



## Kvalitative KPI'er for it- og økonomiområdet.

07-03-2012

### Status marts 2012 på Koncernservice' kvalitative KPI'er.

Sagsnr.

2011-86715

Dette notat indeholder opdaterede statusresultater for KS' kvalitative KPI'er på hhv. it- og økonomiområdet.

Dokumentnr.

2012-194962

Målingsrapporterne opdateres normalt en gang om måneden internt i KS og fremlægges kvartalsmæssigt for ØU og anvendes i det løbende arbejde med at forbedre brugeroplevelsen og som opfølgning på kvalitet tværgående i kommunen.

Sagsbehandler

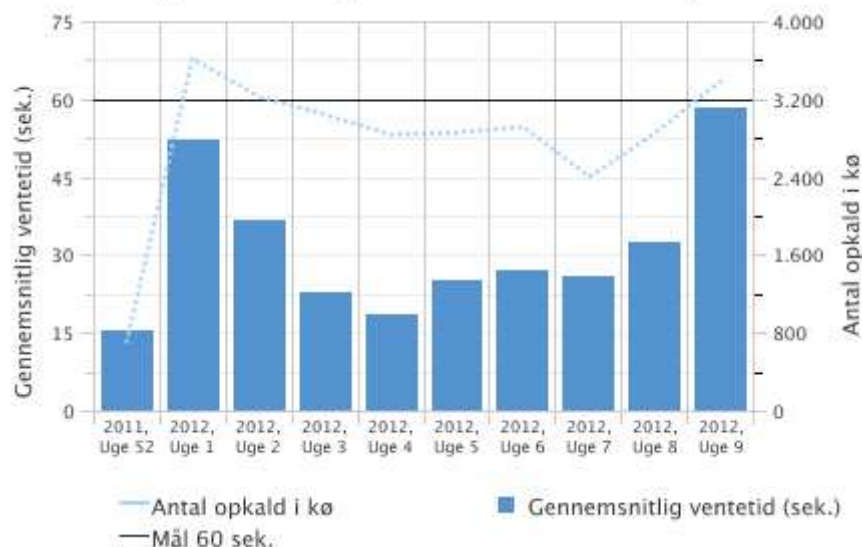
Pernille Buus Mørkeberg

### Kvalitative KPI'er fra it-området

Som et led i indsatsen for at forbedre brugeroplevelsen, når kommunens pc'ere og systemer anvendes, har KS etableret målinger på en række områder, der direkte påvirker pc-brugeren i dagligdagen.

**Tabel 1. Gennemsnitlig ventetid for opkald til Kundecenter It og Brugeradministrationen**

Gennemsnitlig ventetid ved opkald til Kundecenter IT + Brugeradministration



Søjlerne viser den gennemsnitlige ventetid uge for uge. Fra 1.april 2011 er målet, at den gennemsnitlige ventetid i telefonen ikke overstiger 60 sekunder i 80 % af ugerne

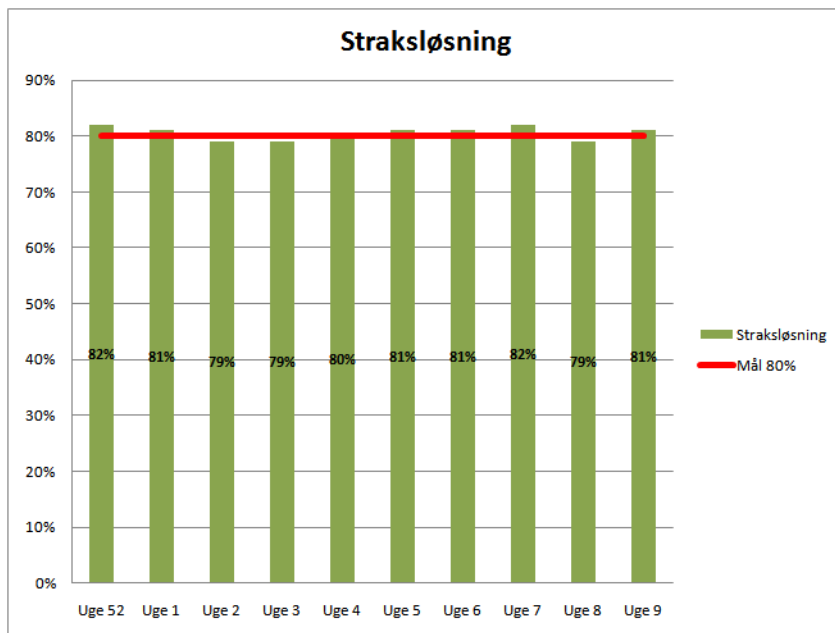
**Tabel 2. Straksløsning i Kundecenter It**

