



Notat

Til Økonomiudvalget (aflæggerbord)

Orientering om Økonomiforvaltningens Key Performance Indicators (KPI) for 2021

Resumé

Økonomiforvaltningen følger op på koncernenhedernes drift via KPI'er (Key Performance Indicators). Afrapporteringen indeholder resultatet af hele 2021, hvor der er to gule og to røde KPI'er. Sagen er til orientering.

Sagsfremstilling

Økonomiudvalget godkendte den 12. april 2016 sagen 'Faglig fokusering i koncernenhederne under Økonomiforvaltningen', og som følge heraf, har Økonomiforvaltningen arbejdet på at skabe større transparens i koncernenhedernes opgaveløsning. Økonomiforvaltningen har siden fulgt op på koncernenhedernes drift gennem KPI'er, der afviger fra målet.

Sidste status om KPI'erne blev forlagt Økonomiudvalget den 15. oktober 2021. Økonomiudvalget vil fremadrettet få sagen forelagt én gang årligt, næste gang primo 2023 med en afrapportering på resultatet for 2022.

Overblik over KPI'er

Kategoriseringen af KPI'erne er følgende:

- Hvis KPI'en lever op til målet, er den grøn.
- Hvis den ikke lever op til, men det forventes, at den lever op til målet ved årsrapporteringen, er status gul.
- Hvis det ikke forventes, at KPI'en lever op til målet ved årsrapporteringen, er KPI'en rød.

Tabel 1. Kategorisering af KPI'er for 2021 fordelt på enheder

Enhed	Grøn	Gul	Rød	Hovedtotal
Byggeri København	5	1	-	6
Københavns Ejendomme og indkøb	4	1	-	5
Koncernservice	2	-	-	2
Koncern IT	4	-	2	6
Hovedtotal	15	2	2	19

Afvigelser og korrigerende handlinger

Der er i alt to gule og to røde KPI'er for 2021. De fremgår af nedenstående tabel 2. De korrigerende handlinger for disse KPI'er fremgår i de respektive enheders vedhæftede notater i bilag 2-5.

22. april 2022

Sagsnummer i F2
2022 - 2998

Dokumentnummer i F2
1165416

Sagsnummer eDoc
2022-00666634

Sagsbehandler
Mads Morell

Center for Økonomi
Team Intern Økonomi og Indkøb
Københavns Rådhus,
Rådhuspladsen 1
1550 København V

EAN-nummer
5798009800206

Tabel 2. Gule og røde KPI'er for 2021

Enhed	Ydelse	Korrigerende handling	Farve
Byggeri København	Rettidighed for aktive projekter fra 2016 og senere	Manglende indfrielse af måltal skyldes forsinkelse af plangrundlag for henholdsvis daginstitution på Artillerivej 69H, Center for Diabetes og botilbud Søflygade 2, forsinkelse af genhusning og renovering af botilbud Pallesvej pga. krav om sammatrikulering, samt af udvidelse af daginstitutionen F/S Rosa pga. usikkerhed om kapacitetsbehov. ByK er i dialog med TMF og BUF herom.	Gul
Københavns Ejendomme og Indkøb	Brugernes tilfredshed med overgang fra byggeri til drift	Der har været afholdt færre interviews end planlagt pga. COVID-19 (interviews kræver rundvisning på byggeriet). Målingerne for 2020-2021 slås sammen med 2022, hvor der forventes yderligere 8-9 interviews. Der igangsættes et arbejde for at omsætte læring fra interviews til ændringer i arbejdet med overgangen fra byggeri til drift.	Gul
Koncern IT	IT hurtigløste fejl	I 2021 er der foretaget en række tiltag, som har haft til hensigt at mindske antallet af telefoniske henvendelser til Serviceindgang IT. Disse tiltag har betydet, at tendensen i 2021 har været færre incidents (fejlmeldinger), særligt i perioden juli til december. Samtidig er andelen af mere komplekse incidents (fejlmeldinger) steget. Stigningen i andelen af komplekse incidents har skabt et fald i andelen af sager, som kunne straks-løses. Under hjemsendelsesperioderne (grundet COVID-19) har der været særligt fokus på at sikre, at VPN-klienter har været opdateret til seneste version, og at Microsoft Windows OS har haft et tilstrækkeligt sikkerhedsniveau. Dette har givet sager, som ikke kan straks-løses i telefonsupporten, da de som regel er mere komplekse og behandles efterfølgende i 2nd/3rd level support. Typiske sager er installation af programmer eller opdateringer som ikke gennemføres eller fejler, PC'er med udløbet certifikat til netværket, hardware fejl, batteriskift, PC reinstallation eller ombytning m.m.	Rød
Koncern IT	Leveringstid PC-arbejdsplads	I forbindelse med computerindkøb har der i hele af 2021 været lange leveringstider på computere. Dette er et globalt problem og ikke kun relateret til KK og KIT. Koncern IT bestilte allerede tidligt i 2021 hele årets forbrug af computere. Disse computere begyndte at blive leveret omkring Q3 af 2021, og KIT vil som mitigerende handling indkøbe computere i større mængder end normalt og i så god tid, at der forsøges at tage højde for lange leveringstider. KIT kan nu levere PC-arbejdspladser inden for den aftalte tid.	Rød

