sendt hurtigt frem, så de kunne håndteres i det gamle økonomisystem.
Omkostningseffektivitet Enhedspriser for udvalgte bygningstyper:	ByK	Folkeskoler, nybygget spor	110,5 mio.	117,89 mio.	117,89 mio.	Ingen nye nøgletal
	ByK	Daginstitutioner, nybyggeri	5 mio.	5,1 mio.	5,1 mio.	Ingen nye nøgletal
	ByK	Idrætshal (20x40m)	44 mio.	42,90 mio.	42,90 mio.	Ingen nye nøgletal

Ydelser fra ByK

Status på ByK samlede antal projekter			Mål	Rettidigt (%) 2017	Forsinket op til 6 mdr. (%)	Forsinket over 6 mdr. (%)	
Rettidighed - 2018	ByK	Andel af: rettidige projekter, forsinkede op til 6 mdr. forsinkede mere end 6 mdr.	> 90%	100	0	0	
Rettidighed - 2017	ByK	Andel af: rettidige projekter, forsinkede op til 6 mdr. forsinkede mere end 6 mdr.	> 90%	97	3	0	11 nye sager er startet op.
Rettidighed - 2016	ByK	Andel af: rettidige projekter, forsinkede op til 6 mdr. forsinkede mere end 6 mdr.	> 85%	87	5	8	Valby Idrætspark, etablering af kunstgræsbane, er skiftet til gul pga. forsinket byggetilladelse. 11 nye sager er startet op.

Bilag 1: Status på KPI - ØKF koncernfælles målbillede ved årsrapport 2017

Brugertilfredshed på standard ydelser	Ejer	Målingindikator	Mål	Status ved årsrapport 2017	Status pr. oktober 2017	Bemærkninger fra koncernenheden	
Rettidighed - 2015	ByK	Andel af: rettidige projekter, forsinkede op til 6 mdr. forsinkede mere end 6 mdr.	-	64	18	18	Stormgade 18-20 , flytning af Københavns Museum, er skiftet fra gul til rød, da projektet var 7 mdr. forsinket ved afleveringen. Forsinkelse skyldes bl.a. komplekse sikringsforhold og langsom mangelfhjælpning fra entreprenørens side. Smedestræde 2 , boliger til udviklingshæmmede unge, er skiftet fra gul til rød. Forsinkelse skyldes, at tilladelse til at nedrive en bygning ikke er givet, hvilket betyder omprojektering og forøgede byggeudgifter.
Rettidighed - 2014	ByK	Andel af: rettidige projekter, forsinkede op til 6 mdr. forsinkede mere end 6 mdr.	-	69	23	8	
Rettidighed - 2013	ByK	Andel af: rettidige projekter, forsinkede op til 6 mdr. forsinkede mere end 6 mdr.	-	74	20	6	
Rettidighed - 2012	ByK	Andel af: rettidige projekter, forsinkede op til 6 mdr. forsinkede mere end 6 mdr.	-	62	28	10	

Bilag 2: Liste over KPI'er, som hver enhed afrapporterer på i 2018

KEID's KPI'er for 2018

Ydelse	Målindikator	Mål
Brugertilfredshed med løsning af sager i HelpDesk (kommunale lejere)	Løbende monitorering af tilfredsheden med løsning af sager blandt de kommunale lejere.	Målet er en tilfredshed på min. 80%
Realisering af besparelser ved energiovervågning- og styring på el, vand og varmekonsum	KPI'en måler reduktion af energiforbruget i kommunens bygninger indenfor kommunegrænsen	29,4 mio. kr.
Indkøbs effektiviseringer på fællesaftaler	KPI'en måler fremdriften på prognosen og realisering af indkøbs effektiviseringer	25,4 mio. kr.
Gennemførte kontroller af arbejdsklausuler og sociale klausuler	Antal gennemførte kontroller af arbejdsklausuler og sociale klausuler. Følgende kontroller tæller med i opgørelsen som én kontrol: Dokumentkontrol af én medarbejder, screeningsbesøg af én byggeplads / arbejdsplads eller et dialogmøde med leverandør (fx deltagelse på byggemøde).	600 kontroller/ tjek
Anvendelsesgrad af indkøbsløsningen (proxy for compliance)	Anvendelsesgraden er et udtryk for, hvor stor en procentdel af alle indkøb i en forvaltning, der er foretaget gennem indkøbsløsningen. Formålet er at tilvejebringe et styringsværktøj, der gør det muligt at følge op på indkøbspraksis og derved øge compliance på tværs af KK Målsætningen er, at der bredt i kommunen fokuseres på, at bruge indkøbsløsningen mest muligt.	Da forvaltningerne er gået på Kvantum på forskellige tidspunkter vil der være behov for en differentieret baseline og målsætning.
Realisere salgsbudget	KPI'en viser i hvor høj grad, at KEID realiserer salgsbudgettet	Grundbevilling + selvstændige indtægtskrav