### Ledelsesbetjening og kommunikation

Ottiliavej 1  
2500 Valby

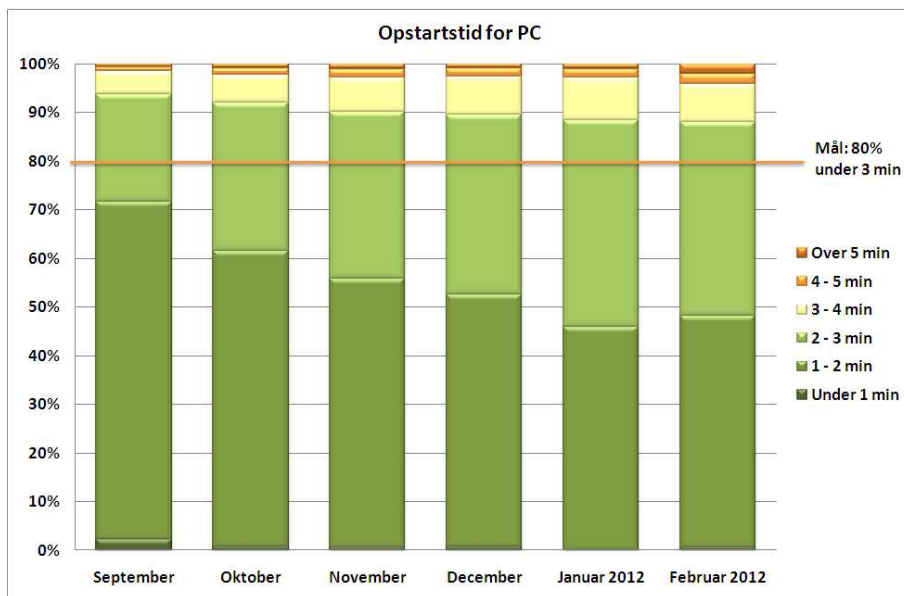
Telefon  
2057 9859

E-mail  
ZY4C@ks.kk.dk



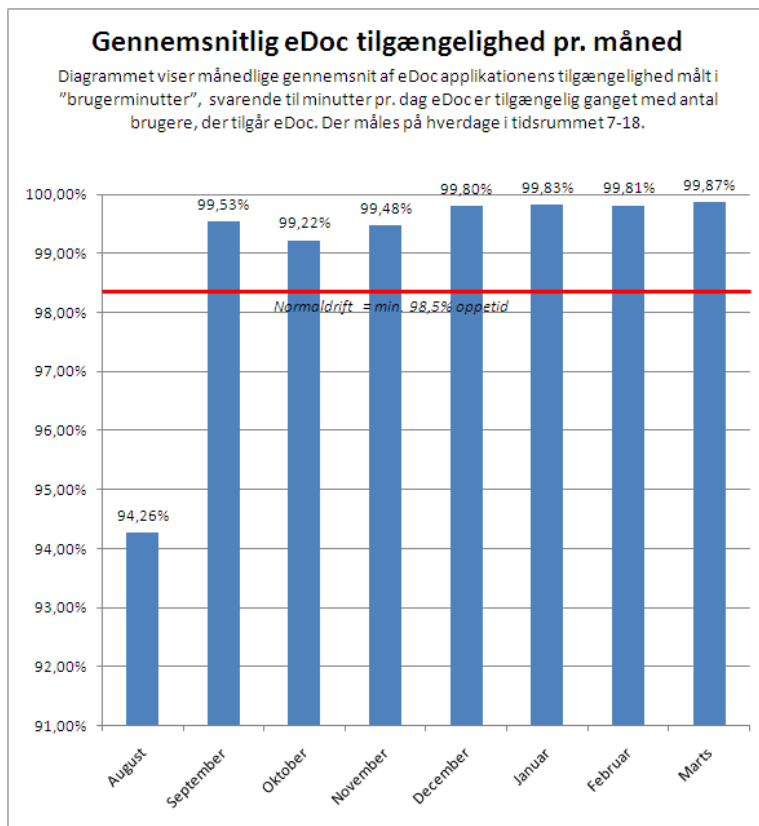
Søjlerne viser andelen af straksløste sager i procent. Målet er, at gennemsnitligt 80 % af alle sager løses ved første kontakt med KS.