Videre proces

Ingen yderligere proces.

Bilag

Bilag 1. Resultat for KPI'er 2021

Bilag 2. Afrapportering af KPI'er i Byggeri København

Bilag 3. Afrapportering af KPI'er i Københavns Ejendomme og Indkøb

Bilag 4. Afrapportering af KPI'er i Koncernservice

Bilag 5. Afrapportering af KPI'er i Koncern IT

Bilag 1: Resultat for KPI 2021

Ejer	KPI	Målindikator	Mål	Status	Farve	Korrigerende handling	Måleperiode
ByK	Anlægsomsætning, overholdelse af måltal	Forventet forbrug i forhold til gældende måltal	ByK forventer at overholde det nuværende måltal i 2021	Samlet anlægsomsætning i 2021: 1.544 mio. kr.			01-01-2021 - 31-12-2021
ByK	Overskuds/underskudsmodel: Spænd i saldo + prognose	Realiseret saldo + forventet mer-/ mindreforbrug på projekter i udførelse	Nedre spænd af saldo + prognose mindst 50 mio. kr.	108,7 til 258,7 mio. kr.			01-01-2021 - 31-12-2021
ByK	Prissætning: Overholdelse af maksimalpriskoncept	Beregnes som anlægsbevilling ift. katalogmaksimalpris for projekter fra B20 og frem. Grøn: 100% og derunder af maksimalprisen Gul: 100-102,5% af maksimalprisen Rød: 102,5% og derover af maksimalprisen	Overholdelse af maksimalpris for de maksimalprisomfattede byggerier	96,92 %			01-01-2021 - 31-12-2021
ByK	Bruger- og bestillertilfredshed med byggeprocessen	Samlet tilfredshed med processen - 5: I meget høj grad. 4: I høj grad. 3: I nogen grad. 2: I lille grad. 1: Slet ikke	3,5	4 (N=19 projekter)			01-01-2021 - 31-12-2021
ByK	Bruger- og bestillertilfredshed med det færdige byggeri	Samlet tilfredshed med processen - 5: I meget høj grad. 4: I høj grad. 3: I nogen grad. 2: I lille grad. 1: Slet ikke	3,5	3,5 (N=19 projekter)			01-01-2021 - 31-12-2021
ByK	Rettidighed for aktive projekter fra 2016 og senere	Andelen af byggeprojekter der forventes afleveret inden for den aftalte tid, økonomiske ramme og bygningskvalitet.	90% af byggeprojekterne skal afleveres som planlagt	86%		Manglende indfrielse af måltal skyldes forsinkelse af plangrundlag for hhv. daginstitution på Artillerivej 69H, Center for Diabetes og botilbud Søflygade 2, forsinkelse af genhusning og renovering af botilbud Pallesvej pga. krav om sammatriskulering, samt af udvidelse af daginstitutionen F/S Rosa pga. usikkerhed om kapacitetsbehov. ByK er i dialog med TMF og BUF herom.	01-01-2021 - 31-12-2021
