



## Koncernservices virksomhedskontrakt KPI'er

01-09-2014

### Status august 2014 på Koncernservices KPI'er

Økonomiudvalget modtager to gange årligt en status på kvaliteten af Koncernservices services til forvaltningerne. Dette notat indeholder statusresultater for de strategiske mål / KPI'er (Key Performance Indicators), som er aftalt mellem Økonomiforvaltningen og Koncernservice.

Sagsnr.

2011-86715

Dokumentnr.

2011-86715-58

I dette statusnotat er medtaget KPI'er på brugeroplevelsen og de mere leveranceorienterede mål inden for it-, personale og økonomiområdet.

Sagsbehandler

Lene Møller Nielsen

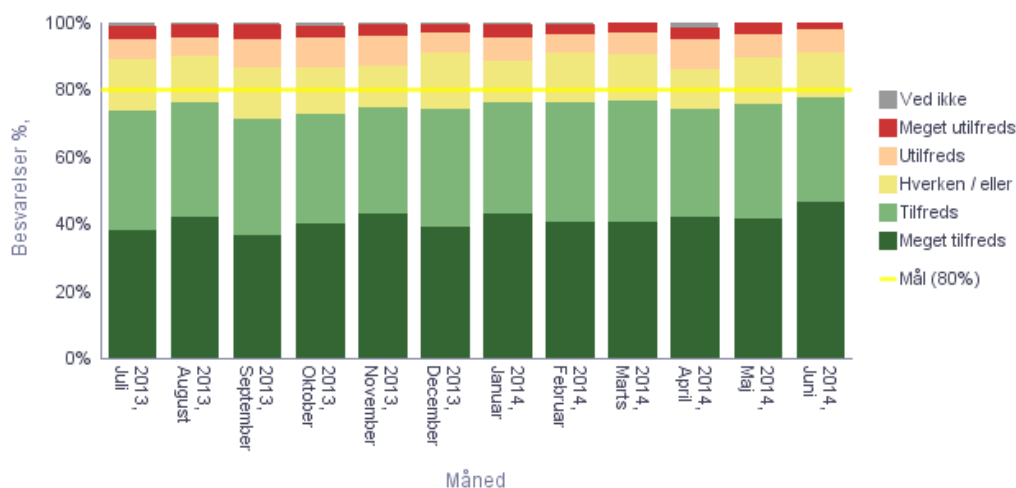
Ud over statusnotatet til Økonomiudvalget opdateres alle KPI'erne en gang om måneden internt i Koncernservice og fremlægges hver 6. uge til Økonomiforvaltningen og er tilgængelig for forvaltningerne på intranettet. KPI'erne anvendes i det løbende arbejde med at forbedre brugeroplevelsen samt som opfølgning på kvalitet og effektivitet i de opgaver, Koncernservice er ansvarlig for.

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

### KPI'er på brugeroplevelsen

Som et led i indsatsen for at forbedre brugeroplevelsen ved henvendelse til Koncernservice måles på brugerens oplevelse inden for en række områder. I Koncernservice er det Serviceindgangen, som modtager og løser langt de fleste henvendelser fra brugerne i forvaltningerne.

