



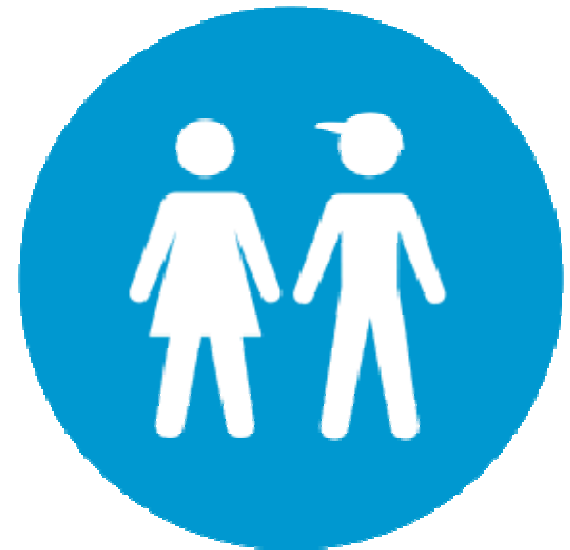
KPI-udvikling på serviceområderne



IT



ØKONOMI



LØN OG
PERSONALE



INDHOLDSFORTEGNELSE

1. Oversigt over serviceområder
2. Samlet KPI-oversigt
3. KPI-oversigt for serviceområde IT
4. KPI-oversigt for serviceområde Økonomi
5. KPI-oversigt for serviceområde Løn og Personale
6. Brugertilfredshed for alle serviceområder



1. OVERSIGT OVER SERVICEOMRÅDER (1/2)

Serviceområde

Telefonisk indgang

Sagsbehandling

IT



1. It-support
2. Registrering og opfølgning på henvendelser vedr. it
3. Koordination og udmelding af driftsstatus på it systemer
4. Installation af standardsoftware og tilslutning af netværksprinter
5. Administration af mobilt bredbånd, SMS token og Webmail
6. Bestillinger/ændringer af kontorpostkasser og distributionslister på mailsystemet
7. Dokumentation og udarbejdelse af vejledninger

1. Bestilling, klargøring, servicering, support og udskiftning af computere, printere, tablets og mobiltelefoner
2. Kvikskranker (personlig henvendelse i KS)
3. Opsætning af it-udstyr ved fysiske flytninger
4. Systemejerskaber
5. Risikostyring
6. Udrulninger af software og opdateringer på computerne

IT-drift

1. Servicering og opdatering af computerne til undervisning og publikum
2. It sikkerhed
3. Antivirus overvågning og opdatering
4. Stabil drift af kommunes netværk (LAN, WAN, WIFI & MOBILE)
5. Administration af firewall regler og sikkerhedsfiltre.
6. Design af netværks løsninger

7. Professionel fejlhåndtering og vedligeholdelse af netværk herunder løbende udskiftning og opgradering af nødvendigt udstyr.
8. Korrekt konfiguration/opdatering af hardware
9. Rådgivning og udvikling af video og telefoni kommunikationsløsninger, herunder SMS løsninger og virtuel fax.



1. OVERSIGT OVER SERVICEOMRÅDER (1/2)

Serviceområde

Telefonisk indgang

Sagsbehandling

ØKONOMI



1. Besvarelse af henvendelser inden for regnskabsforståelse, regnskabspraksis og systemanvendelse
2. Support på økonomi i ledelsesinformationssystemer (f.eks. Rubin)

1. Afstemning
2. Regnskab
3. Statsrefusion
4. Behandling af fakturaer
5. Kontoplan
6. Håndtering af interne fakturaer
7. Uanmeldt og bestilte kasseeftersyn
8. Servicebesøg for at rette op på forhold efter kasseeftersyn
9. Kurser i regnskabsforståelse, KØR og andre workshops inden for økonomi- og regnskab

LØN OG PERSONALE



1. Besvarelse af henvendelser via telefon eller selvbetjeningsløsninger.
2. Indberetning af ferie, sygdom eller andet i Vagtplan
3. Indberetning af feriehindringer
4. Udbetaling af ferie
5. Forskellige personaleordninger: kantineordning, rødvinssklub og andet
6. Timeløn
7. Over- og merarbejde
8. Praktikvederlag
9. Kørselsgodtgørelse