KEID	Brugertilfredshed med løsning af sager i Helpdesk (kommunale lejere)	KPI'en opgøres som procentdelen, der svarer enten 'tilfreds' eller 'meget tilfreds' på spørgsmålet: Hvor tilfreds er du med den måde, KEID har behandlet din sag?	80 pct.	85,69 pct.			01-01-2021 - 31-12-2021
KEID	Brugertilfredshed: Indkøbssupport	KPI'en opgøres som procentdelen, der er enten tilfredse eller meget tilfredse (4 eller 5 på skalaen) med den måde, Indkøbssupporten løste deres opgave på.	80 pct.	92 pct.			01-01-2021 - 31-12-2021
KEID	Brugernes tilfredshed med overgang fra byggeri til drift	70 pct. af målingerne skal være minimum 4. Brugere spørges til deres tilfredshed.	Skala er 1-5	66 pct. (4 ud af 6) af målingerne er minimum 4		Der har været afholdt færre interviews end planlagt pga. COVID-19 (interviews kræver rundvisning på byggeriet). Målingerne for 2020-21 slås sammen med 2022, hvor der forventes yderligere 8-9 interviews. Der igangsættes et arbejde for at omsætte læring fra interviews til ændringer i arbejdet med overgangen fra byggeri til drift.	01-01-2021 - 31-12-2021
KEID	Realisering af KEIDs tværgående effektiviseringer: 1) Ejendomsdrift 2) Indkøb 3) Rengøring	1) Ejendomsdrift: Godkendte businesscases 2) Indkøb: Effektivisering for 57 mio. kr. 3) Rengøring: - Effektivisering for 2021: 8,204 mio. kr. - Effektivisering for 2022: 7,342 mio. kr. - Effektivisering for 2023: 3,336 mio. kr.	1) Ejendomsdrift: Målsætningen for tværgående effektiviseringer er 15 mio. kr. i 2022. 2) Indkøbseffektiviseringer for 57 mio. kr. 3) Rengøring: Rengøringseffektiviseringer for 7,34 mio. kr.	1) Ejendomsdrift: 20,9 mio. kr. 2) Indkøb: Effektivisering for 59,6 mio. kr. til budget 2022. 3) Rengøring 2021: 8,212 mio. kr. 2022: 7,335 mio. kr.			01-01-2021 - 31-12-2021
KEID	Stillinger med flere timer på rengøringsområdet i KK	30 stillinger årligt i hhv. 2020, 2021, 2022 og 2023. Grøn: 30 Gul: 29-25 Rød < 25	Målet er at skabe flere stillinger med flere timer. Der skal skabes 120 stillinger (årsværk) med +30 timer fra 2020 til udgangen af 2023. Status pr. den 1. januar 2020 (baseline) Stillinger +30: 526 Stillinger i alt: 1134* * Ekskl. flexjobbere og ansatte på løntilskud.	Flere stillinger +30 total siden 1. januar 2020: 80 Stillinger +30: 610 Stillinger i alt: 1201* Antal stillinger + 30 i 2020: 33 Antal stillinger +30 i 2021 : 47 Antal stillinger +30 i 2022 0 Antal stillinger +30 i 2023 0			01-01-2021 - 31-12-2021