Figur 1. Brugertilfredshed



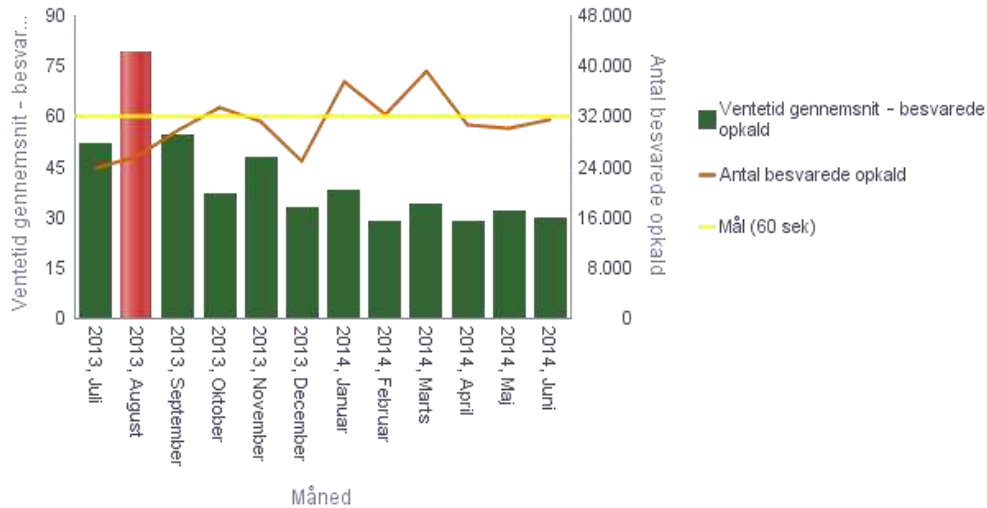
Målet er 80 % tilfredshed. Grafen viser forvaltningernes gennemsnitlige tilfredshed med den samlede sagsbehandling, de modtog fra Koncernservice. Tilfredsheden opgøres som summen af besvarelserne "tilfreds" og "meget tilfreds". Der måles på IT og Brugersadministration.

Forklaring: Overordnet er der ikke de store udsving i brugertilfredsheden. Brugere, som har oplevet en sagsbehandlingstid på to dage eller mere, er generelt de mindst tilfredse. Brugere, hvis telefonopkald er blevet omstillet, har ligeledes en lavere tilfredshed. Koncernservice har fokus på

servicekultur og videndeling på tværs af organisationen for at imødekomme brugernes behov for løsning i første kontakt.

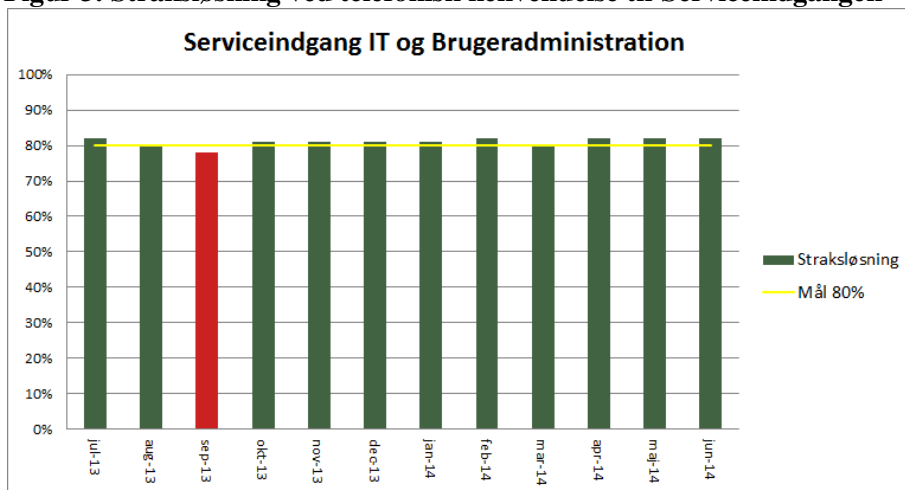
Koncernservice forventer at kunne rapportere på brugertilfredshed på regnskabs- og personaleområdet ved næste rapportering til ØU primo 2015.