ByK's KPI'er for 2018

Ydelse	Målingindikator	Mål
Samlet bruger- og bestillertilfredshed med byggeprocessen.	Samlet tilfredshed med processen. 5: I meget høj grad. 4: I høj grad. 3: I nogen grad. 2: I lille grad. 1: Slet ikke	4
Samlet bruger- og bestillertilfredshed med det færdige byggeri.	Samlet tilfredshed med det færdige byggeri. 5: I meget høj grad. 4: I høj grad. 3: I nogen grad. 2: I lille grad. 1: Slet ikke	4
Saldo og prognose - O/U modellen i mio. kr.	Saldo og prognose	-
Omsætning	% afvigelse mellem omsætning ÅTD ift. forventet ÅTD	-
Omkostningseffektivitet Enhedspriser for udvalgte bygningstyper:	Folkeskoler, nybygget spor	110,5 mio.
Omkostningseffektivitet Enhedspriser for udvalgte bygningstyper:	Daginstitutioner, nybyggeri	5 mio.
Omkostningseffektivitet Enhedspriser for udvalgte bygningstyper:	Idrætshal (20x40m)	44 mio.

KS' KPI'er for 2018

Ydelse	Målingindikator	Mål
Brugertilfredshed med sagsløsning på personaleområdet	Brugerens gennemsnitlige vurdering	80
Brugertilfredshed med sagsløsning på økonomiområdet	Brugerens gennemsnitlige vurdering	80
Løn - overholdelse af lønbærende frister jf. servicekataloget	Rettidige indberetninger i CRM, som er behandlet rettidigt i KS	95
Hjemtagning af refusion	Under udvikling	-
Brugertilfredshed med rådgivningsydelse for Personalejura og Forhandling	Brugerens gennemsnitlige vurdering	90

KIT'S KPI'er for 2018

Ydelse	Målindikator	Mål
IT-Brugertilfredshed med sagsløsning	Brugertilfredshedsundersøgelse	80
IT fejlsager løst indenfor aftalt frist	IT fejlsager løst indenfor aftalt frist	95%
IT bestillingssager løst indenfor aftalt frist	IT bestillingssager løst indenfor aftalt frist	90%
IT Hurtigløste fejl	Sager løst inden for 20 min	60% ved udgangen af 2018
Anskaffelsesservices	Tilfredshedsundersøgelser på brugerflader med mange brugere	80%

25. januar 2018

Bilag 3: KEID – Notat om KPI'er

Sagsnr.
2018-0043319

Statusnotat KEID's KPI'er fjerde kvartal 2017

Dokumentnr.
2018-0043319-1

I nærværende notat redegøres der for udviklingen i KEID's rådhus-KPI'er i 2017. De vedtagne rådhus-KPI'er for 2018 beskrives ligeledes i slutningen af dette notat.

Sagsbehandler
Stig Nilsson

Generelt:

Udviklingen har overordnet set være positiv, og som det fremgår af tabel 1, er de fastsatte mål nået for størstedelen af de KPI'er, det har været muligt at opføre. Der er også nogle af målsætninger, der ikke eller kun delvist er opfyldte, og der er en generel udfordring med datagrundlaget for de tre KPI'er, der vedrører indkøbsområdet. Afvigelserne vil blive gennemgået under tabel 1, der viser det overordnede resultat for 2017.