1. Ansættelse og fratrædelse
2. Ændringer i løn og ansættelsesforhold, fx ændring af tjenestetid
3. Lønftaler
4. Barselsaftaler
5. Lønindeholdelse – fortsat ansatte
6. Indberetning af ferie/fravær
7. Overførsel/udbetaling af ferie
8. Arbejdsskade
9. Kontrol af udvalgte ansættelsesforhold i KK
10. Elevadministration i ØKF
11. Feriefonden i KK
12. Rekruttering og annoncering
13. Refusion (dagpengerefusion, lønrefusion ved særlige jobordninger, særlige orlovstyper med refusion)



2. SAMLET KPI-OVERSIGT

Serviceområde

KPI

Tidsperiode

IT



Brugertilfredshed

Fra 2015 til 2015

Straksløste sager

Fra 2009 til 2014

Telefonsvartiden

Fra 2009 til 2015

Opstartstid på PC

Fra 2011 til 2015

ØKONOMI



Brugertilfredshed

Fra 2015 til 2015

Straksløste sager

Fra 2014 til 2015

Sager løst inden for tidsfrist

Fra 2015 til 2015

Rettidig betaling på kreditorfakturaer

Fra 2013 til 2015

LØN OG PERSONALE



Brugertilfredshed

Fra 2015 til 2015

Straksløste sager

Fra 2014 til 2015

Telefonsvartid

Fra 2013 til 2015

Aktive sager

Fra 2014 til 2015

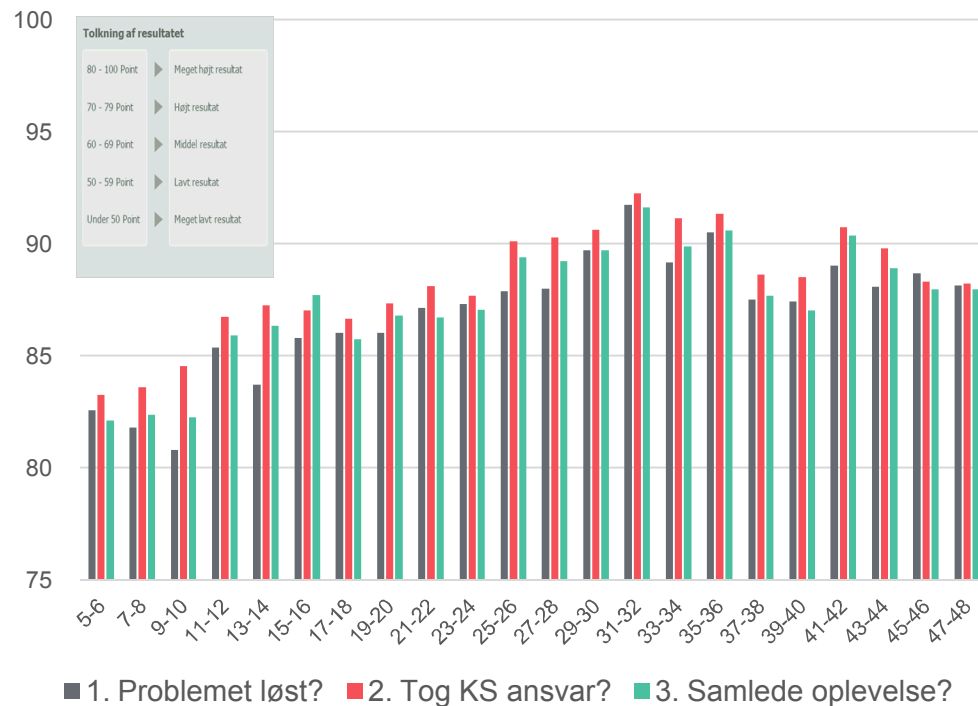


3. KPI FOR IT (1/2)



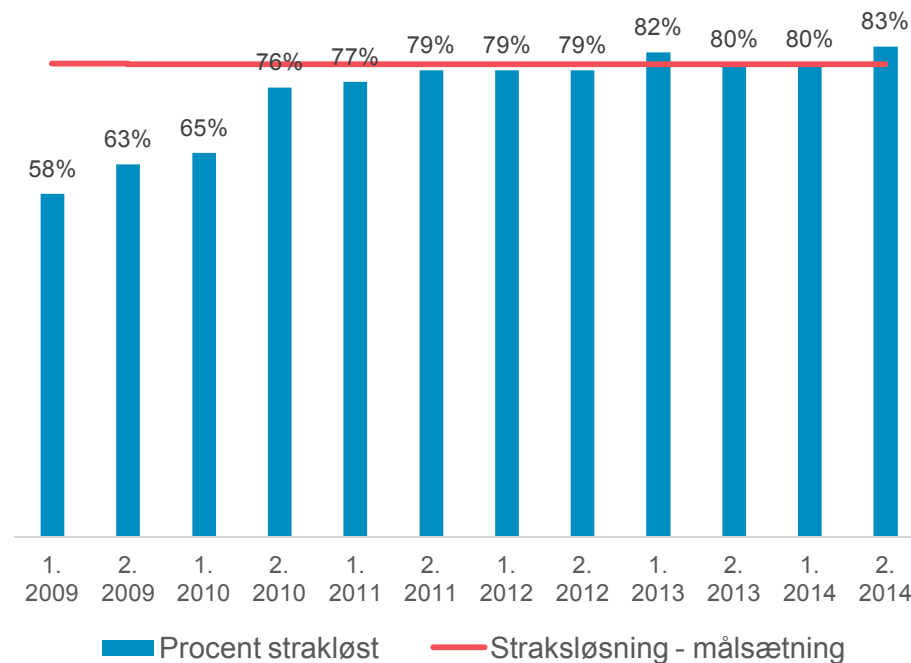
Brugertilfredshed

Brugertilfredshed på IT fra uge 5-48 2015. Brugertilfredsheden er steget fra 82 point primo 2015 til 88 point i uge 48.



Straksløste sager

En sag er straksløst, hvis den løses indenfor 20 minutter. Andelen af straksløste er steget fra 58% i 2009 til 83% ultimo 2014.