**Figur 2. Gennemsnitlig ventetid ved 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.

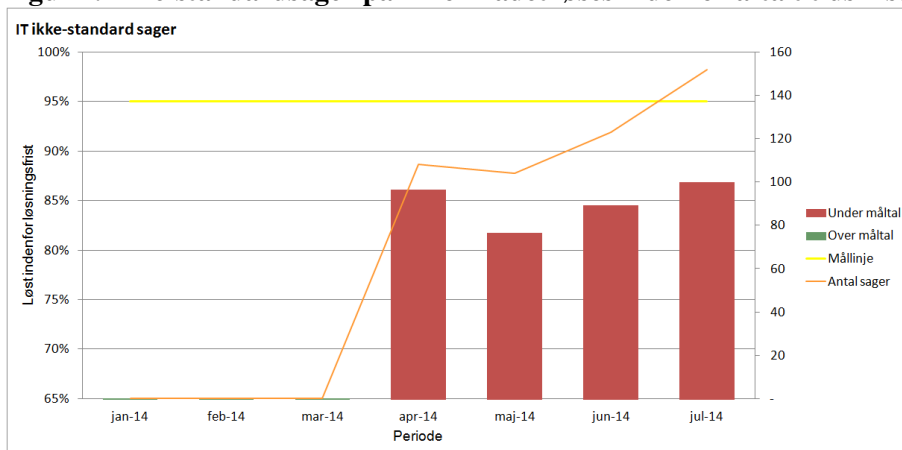
**Figur 3. Straksløsning ved telefonisk henvendelse til Serviceindgangen**



Søjlerne viser andelen af sager, der løses ved første kontakt til Koncernservice (alle sager IT og Brugeradministration).

Forklaring: Selvom Windows 7 er implementeret i perioden har det ikke påvirket Straksløsningen. Det skyldes at KS har gennemført en række initiativer, herunder ændringer i bemanning, vidensdeling i Service-indgangen, permanent fejludbedring og målrettet kommunikation til brugerne.

**Figur 4. Ikke-standardsager på IT-området løses indenfor aftalt tidsfrist**



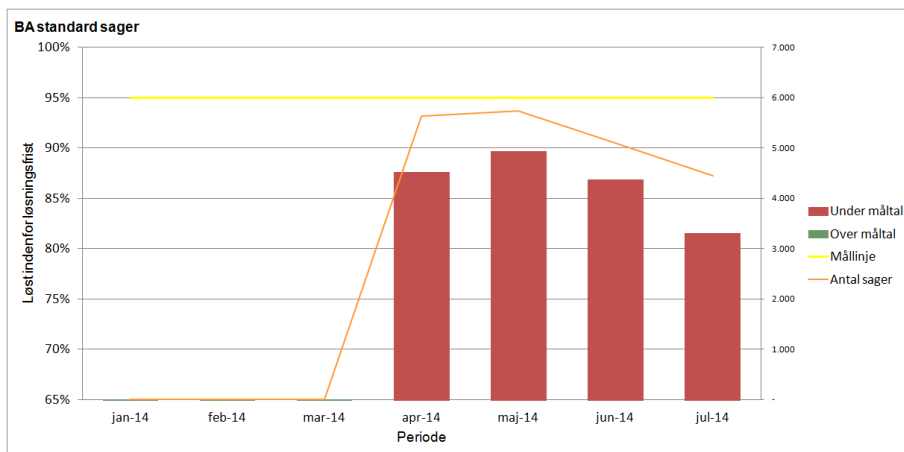
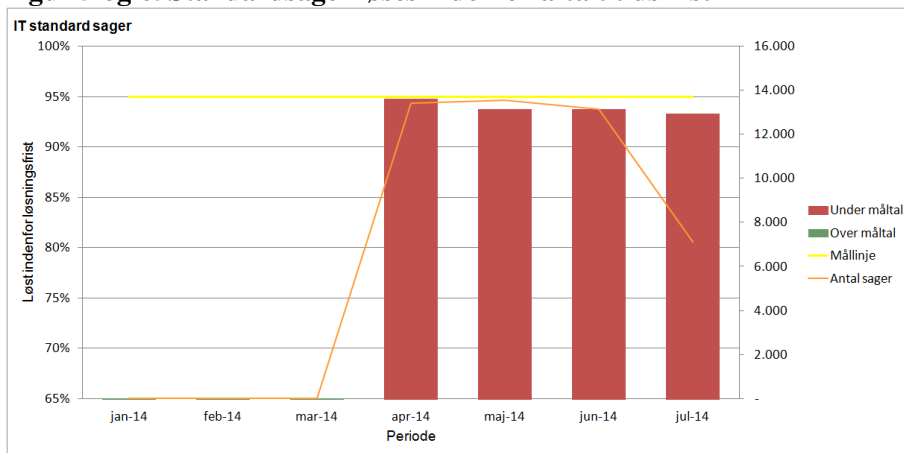
*Definition: Opgaver ikke beskrevet i Servicekataloget eller en samling af sådanne opgaver.*