**Tabel 3. Opstartstid for pc**



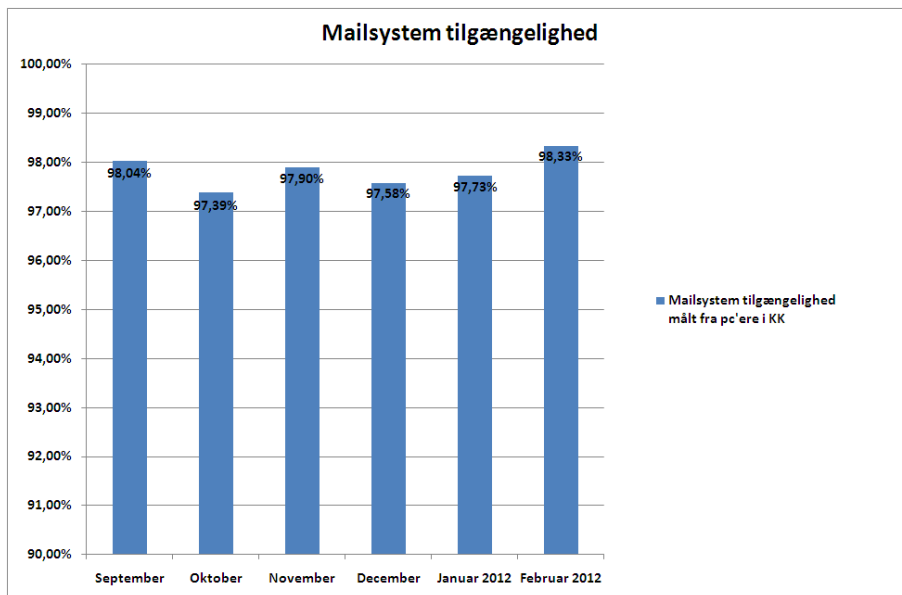
Koncernservice har lavet en række analyser af de tilsyneladende faldende gennemsnitlige opstartstider for pc'erne. Detailanalyser på pc-niveau viser, at udslagene kan henføres til enkelte dage. Det kan derfor ikke siges, at det er et generelt billede, at pc'en har lang opstartstid. KS er ved at undersøge, om det kan skyldes, at pc'en har modtaget opdateringer eller fået udrullet software. For at søge afklaring af ovenstående har KS inddraget en ekstern konsulent fra Microsoft, der skal bistå med analysearbejdet

**Tabel 4 eDocs tilgængelighed**



KPI'en afspejler brugernes oplevelse af eDoc-applikationens tilgængelighed. Den har konstant været gennemsnitligt 99,8 % de seneste tre måneder, hvilket er 1,3 % over definitionen for normal drift. Fordelt på samtlige aktive brugere svarer dette til oplevet utilgængelighed af ca. 6 minutters varighed om ugen. Obs.! KPI'en viser eDoc frem til den 6. marts 2012. KS arbejder på en ny KPI, så det bliver muligt at måle på Edocs svartider, når systemet er oppe. Denne forventes klar til næste KPI-rapportering.