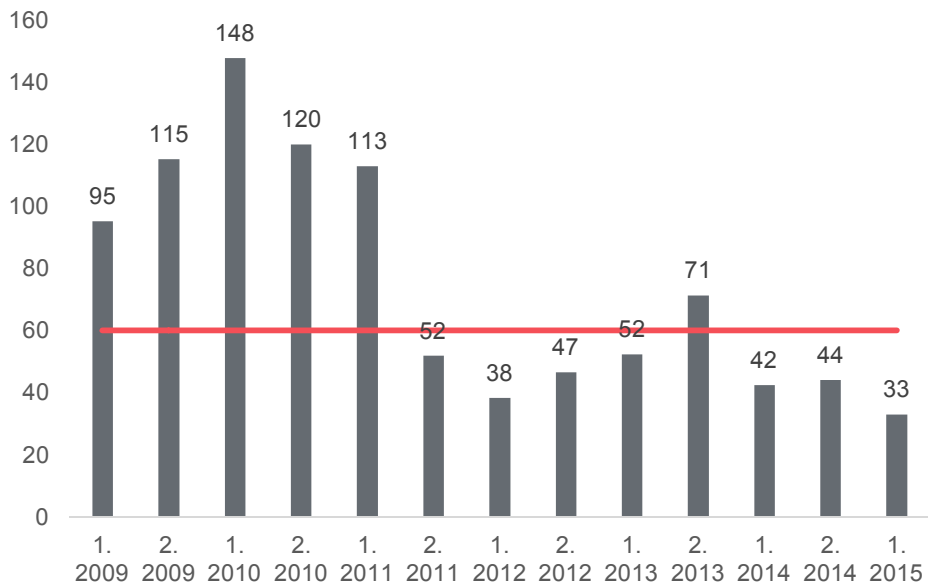


3. KPI FOR IT (2/2)



Telefonsvartid

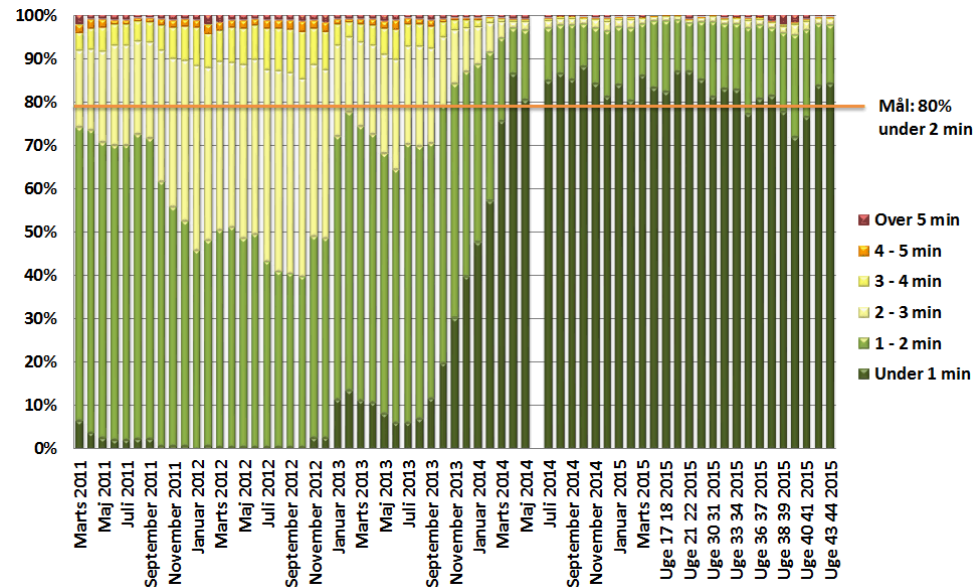
Telefonsvartiden var 95 sek. i 2009 mod 33 sekunder i gennemsnit for 1. halvår 2015, hvilket er 27 sek. under måltallet på 60 sek.

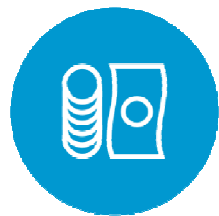


■ Gennemsnitlig ventetid - besvarede opkald — Ventetid - målsætning (60 sek.)

Opstartstid på PC

Opstartstiden er fra PC'en tændes til, at den er klar til brug. Andelen af opstartstider på under 2 min er steget fra 5% i 2011 til 84% i 2015.