*Målet er, at løsningsfristen skal være overholdt i 95 % af ikke-standardsager. Løsningsfristen må gerne være flyttet undervejs i sagsløsningen, under forudsætning af, at dette er afstemt med brugeren.*

Forklaring: Målet er nyt fra april 2014. KPI'en sætter fokus på Koncernservices evne til at udvise fleksibilitet, at eksekvere og samtidig levere god service.

Forventningsafstemning med brugerne skal samtidig sikre, at de hele tiden er informeret om, hvornår deres sag er løst af Koncernservice. Sager som er oprettet før indførelse af den nye KPI, har ikke haft det samme fokus på den løbende kommunikation med brugeren, hvilket påvirker KPI'en negativt i det øjeblik sagerne lukkes. Forventningen er at KPI'en overholdes på alle nyoprettede sager.

**Figur 5 og 6. Standardsager løses indenfor aftalt tidsfrist**



*Definition: Opgaver beskrevet i Servicekataloget.*

*Målet er, at løsningsfristen skal være overholdt i 95 % af alle standardsager, og løsningsfristen må ikke være flyttet undervejs i sagsløsningen.*

Forklaring: Målet er nyt fra april 2014. KPI'en sætter fokus på Koncernservices arbejde med standardisering af forretningsprocesser, eksekvering og servicekultur.

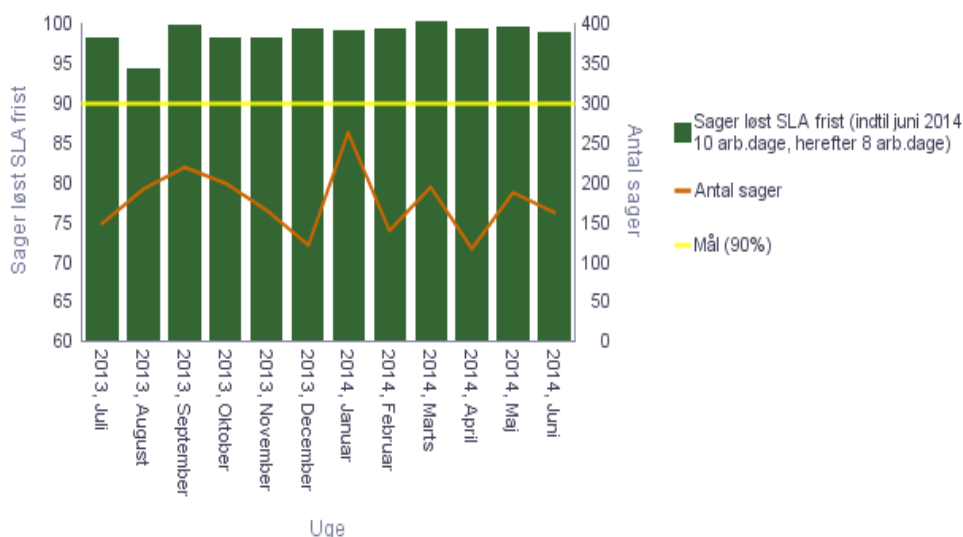
KS har identificeret en række indsatsområder til styrkelse af dette, herunder øget fokus på indledende visitation af sagerne.

Den nedadgående kurve i "BA standard sager" sager skyldes en igangværende afvikling af sagspukkel på sletning af brugere, hvor løsningsfristen er eller tidligere har været overskredet. Indtil denne sagspukkel er afviklet, vil dette påvirke KPI'en negativt. Disse sager påvirker ikke dagligdagen for brugerne, da de omhandler fratrådte medarbejdere. Der er aktuelt knap 400 slettesager med overskredet løsningsfrist, som forventes afviklet inden 1. oktober 2014.

