



13. november 2018

Bilag 4:

Sagsnr.
2018-0303103

Statusnotat om compliance og tiltag i relation til Kvantum Indkøb

Dokumentnr.
2018-0303103-1

Københavns Kommune har sat sig et ambitiøst mål om at forandre den måde kommunen køber ind på. Forandringen er i gang på mange områder.

Sagsbehandler
Allan Åge Christensen

Dette notat beskriver i hovedtræk status og en række af de igangværende prioriterede indsatsområder på indkøbsområdet i Københavns Kommune. Herudover samarbejder Københavns Ejendomme og Indkøb i øjeblikket med forvaltningerne om udarbejdelsen af en mere detaljeret handlingsplan pr. forvaltning.

Siden implementeringen af Kvantum begyndte for godt 1½ år siden er der gennemført en række initiativer for at højne brugen af Kvantum og ikke mindst højne compliance.

Der er stadig lang vej til 95% indkøbsordrecompliance, men Københavns Kommune øget stille og roligt brugen af indkøbsløsningen i Kvantum.

Vi måler indkøbsordrecompliance som andelen af modtagne fakturaer, der har et Kvantum indkøbsordrenummer påført. **Ultimo oktober var indkøbsordrecompliance 13,3%** - en fremgang på over 2 pct. point siden september eller svarende til at ca. 10.000 fakturaer i oktober måned havde påført et Kvantum indkøbsordrenummer. Dette skal sammenholdes med, at den gamle netbutik blev benyttet i omkring 1% af indkøbene.

Børne- og Ungdomsforvaltningen har som den første forvaltning i oktober måned nået en indkøbsordrecompliance på over 20%.

Indsatsområder

De igangsatte indsatsområder kan kategoriseres i følgende områder: *Aftaledækning, brugervenlighed, undervisning, support, compliancerapporter og ledelsesfokus, samt kommunikation.*

Aftaledækning

Målet er, at alle aftaler indgået i Københavns Kommune på varer eller ydelser skal i Kvantum. Derved er det muligt at afgøre om det enkelte køb er foretaget på baggrund af en aftale eller ej og dermed synliggøre compliance ligesom indkøberne har et sted at søge efter aftaler.

Indkøb og Forsikring

Borups Allé 177
2400 København NV

EAN nummer
5798009781604

I forbindelse med udrulningen af Kvantum blev alle forvaltninger bedt om at fremfinde alle aftaler så de kunne indlæses i Kvantum. Da de første afrapporteringer på compliance kom, viste det sig at der fortsat manglede aftaler eller at der var fejl i de indrapporterede aftaler. Dette er ved at blive løst, og antallet af kontrakter i Kvantum nærmer sig 1.000.

Derudover har udrulningen af Kvantum påvist en lang række områder, der mangler at blive aftalebelagt. Her er Deloitte i gang med at udarbejde en spendanalyse for Københavns Kommune, som vil ligge til grund for prioritering af de fremtidige indsatser for øgning af aftaledækningen i kommunen.

Der arbejdes løbende med udbud og effektiviseringer så vareudbuddet i Kvantum øges. Derudover arbejdes der målrettet på at øge katalogindholdet hos kommunens aftaleleverandører på sortiment, der ikke hidtil har været dækket i Kvantum. Dette sortiment forventes udbudt i takt med, at aftalerne på områderne genudbydes.

Brugervenlighed

Center for Indkøb udvikler forsat på Kvantum Indkøb i samarbejde med KMD for at muliggøre understøttelsen af stadig flere indkøb og smidiggøre indkøbsoplevelsen for brugerne.

Den umiddelbart største brugerudfordring, fremsøgning af varer, er både system og indholdsrelateret. Det er essentielt for brugerne, at de nemt kan fremsøge ønskede varer. Center for Indkøb planlægger derfor at gentage en proces med optimering af Kvantums søgefunktion snarest.

En del af denne udfordring er dog knyttet til indhold og beskrivelse af aftalerne eller, at der ikke findes aftaler, der dækker indkøbsbehovene.