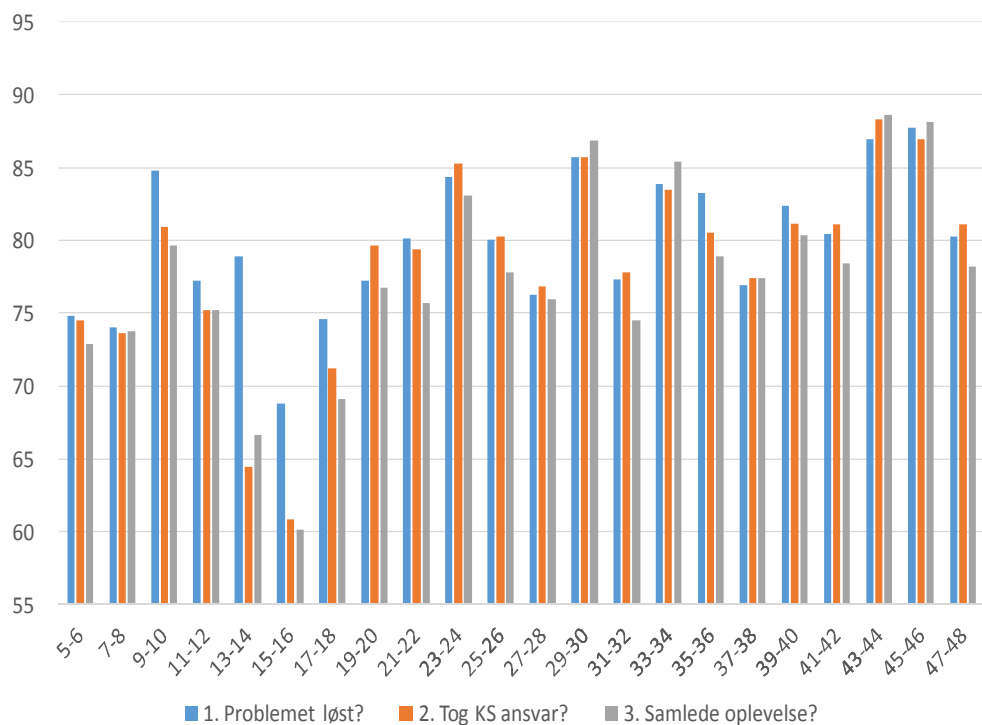


4. KPI FOR ØKONOMI (1/2)



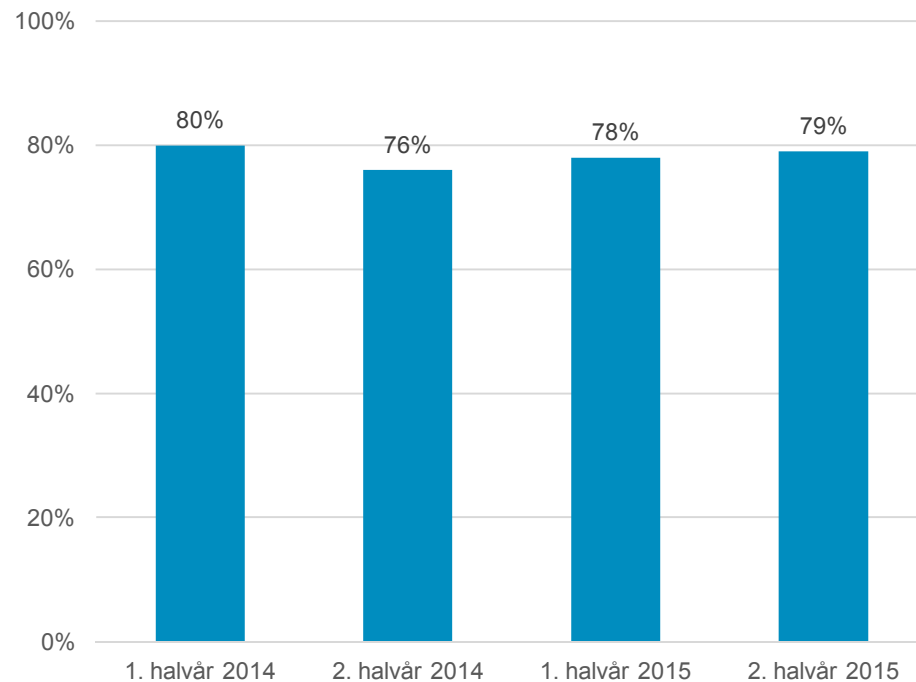
Brugertilfredshed

Brugertilfredshed på økonomi fra uge 5-48 2015. Brugertilfredsheden er steget fra 73 point primo 2015 til 88 point i uge 48.



Straksløste sager

Andelen af straksløste sager på økonomi ligger på 79% dags dato. En sag er straksløst, hvis den løst indenfor 20 minutter.