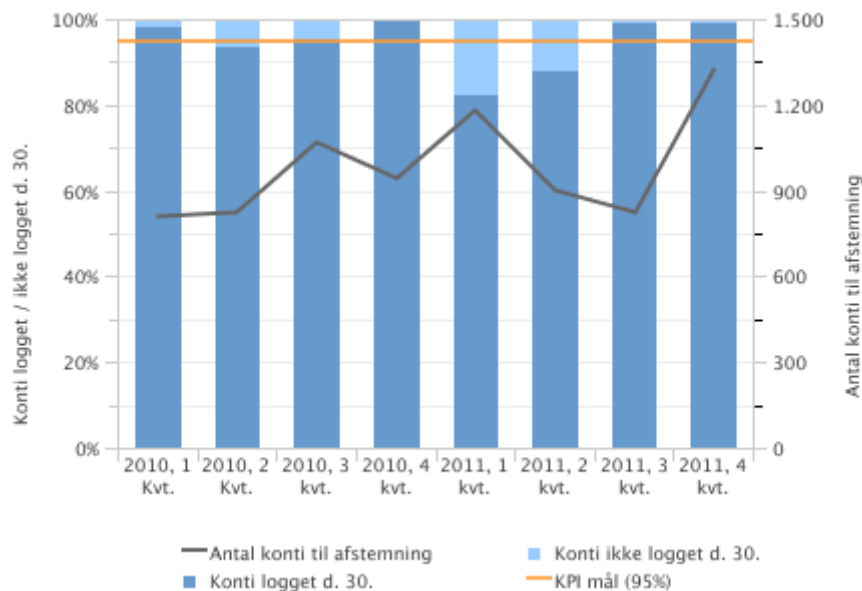
#### **Tabel 5. Mailsystemets tilgængelighed**



Tabellen viser mailsystemets gennemsnitlige tilgængelighed set fra kommunens pc'ere. KS bruger målingen til at identificere de brugere eller lokationer, som oplever størst utilgængelighed for herefter at sætte ind med målrettet afhjælpning. Tabellen viser, at brugerne får kontakt til mailsystemet omkring 98 ud af 100 gange. KS arbejder på at etablere en rapportering, som måler tilgængelighed opgjort med udgangspunkt i muligheden for at åbne mailklienten 'Outlook' inden for en bestemt tidsramme.

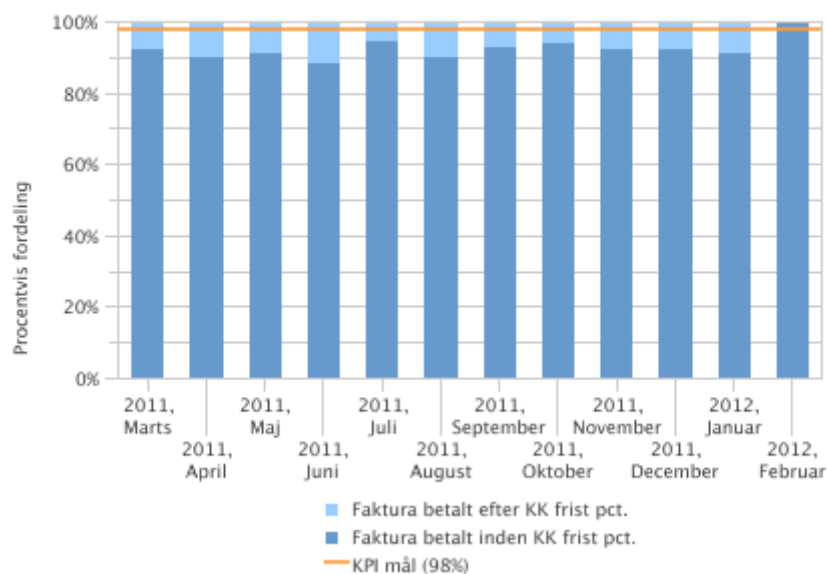
## Kvalitative KPIer fra økonomiområdet

**Tabel 6. Afstemninger**



For at sikre korrekte data til kommunens regnskab, afstemmes konti og afstemningerne logges inden for en aftalt tidsramme. Søjlerne viser, afstemninger foretaget af KS for forvaltningerne. Afstemninger foretaget af forvaltningerne selv indgår ikke. Målet er, at 95 % af alle konti skal være afstemt og logget inden den 30. Efter problemer med at nå målopfyldelsen i 1. og 2. kvartal 2011 iværksatte KS efter aftale med Intern Revision en mere hensigtsmæssig forretningsgang. Både i 3 og 4 kvartal er målet indfriet.

