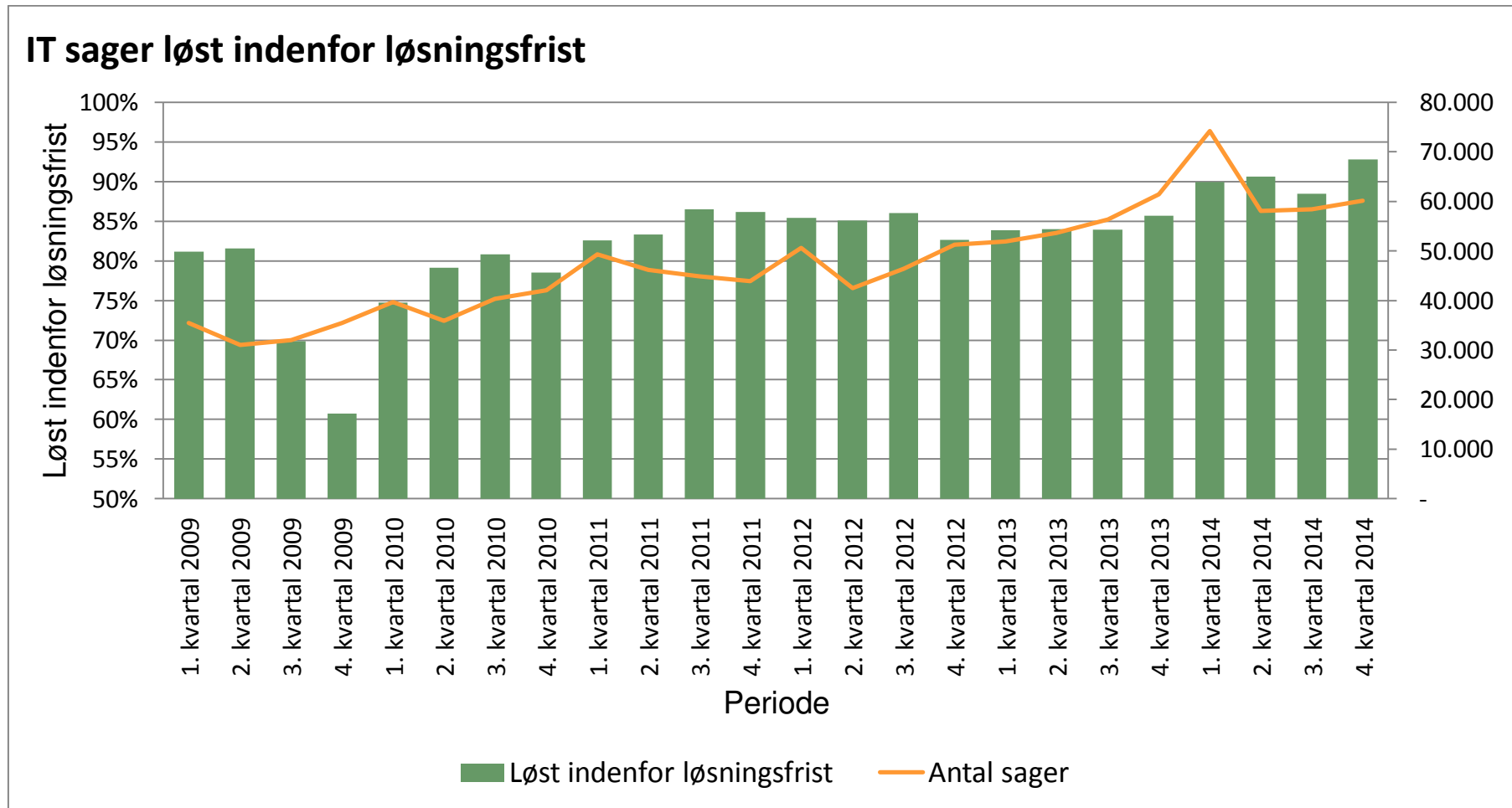


BILAG 1

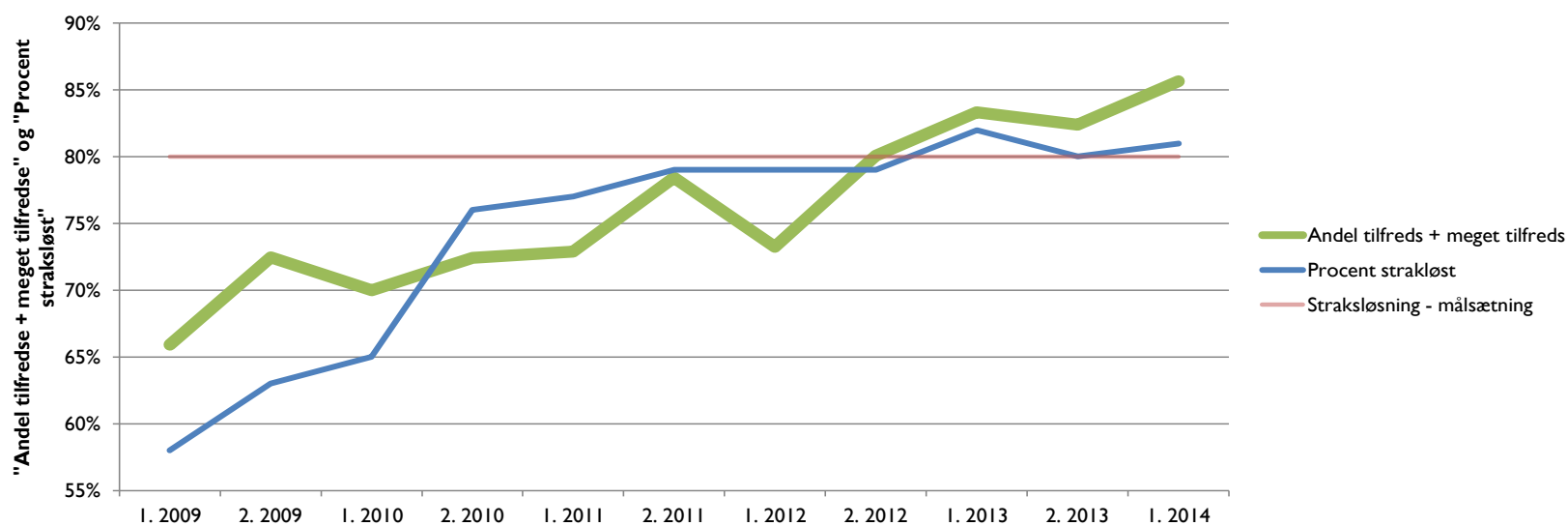


Figur 1. Ovenstående viser udviklingen i alle remedy sager løst indenfor løsningsfrist i perioden. Dvs. grafen viser alle sager på IT området. Den orange kurve viser antallet af sager i samme periode.

Det er således lykkedes at hæve andelen af sager løst indenfor løsningsfrist med 10-15 procent points, til trods for en fordobling i antallet af sager. Change sager og undersager er ikke inkluderet i ovenstående tal.



Udviklingen i brugertilfredshed i Koncernservice

I. Hvor tilfreds er du med måden, hvorpå medarbejderen i Koncernservice tog hånd om din sag?

Figur 2 viser hvor mange brugere der er tilfredse eller meget tilfredse med håndteringen af deres IT-sag efter at have talt med IT-serviceindgangen.

KS strategiske KPI	Mål for 2015	Mål-opfyldelse ÅTD	Status februar 2015	Forventet status for året	Korrigerende handling
Aktive sager på personaleområdet	Under 6.000 sager	12.693 sager			Bunkeafvikling (faglærte og ufaglærte). Standardisering og effektivisering af hovedprocesser. Nye KK forretningsgange.

Tabel 1 viser, at der på personaleområdet er et meget stort aktive sager. Får at kunne komme ned under KPI-målet på 6.000 aktive sager er der iværksat flere korrigerende handlinger.

KS strategiske KPI	Mål for 2015	Mål-opfyldelse ÅTD	Status februar 2015	Forventet status for året	Korrigerende handling
Personale og løn brugertilfredshed telefoni	Meget højt resultat (80-100)	73,4 point			Kompetenceudvikling. Servicekultur projekt. Vidensdeling. Bunkeafvikling.
Økonomi brugertilfredshed telefoni	Meget højt resultat (80-100)	80,6 point			
IT brugertilfredshed telefoni	Meget højt resultat (80-100)	85,1 point			

Tabel 2 viser udsnit af Koncernservices strategiske brugertilfredsheds-KPIer for Personale og Løn, Økonomi og IT. For alle tre KPIer er der et mål om en brugertilfredshed på mellem 80 og 100%. For Økonomi og IT er forventningen for året at målene opfyldes, mens der på Personale og Løn er en forventning om at målet ikke nås. Der er derfor allerede nu taget initiativ til korrigerende handlinger.