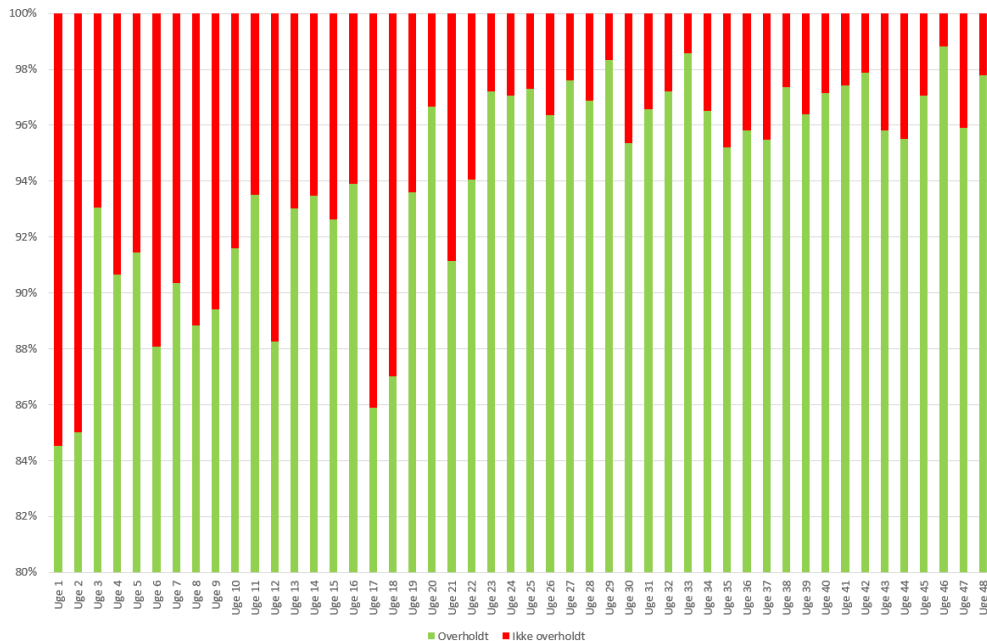
4. KPI FOR ØKONOMI (2/2)



Sager løst inden for tidsfrist

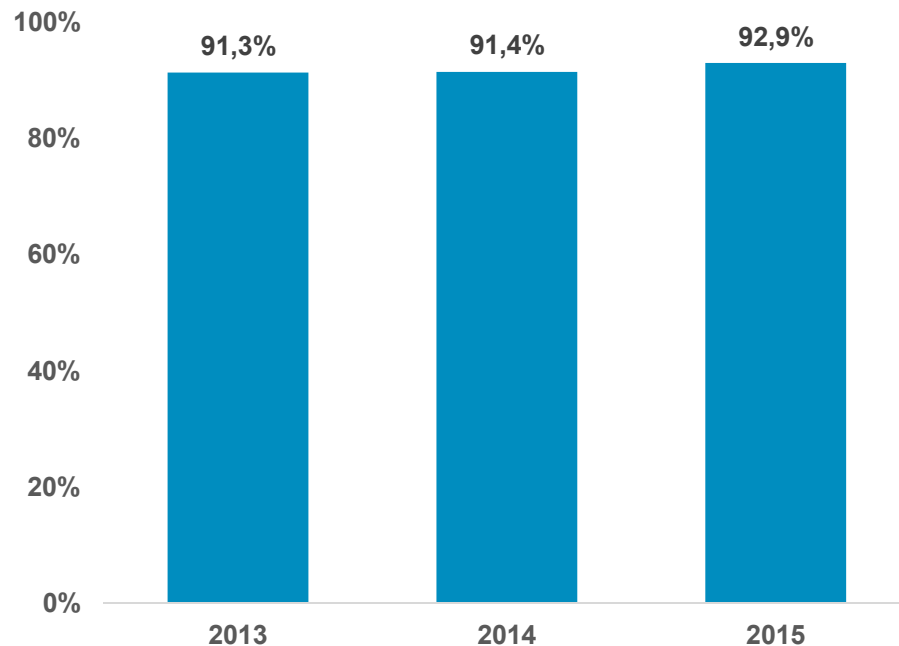
Andelen af økonomisager løst indenfor den interne tidsfrist (SLA) er steget fra 84% til 98% i løbet af 2015.

Økonomisager løst til intern tidsfrist



Rettidig betaling på kreditorfakturaer

Rettidigheden på kreditorfakturaer er steget fra 91,3% til 92,9% i 2015. En faktura skal betales indenfor 30 dage.