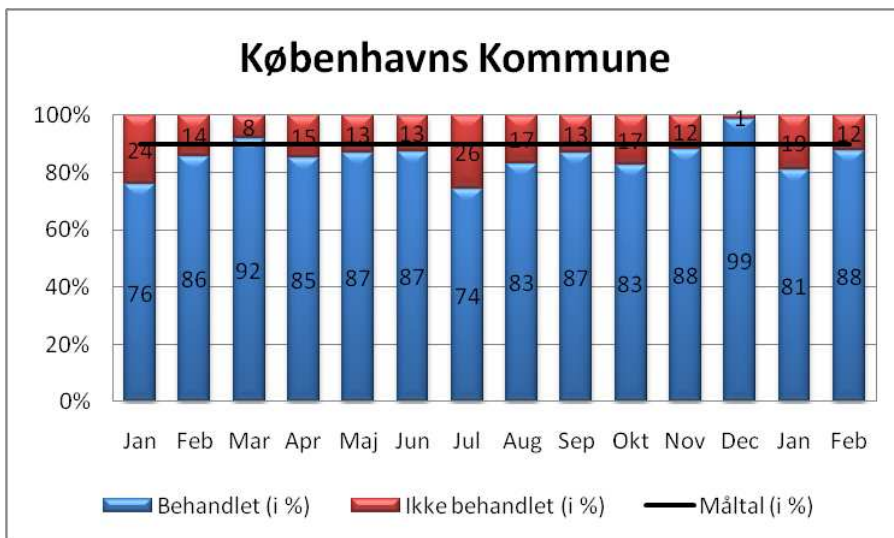
**Tabel 7. Betalinger til tiden**



Tabellen viser, hvor stor en andel af periodens regninger (kreditorfakturaer), som er betalt til tiden. Måltallet er, at 98 pct. af alle regninger betales til tiden, dvs. kommunens fastsatte frist på senest 30 dage efter modtagelsen. For at nå måltallet, er det aftalt med forvaltninger, at alle forvaltninger i 2012 hyppigere følger op på, om alle i forvaltningen betaler til tiden. Obs.

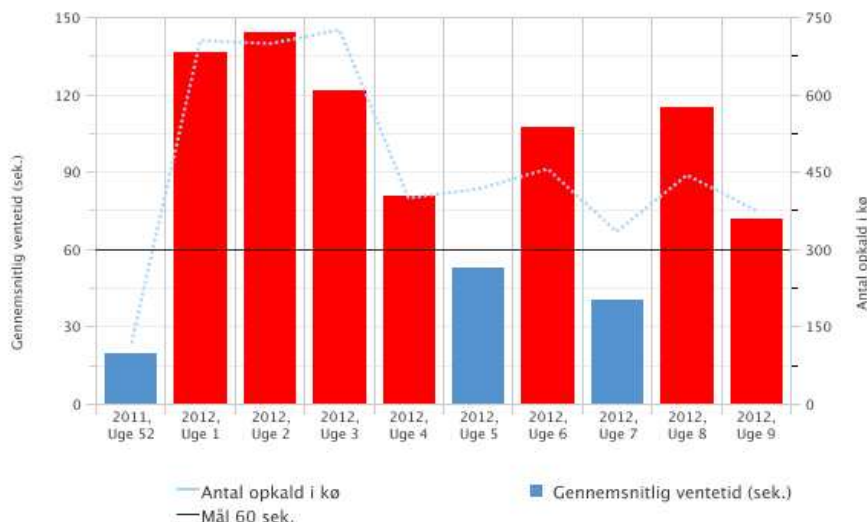
februar viser kun 'betalinger til tiden' i Teknik- og Miljøforvaltningen, da de resterende forvaltninger endnu ikke gjort op.