Tabel 1: Oversigt over årsstatus for KEID's rådhus-KPI'er

	Målsætning nået	Målsætning delvist nået	Målsætning ikke nået	Manglende datagrundlag	Total
Antal KPI'er	6	1	1	3	11
Procent	54,5%	9,1%	9,1%	27,3%	100%

Anvendelse af digital kanal: HelpDesk

Med en andel på 63% digital sagsindmelding er målet på 70% ikke nået. Det skyldes primært, at der er behov for en kulturændring i det yderste led af medarbejdere og slutbrugere, som er vant til og foretrækker at kommunikere mundtligt via telefon om vedligeholdelsesbehov og lign.

KEID har vedvarende fokus på at guide medarbejder og slutbrugere til at benytte HelpDesken og i 2018 vil flere enheder i KEID begynde at benytte HelpDesken som sin primære indgang for henvendelser. Hvordan denne udvikling vil påvirke KPI'en i 2018 er for tidligt at sige, men der er stadig stort fokus på området.

Energiovervågning/varmeforbrug

KEID kan dokumentere en direkte besparelse på 13,67 mio. kr. i 2017 som følge af diverse energibesparende tiltag. Målet for samlede opnåede besparelser i 2017 var 17,1 mio. kr., dvs. at umiddelbart er målet ikke nået, men i realiteten er det mere kompliceret. Der er mange forskellige faktorer, der påvirker energiforbruget

på en bygning, og det er ikke muligt at korrigere præcist for alle disse faktorer i udregningen af den samlede energibesparelse. Derfor er der i tillæg til den konservative opgørelse på 13,67 mio. kr. lavet en korrigeret opgørelse, der viser en besparelse på 19,88 mio. kr. I den korrigerede opgørelse er de bygninger, der har haft et stigende forbrug fra 2013-2017 frasorteret, da stigningerne med stor sikkerhed skyldes ændringer i ejendommenes anvendelse, størrelse, åbningstider, antal brugere og lignende.

Ved at lave begge opgørelser gives et billede af, at den reelle besparelse kan ligge et sted midt i mellem, men den er umulig at opgøre præcist. KEID arbejder på en analysemodel, der skal belyse effekten af ændret bygningsanvendelse på energi- og vandforbrug.

Dataudfordringer

Der har generelt været udfordringer ift. at få etableret det nødvendige datagrundlag for at kunne rapportere på de KPI'er, der vedrører indkøb og udbud. I 2018, hvor alle forvaltninger er gået på Kvantum, vil set-uppet for indkøbsrapportering blive færdigudviklet, og dermed vil udviklingen i forvaltningernes indkøbsadfærd kunne følges meget detaljeret.

KEID's KPI'er i 2018

KEID har på baggrund af erfaringerne med at arbejde med KPI'er udviklet nye KPI'er for 2018, og i samme proces har direktionen fastlagt rådhus-KPI'er for 2018:

Tabel 2: KEIDs rådhus-KPI'er

KPI	Center	Kontor	Formål og Målsætning
Brugertilfredshed med løsning af sager i HelpDesk (kommunale lejere)	Service og Kunder	Service og Kunder	Løbende monitorering af tilfredsheden med løsning af sager blandt de kommunale lejere. Målet er en tilfredshed på min. 80%
Realisering af besparelser ved energiovervågning- og styring på el, vand og varmemeforbrug	Service og Kunder	Energi & Teknik	KPI 'en måler reduktion af energiforbruget i kommunens bygninger indenfor kommunegrænsen Mål 2018: 29,4 mio. kr.
Indkøbseffektiviseringer på fællesaftaler	Indkøb	Indkøbs-programmet	KPI'en måler fremdriften på prognosen og realisering af indkøbseffektiviseringer Mål for 2018: 25,4 mio. kr.
Gennemførte kontroller af arbejdsklausuler og sociale klausuler	Indkøb	CSR	Antal gennemførte kontroller af arbejdsklausuler og sociale klausuler. Følgende kontroller tæller med i opgørelsen som én kontrol: Dokumentkontrol af én medarbejder, screeningsbesøg af én byggeplads / arbejdsplads eller et dialogmøde med leverandør (fx deltagelse på byggemøde). Mål for 2018: 600 kontroller/tjek
Anvendelsesgrad af indkøbsløsningen (proxy for compliance)	Indkøb	CFI	Anvendelsesgraden er et udtryk for, hvor stor en procentdel af alle indkøb i en forvaltning, der er foretaget gennem indkøbsløsningen. Formålet er at tilvejebringe et styringsværktøj, der gør det muligt at følge op på indkøbspraksis og derved øge compliance på tværs af KK Målsætningen er, at der bredt i kommunen fokuseres på, at bruge indkøbsløsningen mest muligt. Målsætning: Da forvaltningerne er gået på Kvantum på forskellige tidspunkter vil der være behov for en differentieret baseline og målsætning.
Realisere salgsbudget	Styring og Forvaltning	Ejendomshandler og Rettigheder	KPI'en viser i hvor høj grad, at KEID realiserer salgsbudgettet Mål for 2018: Grundbevilling + selvstændige indtægtskrav



2. februar 2018

Bilag 4: ByK – Notat om KPI'er

Sagsnr.

2018-0043505

Statusnotat ByK's KPI'er fjerde kvartal 2017

Dokumentnr.

2018-0043505-2

Baggrund

Nærværende notat redegør kort for den generelle status på ByK's KPI'er for 4. kvartal 2017 samt uddyber bemærkningerne for enkelte KPI'er.

Sagsbehandler

Jesper Buch Jakobsen

Den generelle status på KPI'erne

Der har været mindre ændringer i rettidigheden i 4. kvartal i forhold til 3. kvartal. Forklaringer fremgår af skemaet.

Saldoen på O/U-modellen er uændret og udgør fortsat kun ca. 1. pct. af værdien af ByK's samlede portefølje.

Den realiserede omsætning for året oversteg den forventede omsætning pga. et usædvanligt stort forbrug i december 2017, hvilket kan skyldes, at leverandører har fremsendt fakturaer hurtigt for at sikre sig, at de blev håndteret i det gamle økonomisystem.

Der er ikke siden sidste opdatering udarbejdet nye nøgletal for udvalgte bygningstyper samt foretaget målinger af bruger- og bestillertilfredshed med byggeprocessen og det færdige byggeri, da disse foretages halvårligt.



12-12-2018

Bilag 5: IH – Notat om KPI'er

Statusnotat IH's KPI'er fjerde kvartal 2017

Innovationshuset (IH) afrapporterer på nuværende tidspunkt på ni KPI'er, hvoraf den ene, KPI for andel gennemførte projekter, fortsat er under udvikling.

Sagsnr.
2018-0006767

Dokumentnr.
2018-0006767-13

Sagsbehandler
Julie Justi Andreasen

KPI	MÅL	STATUS	BEMÆRKNING
Hvor aktive er vi?			
Antal projekter	25	34	
Antal kursister	60	958	Der har været stor efterspørgsel på IH's kursusforretning, og IH har derfor haft langt flere kursister end målet.
Antal brugere	2.000	2.724	
Hvor glade er de for os?			
Procent tilfredshed	80	81	
Hvor gode er vi til at samarbejde på tværs?			
Procent samarbejde på tværs	60	67	
Antal tværgående projekter	70	59	En stor andel af de projekter, der er afsluttet i 2017, har haft et forvaltningsspecificeret fokus, og andelen af projekter med to eller flere forvaltninger inddraget er derfor lavere end målet. I 2018 vil IH have fokus på at afdække og opdyrke potentielle strategiske programmer med fokus på at se mulighed på tværs af KK.
Hvor gode er vi til at implementere?			
Procent gennemførte projekter	80		KPI for andel gennemførte projekter er fortsat under udvikling og derfor ikke målt.
Gevinstrealiseringsplan	7	13	
Investeringspulje	6	8	



Bilag 6: KS – Notat om KPI'er

14. november 2017

Statusnotat KS's KPI'er fjerde kvartal 2017

Sagsnr.
2018-0047768

Baggrund

I forbindelse med afrapportering på det koncernfælles målbillede, som skal fremlægges for Koncerndirektionen og Økonomikredsen, har Rådhuset efterspurgt en rapportering af KPI'er i koncernhederne for 2017. KS forelægger her afrapportering for 2017, som er internt godkendt af direktøren for KS.