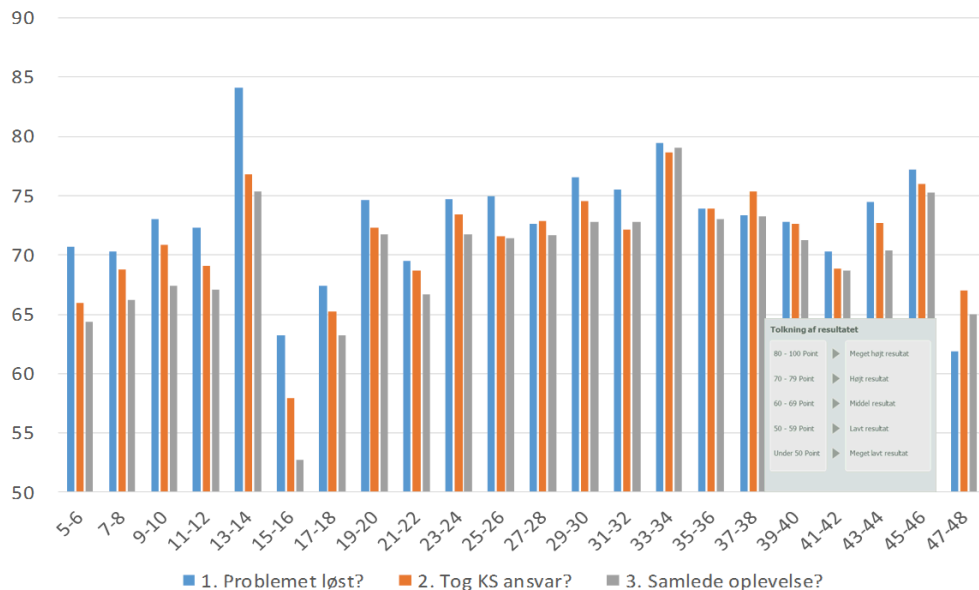


5. KPI FOR LØN OG PERSONALE (1/2)

Brugertilfredshed

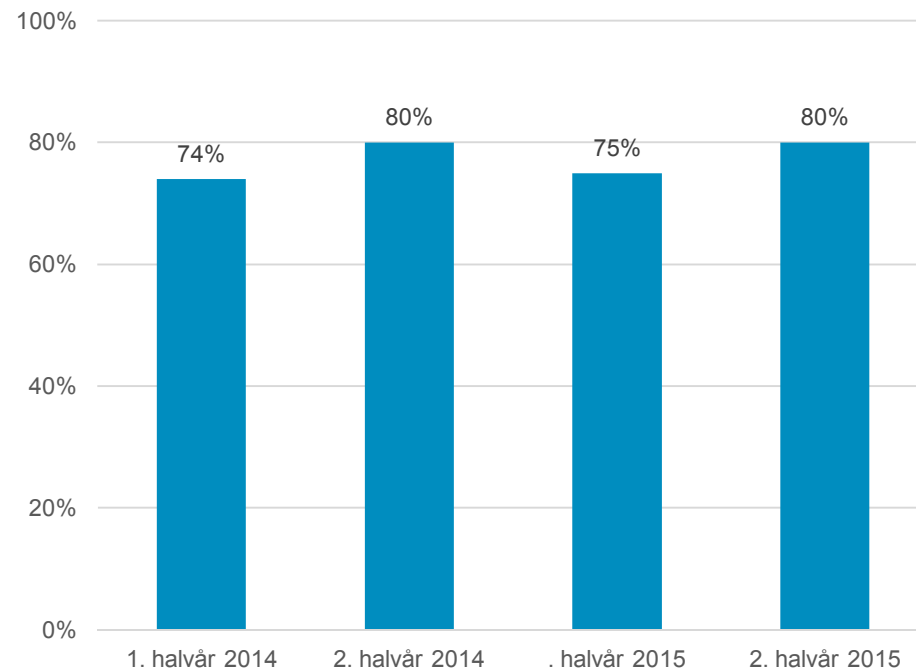
Brugertilfredshed på personale fra uge 5-48 2015 vises. Brugertilfredsheden har gennem 2015 ligget mellem 52 point og 79 point.

Brugertilfredshed på Personale målt på sager i CRM/Remedy fra uge 5-48
Måltal: 80 point (Meget højt resultat)



Straksløste sager

Andelen af straksløste sager på personale er steget fra 74% til 80% i løbet af 2015. En sag er straksløst, hvis den løst indenfor 20 minutter.