## Leverance KPI'er fra it-området

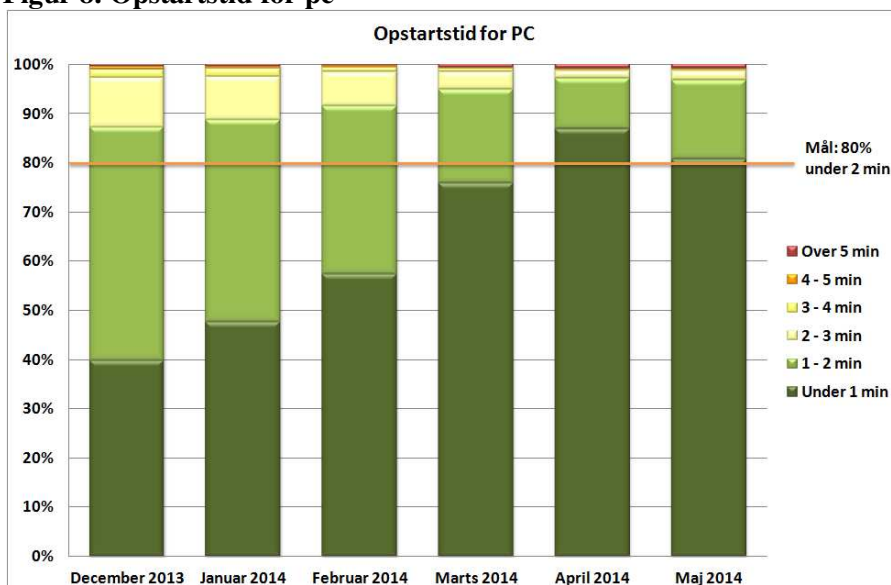
Som et led i indsatsen for at forbedre brugeroplevelsen i forbindelse med pc'er og systemer har Koncernservice etableret målinger, der udtrykker brugerens oplevelse på udvalgte service fra Koncernservice.

**Figur 7. Leveringstid på ny pc**



Figuren viser Koncernservices gennemsnitlige leveringstid på nye pc'er. Målet er, at 90 % er leveret inden 8 arbejdsdage fra bestilling.

**Figur 8. Opstartstid for pc**

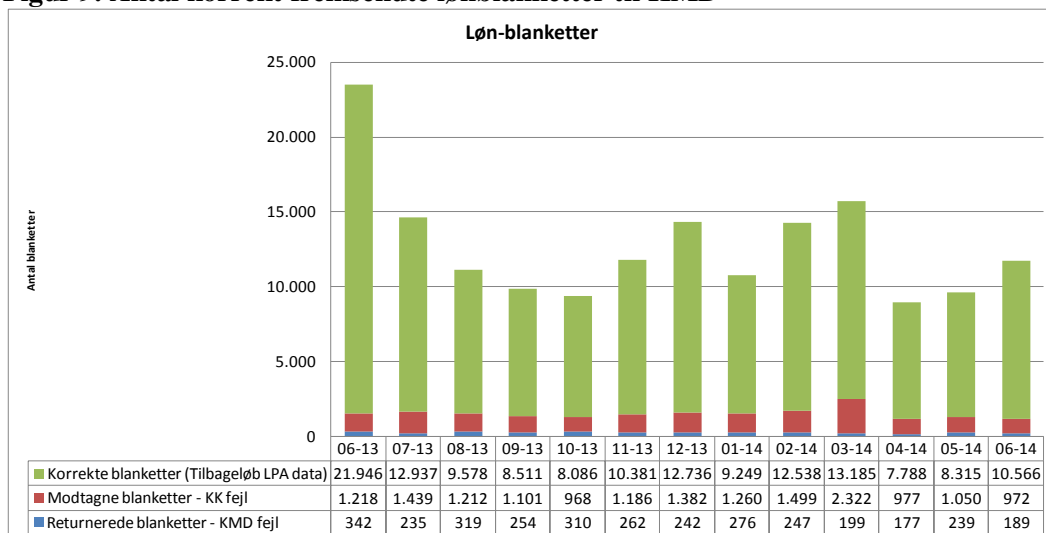


Søjlerne viser gennemsnitlig opstartstid på kommunens pc'er i procent. Målet er, at 80 % af pc'erne starter op inden for 2 min.