KIT	Brugertilfredshed med sagsløsning	Der udsendes bruger-tilfredshedsundersøgelse pr. mail, når sager er løst i ServiceNow. "På baggrund af din samlede oplevelse, hvor tilfreds er du alt i alt med den service, du har modtaget?"	80 Point	85			01-01-2021 - 31-12-2021
KIT	Brugertilfredshed med telefonbetjening	Brugertilfredshed med telefonbetjeningen i KIT	80 Point	86,6		Der foreligger kun brugerundersøgelse data fra januar 2021 til august 2021 på grund af forsinkelser vedr. ny kontaktcenterløsning (MICC).	01-01-2021 - 23-08-2021
KIT	Fejlmeldinger (incidents) løst inden for tidsfrist	Fejlmeldinger (incidents) løst inden for aftalt løsningsfrist. KPI beregnes på incidents der er lukket (status "closed") og dermed ikke kan genåbnes.	95%	96,8			01-01-2021 - 31-12-2021
KIT	Bestillinger (standard request) løst inden for tidsfrist	Bestillinger (standard requests med en requestmodel) løst inden for aftalt løsningsfrist. KPI beregnes på standard requests der er lukket (status "closed") og dermed ikke kan genåbnes.	90%	94,8			01-01-2021 - 31-12-2021
KIT	IT hurtigløste fejl	Fejlmeldinger/ incidents oprettet og lukket inden for samme døgn. KPI beregnes på incidents, der er løst (status "resolved"). Hvis et incident genåbnes, registreres det ikke længere som hurtigløst.	70%	69,2		I 2021 er der foretaget en række tiltag som har haft til hensigt at mindske antallet af telefoniske henvendelser til Serviceindgang IT. Disse tiltag har betydet at tendensen i 2021 har været færre incidents (fejlmeldinger), særligt i perioden juli til december. Samtidig er andelen af mere komplekse incidents (fejlmeldinger) steget. Stigningen i andelen af komplekse incidents har skabt et fald i andelen af sager som kunne straks løses. Under hjemsendelsesperioderne (grundet COVID-19) har der været særligt fokus på at sikre, at VPN-klienter har været opdateret til seneste version, og at Microsoft Windows OS har haft et tilstrækkeligt sikkerhedsniveau. Dette har givet sager som ikke kan straks løses i telefonsupporten, da de som regel er mere komplekse og behandles efterfølgende i 2nd/3rd level support. Typiske sager er installation af programmer eller opdateringer som ikke gennemføres eller fejler, PC'er med udløbet certifikat til netværket, hardware fejl, batteriskift, PC re-installation eller ombytning m.m.	01-01-2021 - 31-12-2021
KIT	Leveringstid PC-arbejdsplads	Andel af bestillingssager, der løses indenfor 10 arbejdsdage. Requestmodeller, der er inkluderet i KPI, er alle bestillingsmodeller med item category "computer" samt skærme. KPI beregnes på standard requests der er lukket (status "closed") og dermed ikke kan genåbnes	90%	71,4		I forbindelse med computerindkøb har der i hele af 2021 været lange leveringstider på computere, dette er et globalt problem og ikke kun relateret til KK og KIT. Koncern IT bestilte allerede tidligt i 2021 hele årets forbrug af computere. Disse computere begynde at blive leveret omkring Q3 af 2021 og KIT vil som mitigerende handling indkøbe com-putere i større mængder end normalt og i så god tid at der forsøges at tage højde for lange leveringstider. KIT kan nu levere PC-arbejdspladser indenfor den aftalte tid.	01-01-2021 - 31-12-2021
KS	Brugerindsats ved bestillinger	Måler brugernes oplevelse af, hvor enkelt eller nemt der har været at bestille en service.	80	86,1			01-01-2021 - 31-12-2021
KS	Brugertilfredshed med rådgivning	Måler brugernes oplevelse og tilfredshed med den rådgivning, de har modtaget.	80	87,5			01-01-2021 - 31-12-2021



Bilag 2. Afrapportering af KPI'er i Byggeri København

Afrapportering af ByKs KPI'er for 2021

9. februar 2022

Resumé

Fem af ByKs seks KPI'er er grønne, mens én er gul. Den gule KPI vedrører rettidighed for byggeprojekter, der ligger på 86% mod et måltal på 90%. Det skyldes bl.a. forsinkelse af plangrundlag, usikkerhed om kapacitetsbehov og forlængede leverancetider for betonelementer.

Sagsnummer
2022-0047854

Dokumentnummer
2022-0047854-3

Sagsfremstilling

ByK 1 Anlægsomsætning, overholdelse af måltal

KPI'en måler ByKs overholdelse af sit anlægsmåltal. ByK havde i 2021 en samlet anlægsomsætning på 1.544 mio. kr.

ByK 2 Overskuds/underskudsmodel: Spænd i saldo + prognose

KPI'en viser, om ByK kan overholde budgetterne på porteføljeniveau. Positiv saldo og prognose er udtryk for, at ByK selv kan finansiere evt. merforbrug i projekterne. Målsætning om, at nedre spænd i saldo + prognose udgør mindst 50 mio. kr., afspejler et ønske om at sikre en betryggende buffer for muligt kommende merforbrug på projekter. KPI'en lå ved årets udgang mellem et nedre og øvre spænd på 108,7 og 258,7 mio. kr.