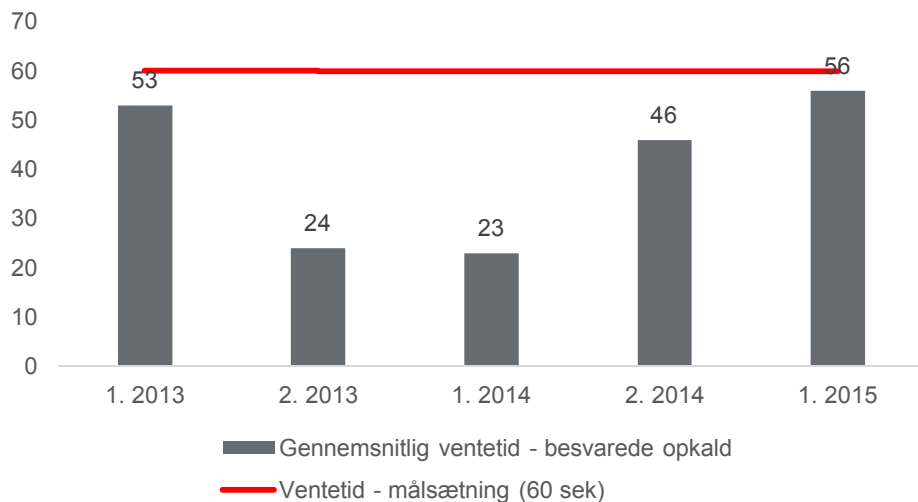
5. KPI FOR LØN OG PERSONALE (2/2)



Telefonsvartid

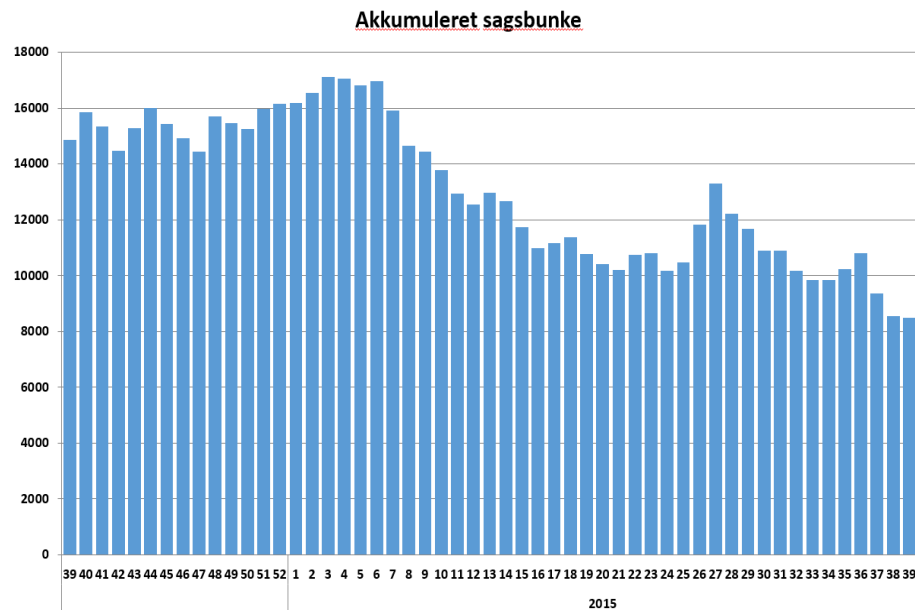
Gennemsnitlig ventetid ved besvarede opkald for personale og løn.

Den gennemsnitlige ventetid ligger fra 53 sek. 1. halvår 2013 til 56 sek. 1. halvår 2015.



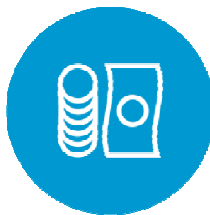
Aktive sager

Akkumuleret sagsbunke på personalesager for uge 39 2014 til uge 39 2015. Sagsbunken er faldet fra 15.000 til 9.000 sager.





6. BRUGERTILFREDSHED FOR ALLE SERVICEOMRÅDER



Samlet brugertilfredshed (tal for 2015)