Dokumentnr.
2018-0047768-1

Sagsbehandler
Julie Buus Bergstedt

Status på KPI'er for KS

KS afrapporterer med denne status på følgende fire drifts-KPI'er:

- Brugertilfredshed med sagsløsning på personaleområdet
- Brugertilfredshed med sagsløsning på økonomiområdet
- Løn - overholdelse af lønbærende frister jf. servicekataloget
- Brugertilfredshed med rådgivningsydelse for Personalejura og Forhandling

Herudover er KPI vedr. hjemtagning af refusion fortsat under udvikling.

I nedenstående tabel 1 angives måltal 2017, årsresultat for 2017 og status på udvikling i KPI'er pr. oktober 2017. En samlet status på KPI'er for KS fremgår ligeledes af bilag 1.

Tabel 1. Afrapportering af årsrapport 2017 for KS

KPI	Mål 2017	Årsresultat 2017	Status pr. oktober 2017	Bemærkninger
Brugertilfredshed på standard ydelser				
Brugertilfredshed med sagsløsning på personaleområdet	80 point	82,3 point	81,7 point	KPI'en er i grøn, hvorfor der ikke er planlagt korrigerende handlinger. KS arbejder dog fortsat med at forbedre kvalitet og service for at tilstræbe en fortsat stigning i tilfredsheden. Pt. er der en særlig indsats i form af projekt Ny Serviceplatform for bl.a. at øge kvaliteten i sagsbehandlingen.



KPI	Mål 2017	Årsresultat 2017	Status pr. oktober 2017	Bemærkninger
Brugertilfredshed med sagsløsning på økonomiområdet	80 point	79,1 point	72,1 point	Der har i 2017 været udsving i brugertilfredsheden, men der er i de tre seneste måneder sket en markant forbedring. Der er en nær sammenhæng mellem brugertilfredshed og overgang til Kvantum, og det er KS' vurdering, at den langsigtede trend er positiv
Kvalitet i ydelser				
Løn - overholdelse af lønbærende frister jf. servicekataloget	95 %	98,1 %	97,6 %	KPI'en er i grøn, hvorfor der ikke er planlagt korrigerende handlinger. KS arbejder dog fortsat med at forbedre driftsstabiliteten og øge effektiviteten for at kunne imødegå effektiviseringsforudsætningerne på området. Der arbejdes fortsat med implementering og klargøring af yderligere RPA-automatiseringer.
Hjemtagning af refusion	Under udvikling	-	-	Der er ultimo 2017 identificeret fejl i refusionsmodellens beregningsmotor, hvorfor modellen p.t. er sat ud af drift. Modellen tilrettes i et projektforsøg frem til april 2018, hvorefter den forventes i drift. Frem mod juni 2018 redesignes KPI'en ligeledes og forventes i drift herefter.
Brugertilfredshed på komplekse ydelser				
Brugertilfredshed med rådgivningsydelse for Personalejura og Forhandling	90 point	89,6 point	91,7 point	KPI'en måles to gange årligt. Første måling var i maj 2017 og næste måling var i november 2017. Resultaterne var hhv. 91,7 for maj og 87,2 for november. Årsresultatet er derfor gennemsnittet af besvarelserne. Resultatet er meget tæt på målsætningen og KPI'en har en høj målsætning sammenlignet med tilsvarende undersøgelser. KS har et højt ambitionsniveau i forhold til servicering og sagsbehandling på området og vil fastholde dette fokus fremadrettet.