**Tabel 8. Interne afregninger**



Søjlerne viser andelen af interne afregninger, der er oprettet og behandlet inden for samme periode. 'Behandlet' omfatter både godkendte og afviste afregninger. Der var ikke aftalt måltal for 2011 på dette område. Måltallet for 2012 er 90 % og for 2013 er måltallet 95 %.

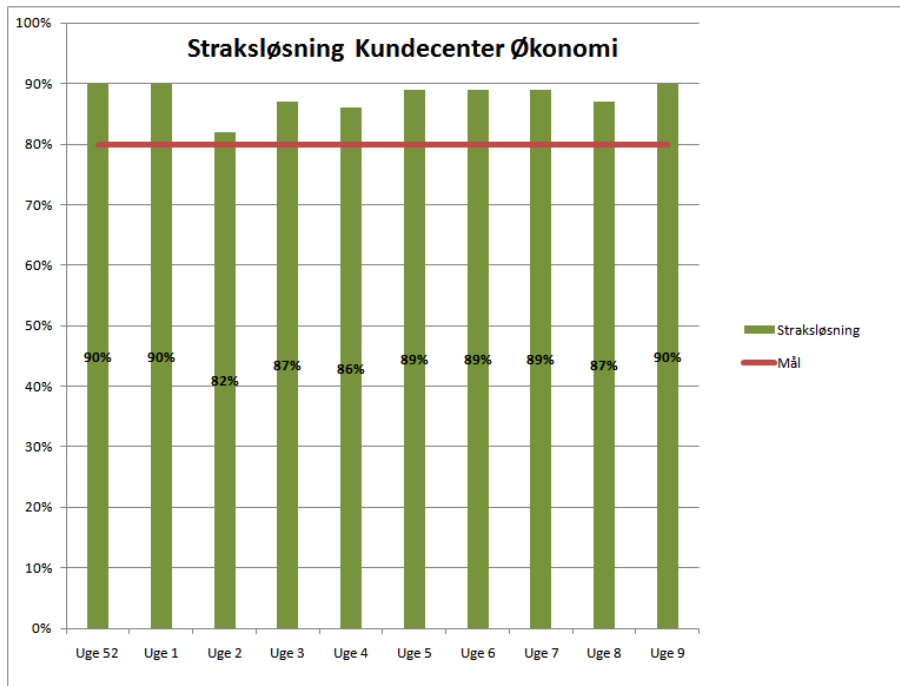
**Tabel 9. Gennemsnitlig ventetid for opkald til Kundecenter Økonomi**



Det er en periode med mange røde søjler. Uge 1 til 4 er regnskabsafslutningsperioden med mange henvendelser, som har haft høj prioritet for brugerne og dermed vigtigt med hurtig afklaring. Det svarer til billedet ved sidste års regnskabsafslutning og er forventet. I uge 6 har indgangen og henvendelsesmønsteret ændret sig i forhold til tidligere. Det skyldes bl.a. systemproblemer i både workflow og KØR. Bl.a. lukning af slutbrugernes adgange i BUF og især på grund af lange svartider og

nedetider i selvbetjeningsløsningerne. Uge 8 er første uge, hvor alle skal bruge selvbetjeningsløsningerne. Udfordringerne er at forklare nye brugere, hvordan de får adgang til og bruger det nye system. Det skyldes især, at forvaltningerne har opsat stillingshierarkier forkert. Det tager lang tid at undersøge og forklare. Derfor er den gennemsnitlige samtaletid steget.

**Tabel 10. Straksløsning i Kundecenter Økonomi**



Søjlerne viser andelen af straksløste sager i procent. Målet er, at gennemsnitligt 80 % af alle sager løses ved første kontakt med KS.

Straksløsningsprocenten ligger over målet i hele perioden. Straksløsningen er ikke påvirket af ekstra travlhed i kundecenteret, men et øget antal straksløste sager kan omvendt påvirke ventetiden til kundecenteret.