ByK 3 Prissætning: Overholdelse af maksimalpriskoncept

KPI'en måler, om den maksimalprisomfattede del af byggeprojekterne ligger under eller over maksimalprisen og viser dermed, om de politisk vedtagne maksimalpriser for folkeskoler, daginstitutioner, sociale botilbud, idrætshaller, kunstgræsbaner og specialplejehjem er overholdt.

ByK 4 og 5 Bruger- og bestillertilfredshed med hhv. byggeprocessen og det færdige byggeri

Det er et strategisk mål for ByK, at byggerierne fungerer i hverdagen for brugerne og de, der driver bygningerne. Der måles derfor både på tilfredshed med byggeprocessen og med det færdige byggeri.

Der er metodiske udfordringer med det nuværende koncept, hvor KPI'en beregnes på baggrund af et relativt begrænset antal respondenter, der ikke nødvendigvis er repræsentative. ByK vil derfor i 2022 implementere et revideret evalueringskoncept, hvor den nuværende

Byggeri København
Sekretariatsteam
Nyropsgade 3
1602 København V

EAN-nummer
5798009781642

spørgeskemaform erstattes af to drøftelsesmøder for hvert projekt med deltagelse af alle relevante aktører.

ByK 6 Rettidighed for aktive projekter fra 2016 og senere

Aflevering af byggeprojekter inden for aftalt tid, økonomisk ramme og bygningskvalitet er centrale strategiske mål for ByK. Da mindre forsinkelser ofte forekommer i byggeprojekter, er målet for tid fastsat til 90% rettidighed.

Rettidigheden for ByKs aktive projekter var ved udgangen af 2021 på 86%. Resultatet under måltallet skyldes bl.a. forsinkelse af plangrundlag, usikkerhed om kapacitetsbehov og forlængede leverancetider for betonelementer. ByK er i løbende dialog med TMF og BUF om klarlægning af planforhold og kapacitetsbehov for de berørte projekter.

Økonomi

Sagen har ingen økonomiske konsekvenser.

Videre proces

Der arbejdes videre med KPI'erne som beskrevet ovenfor.



Bilag 3. Afrapportering af KPI'er i Københavns Ejendomme og Indkøb

Afrapportering af Københavns Ejendomme og Indkøb (KEID) KPI'er for 2021

23. februar 2022

Sagsnummer
2022-005124

Dokumentnummer
2022-0051243-1

Resumé

I forbindelse med ønsket om at få indblik i koncernenhedernes arbejde med Key Performance Indicators, har KEID i dette notat skitseret et overblik over status på de respektive KPI'er for 2021.

Sagsfremstilling

1. Brugertilfredshed med løsning af sager i Helpdesk (kommunale lejere)

KPI'en måler på brugernes tilfredshed med løsning af sager i Helpdesk. KPI'ens statustal opgøres hver måned med målet om at ramme 80% tilfredshed. KPI'en opgøres som procentdelen, der er enten tilfredse, eller meget tilfredse (4 eller 5 på skalaen). Der afrapporteres på følgende spørgsmål; hvor tilfreds er du med den måde, KEID har behandlet din sag?

Resultat: Grøn (85,69 %)

2. Brugertilfredshed: Indkøbssupport

KPI'en måler på brugernes tilfredshed med KEID's indkøbssupport. KPI'ens statustal opgøres hver måned med målet om at ramme 80 procent. KPI'en opgøres som procentdelen, der er enten tilfredse eller meget tilfredse (4 eller 5 på skalaen). Der afrapporteres på følgende spørgsmål; hvor tilfreds er du med den måde, Indkøbssupporten løste din opgave på?

Resultat: Grøn (92 %)

3. Brugernes tilfredshed med overgang fra byggeri til drift

KPI'en indikerer brugernes tilfredshed med overgangen fra byggeri til drift. KEID og ByK ønsker at få en bedre forståelse for brugernes udfordringer og behov i forbindelse med ibrugtagning af nyt byggeri. Derfor gennemfører ByK og KEID dybdegående interview med skoleledere og teknisk personale ca. 4 måneder efter ibrugtagning, for at få deres ord på, hvad der fungerer og hvad de mener kan gøres bedre. Herudover opsummeres deres samlede oplevelse i et tal. Målet er at 70 pct. af målingerne skal være minimum 4.