Forklaring: Implementeringen af Windows 7 i Københavns Kommune har som forventet haft en meget positiv indflydelse på opstartstiden på pc'erne. Opstartstiden er også forbedret ved oprydning i "gamle" system-informationer på pc'erne, som er et af flere sideløbende initiativer fra Koncernservices side.

## Leverance KPI'er fra personaleområdet

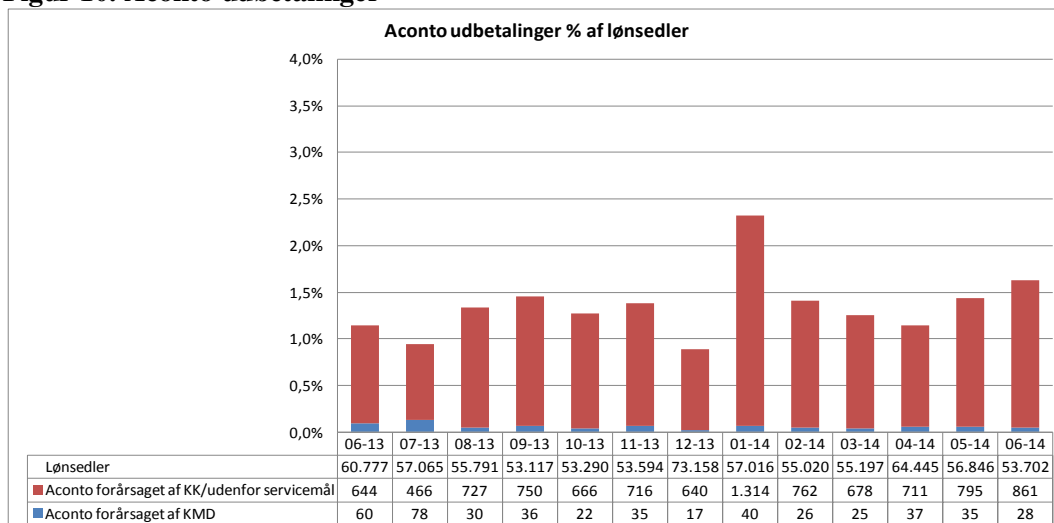
**Figur 9. Antal korrekt fremsendte lønblanketter til KMD**



Grafen viser antallet af lønblanketter (oprettelser, ændringer og sletninger til lønsedler), som Københavns Kommune bestiller hos KMD. "KK fejl" dækker over blanketter, som KMD har returneret til indberetter i Københavns Kommune, fordi KMD har anset dem for fejlbehæftede. "KMD fejl" dækker over fejl, som KMD eller Københavns Kommune har registreret i KMD's sagsbehandling.

Forklaring: I 2. kvartal 2014 har særligt klargøring til nyt lønsystem resulteret i en del afviste blanketter.

**Figur 10. Aconto udbetalinger**



Grafen viser, hvor stor en andel af lønsedlerne der er aconto udbetalinger.

Forklaring: En aconto er en lønudbetaling, som sker på et andet tidspunkt end ved den sædvanlige månedsudbetaling. Årsagerne til udbetaling af aconto kan enten være velbegrundede eller skyldes deciderede fejl i sagsbehandling. Eksempel på en velbegrundet aconto er, når en ansættelse sker på en skæv dato og frister i forhold til lønkørsel ikke kan overholdes. Medarbejderen får i stedet udbetalt sin løn aconto. Acontoudbetalinger

bruges også i tilfælde, hvor medarbejdere har fået udbetalt for lidt løn grundet fejl i forbindelse med sagsbehandlingen. Dette gøres typisk kun, hvis der er tale om væsentlige beløb, eller hvis medarbejderen specifikt anmoder om at få beløbet udbetalt inden næstkommende lønkørsel.