29. november 2018

Bilag 7: KIT – Notat om KPI'er

Statusnotat KIT's KPI'er fjerde kvartal 2017

Koncern IT (KIT) afrapporterer på nuværende tidspunkt på fem drifts-KPI'er, hvoraf den ene, KPI for IT straksløsning fortsat er under udvikling som følge af overgangen fra Remedy til ServiceNow. Derudover har KIT arbejdet på en KPI på brugertilfredshed og brugerinddragelse på komplekse ydelser, som kaldes "KPI for anskaffelsesservices". Arbejdet med KPI'en er igangsat på forespørgsel fra forvaltningerne og er justeret undervejs i udviklingsprocessen på baggrund af input fra forvaltningerne. Der afventes i øjeblikket indsamling af data, og første måling forventes at være klar i marts 2018.

Sagsnr.
2018-0046082

Dokumentnr.
2018-0046082-1

Sagsbehandler
Kirstine Finnemann

I tabel 1 nedenfor angives oversigt over KPI'er og måltal. Der er inkluderet datamateriale fra både før og efter ServiceNow blev implementeret d. 22. marts 2017.

Tabel 1.

KPI	Mål 2017	ÅtD 2017	4. kvartal 2017	3. kvartal 2017	2. kvartal 2017	1. kvartal 2017 Remedy	Bemærkninger fra koncernenheden
IT-Brugertilfredshed med sagsløsning	80	88,8	90,5	87,6	82,2	90,6	Brugertilfredsheden er konstant forbedret siden det fald, der fulgte umiddelbart efter implementeringen af ServiceNow. Tilfredsheden i Q4 2017 er tilbage på samme niveau som Q1 2017 før implementeringen. Datagrundlag startet fra 1. juni 2017
IT fejlsager løst indenfor aftalt frist	95 %	95,4 %	95,7 %	94,0%	95,9%	95,5%	Q4 2017 sluttede af med en målopfyldelse væsentligt over de 95%. Dette skyldes særligt to faktorer: - En intensiv opfølgning på incident management processen med mere proaktiv løsning af incidents, før de er overskredet. - En rettelse i SLA beregning således, at SLA ikke overskrides, når incident afventer bruger. Datagrundlag startet fra 22. marts 2017
IT bestillingssa	90 %	92,2 %	93,5 %	91,0%	90,7 %	95,5%	Fortsat forbedring i målopfyldelsen på standard requests efterhånden



KPI	Mål 2017	ÅtD 2017	4. kvartal 2017	3. kvartal 2017	2. kvartal 2017	1. kvartal 2017 Remedy	Bemærkninger fra koncernenheden
ger løst indenfor aftalt frist							som workflows tilpasses og forbedres. Datagrundlag startet fra 9. maj 2017
Leveringstid PC arbejdsplads	90 %	90,2 %	94,4 %	87,5%	88,0%	93,0%	Målopfyldelsen for Q4 2017 er steget væsentligt, og trækker samlet set ÅtD op over målet som forventet. Q4 2017 er oppe på en målopfyldelse, der er højere end Q1 2017, hvor sagsbehandlingen foregik i Remedy, hvilket indikerer at man er ved at være tilbage på niveau med sagsbehandling i Remedy. Datagrundlag startet fra 9. maj 2017
IT hurtigløste fejl	Ikke fastlagt, forventes på 60-65% i 2018	47,7 %	49,6 %	46,6%	46,6%	I/T	Denne kan ikke direkte sammenlignes med tidligere KPI, hvor straksløsning blev beregnet på alle typer henvendelser til Serviceindgang IT og Brugeradministration. Der er nu tale om en ny KPI "IT hurtigløste fejl", hvor der ses på, hvor stor en andel af alle incidents, der løses indenfor 20 minutter uanset hvordan de er modtaget, og hvem der har løst dem. Mål er endnu ikke endeligt fastlagt.
Sikkerhedshændelser	Under udvikling	-	-	-	-	-	Det har været muligt at registrere IT-sikkerhedshændelser i ServiceNow siden 22. marts 2017. Der skal imidlertid afdækkes hvad man vil med en KPI på sikkerhedshændelser for baseline og mål kan fastlægges.
Anskaffelses services	Under udvikling	-	-	-	-	-	Der afventes i øjeblikket første dataindsamling. Første måling er klar marts 2018.