Center for Indkøb bruger derfor mange ressourcer på kontinuerligt at forbedre beskrivelserne og vejledninger i aftalerne i Kvantum, tilføjer søgeord osv. for at gøre det nemmere for brugerne. Derudover samarbejdes der med forvaltningerne om at øge aftale- og katalogdækningen, så det rammer brugernes behov i højere grad.

Undervisning

I forbindelse med udrulningen af Kvantum Indkøb i de enkelte forvaltninger, blev brugerne oplært i systemet af ERP-programmet og i governance af deres lokale indkøbsafdelinger. Al undervisning foregik i auditorie, da der var mange, der skulle oplæres.

Efter Center for Indkøb har overtaget undervisningen i Kvantum Indkøb pr. 1. juni er der også indført klasseundervisning. Det betyder, at de kommende indkøbere har afprøvet systemet, inden de bliver

sendt hjem og selv får ansvaret. En anden vigtig ændring er, at der nu bliver undervist i vigtigheden af at bruge aftalerne. Det er altså ikke længere blot en systemmæssig undervisning, men også en undervisning i det ansvar man har, når man handler ind for Københavns Kommune.

I løbet af foråret 2019 er det forventningen, at vi kan udrulle en helt ny form for undervisning i Kvantum Indkøb. Vi indfører e-læring med det mål, at langt de fleste brugere vil kunne opnå autorisation ved at gennemgå et e-læringsforløb. Derved vil vi kunne prioritere undervisningen for dem, som har brug for at afprøve systemet med en underviser for at lære det.

Support

Indkøbssupporten

Der er etableret en Indkøbssupport i forbindelse med udrulningen af Kvantum. Indkøbssupporten er dels en konsekvens af det øgede slutbrugerfokus, dels oprettet for at brugerne kan indkøbe de varer og ydelser, der ikke findes som katalogvare i Kvantum Indkøb - såkaldte fritekstbestillinger.

Indkøbssupporten får henvendelser om både system- og brugermæssige udfordringer i forbindelse med køb, men også spørgsmål til indkøbsaftaler og rammekøb.

Indkøbssupporten besvarer pt. ca. 1.500 opkald om måneden og behandler 3.000 fritekstbestillinger (mål på antal indgående ordrelinjer). Antallet af fritekstbestillinger og opkald til Indkøbssupporten har været stigende siden ibrugtagningen af Kvantum og dette må forventes at fortsætte.

Vejledninger

Center for Indkøb er procesejers for Indkøb og dermed også de vejledninger, der omhandler indkøb i Kvantum. Der er netop udarbejdet nye mere brugervenlige pixi-udgaver af vejledningerne. De har til formål at sikre, at brugerne kan få så specifik hjælp som muligt, når de har behov for det.

I forbindelse med udrulningen af e-læringen bliver der også lavet et opslagsværk for brugerne, så de kan få enten video eller tekstmæssig vejledning i, hvordan de udfører en given handling.

Compliancerapporter og ledelsesfokus

Der er udarbejdet compliancerapporter, der distribueres månedligt, til de chefniveauer de enkelte forvaltninger har fundet relevante. De forvaltninger, der har valgt at synliggøre denne afrapportering, har samtidig haft et betydeligt ledelsesfokus på at øge compliance. I

enkelte forvaltninger er cheferne tilmed blevet bedt om at lave lokale handlingsplaner for opnåelse af højere compliance.

Compliancerapporterne forelægges månedligt for Økonomikredsen, og rapporteringen er under udbygning med status for udbudsplanen på tværs af forvaltningerne.

Kommunikation

Der er igangsat en række initiativer på kommunikationsområdet. Dels er der lavet ny intranetside for Center for Indkøb, dels er der nedsat en kommunikationsarbejdsgruppe, som kvalificerer de indsatser, som Center for Indkøb initierer.

På forsiden af Kvantum Indkøb informeres indkøberne nu om nye aftaler og anden relevant information for indkøberne, herunder øget fokus på opdatering af driftsstatus i Indkøbssupporten.

Der arbejdes desuden på en guide til de kontraktansvarlige, som har til formål at få lavet en egentlig kommunikationsplan for udrulningen af den enkelte aftale. Fokus er at få lavet kommunikationen så brugervenlig som muligt, således at compliant indkøb understøttes i videst muligt omfang.