Der ses en tendens til en stigning i antallet af aconto udbetalinger i 2. kvartal 2014. Den primære årsag er, at institutioner og enheder fra særligt Socialforvaltningen og Børne- og Ungdomsforvaltningen tidligere har haft længere tid til at indmelde fx ansættelser, da de har indberettet direkte til KMD. Der skal nu indberettes tidligere, da sagsbehandlingen foregår i Koncernservice. Koncernservice arbejder løbende på formidling af de ændrede frister.

### **Tabel 11 og 12. Samlet hjemtaget refusion**

Regnskabsår 2013 til og med juni 2014

Berettigede refusioner (prognose)	Modtaget og fordelt til forvaltningerne	Endnu ikke modtaget/fordelt refusion	Endnu ikke modtaget i pct.
269.447.488	218.270.148	51.177.341	18,99

Regnskabsår 2014 til og med juni 2014

Berettigede refusioner (prognose)	Modtaget og fordelt til forvaltningerne	Endnu ikke modtaget/fordelt refusion	Endnu ikke modtaget i pct.
127.670.361	59.585.327	68.085.035	53,33

*I tabellerne er medtaget alle de refusioner, der er modtaget fra bopælskommunerne/udbetaling Danmark og fordelt.*

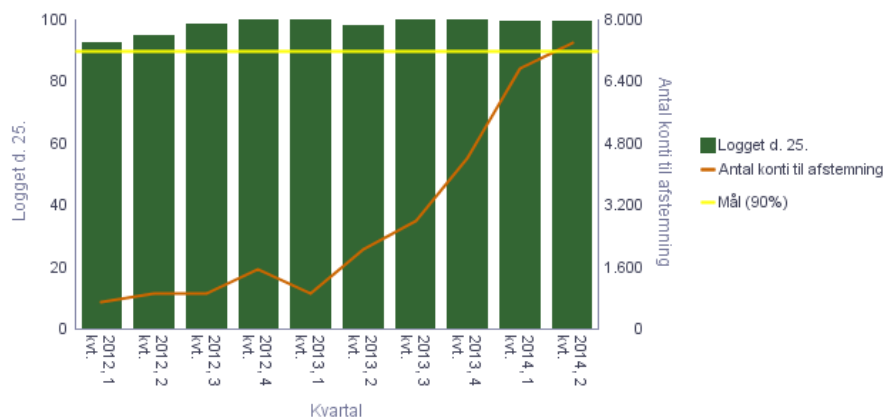
Forklaring: Københavns Kommune kan modtage refusioner for fraværende medarbejdere. Der er mange hændelser og skift af ansvar fra fraværet registreres til Koncernservice kan fordele refusionerne til forvaltningerne. Et år afsluttes typisk først med udgangen af det følgende år, dvs. at den endelige opgørelse af 2013 sker i starten af 2015.

Tabet mellem berettiget og modtaget refusion skyldes, at lovmæssige regler og tidsfrister ikke er overholdt. Tabel 11 angiver et foreløbigt tab på ca. 19 % for 2013, men der kommer stadig en del refusioner ind. Det forventes derfor, at 2013 vil ende på niveau med eller bedre end 2012, hvor tabet var ca. 25 mio. kr. For 2014 forventes, dels en større procentdel fordelt i året, og dels at det samlede resultat vil blive bedre end i 2012 og 2013.

## Leverance KPI'er fra økonomiområdet

Som et led i indsatsen på at forbedre kvaliteten på økonomiområdet i Københavns Kommune er der fastlagt KPI'en Rettidig håndtering af afstemninger.

**Figur 14. Rettidig håndtering af afstemninger**



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