Center for Økonomi
Team Intern Økonomi og Indkøb
og Sekretærteamet
Københavns Rådhus,
Rådhuspladsen 1
1550 København V

EAN-nummer
5798009800206

Der er gennemført 6 interview i 2021, hvor 4 interview er minimum 4. Herudover er gennemført 4 i 2020. Der forventes afholdt 8-9 interviews i 2022, og målingerne fra 2020 og 2021 vil fremadrettet blive lagt sammen med målingerne i 2022, hvorved vi for at få en større population.

KEID og ByK er i gang med at samle op på de kvalitative interview. Rapport forventes færdig inden sommerferien 2022.

Resultat for målinger i 2021: Gul (66 %)

4. Realisering af KEID's tværgående effektiviseringer: Ejendomsdrift, Indkøb og Rengøring

KPI'en måler på KEID's realisering af tværgående effektiviseringer for ejendomsdrift, indkøb og rengøring.

Resultat: Grøn (Ejendomsdrift: 20,9 mio. kr., Indkøb: 59,6 mio. kr., Rengøring: 8,212 mio. kr.)

5. Stillinger med flere timer på rengøringsområdet i KK

KPI'en måler på at skabe flere stillinger med flere timer på rengøringsområdet. Der skal skabes 120 stillinger (årsværk) med +30 timer fra 2020 til udgangen af 2023.

Resultat: Grøn (47 stillinger i 2021)

Økonomi

Sagen har ingen økonomiske konsekvenser.

Videre proces

Team Intern Økonomi og Indkøb og Sekretærteamet forelægger KEID's bidrag til årsrapporteringen.



Bilag 4. Afrapportering af KPI'er i Koncernservices

Afrapportering af Koncernservices KPI'er for 2021

8. februar 2022

Sagsnummer

Dokumentnummer

Resumé

Koncernservice (KS) aflægger status på KPI'erne brugerindsats ved bestillinger og brugertilfredshed med rådgivning for perioden d. 1. januar – 31. december 2021. Begge KPI'er ligger over måltallet for perioden. Coveret er til orientering.

Sagsfremstilling

KS afrapporter på to KPI'er, hhv. brugerindsats ved bestillinger og brugertilfredshed med rådgivning. KS har tidligere afrapporteret på en tredje KPI vedr. overholdelse af lønbærende frister.

KS1 - Brugerindsats ved bestillinger

KPI'en måler brugernes oplevelse af, hvor enkelt eller nemt brugeren har oplevet, at det har været at bestille en service i KS via Serviceportalen eller telefonisk. Det data som ligger til grund for KPI'en stammer fra den løbende brugerundersøgelse i Serviceportalen, og KPI-tallet viser procentdelen af svar, hvor brugeren har svaret 4 eller 5 (mindst 80% tilfreds), hvor 5 er det højeste på skalaen. Data vurderes relevante og valide, idet de afspejler brugerens oplevelse ved løsningen i forbindelse med bestillingen.

KPI'en ligger på 86,1 point for perioden 1. januar – 31. december 2021, hvilket er over måltallet på 80 point. Der er derfor ikke behov for korrigerende handlinger eller yderligere tiltag ift. KPI'en. KPI'en baserer sig på 2243 besvarelser.

KS2 - Brugertilfredshed med rådgivning

KPI'en måler brugerens oplevelse og tilfredshed med den rådgivning, de har modtaget ifm. en sag oprettet via Serviceportalen eller telefonisk. Det data som ligger til grund for KPI'en stammer også fra brugerundersøgelsen i Serviceportalen, og KPI'en viser procentdelen af svar, hvor brugeren svarer 4 eller 5 (mindst 80% tilfreds), hvor 5 er det højst mulige. Data vurderes relevante og valide, idet de afspejler brugerens oplevelse ved løsningen i forbindelse med bestillingen.

KPI-tallet ligger på 87,5 point for perioden 1. januar – 31. december 2021, hvilket er over måltallet på 80 point. Der er derfor ikke behov for korrigerende handlinger eller yderligere tiltag ift. KPI'en. KPI'en baserer sig på 2243 besvarelser.

Center for Økonomi
Team Intern Økonomi og Indkøb
og Sekretærteamet
Københavns Rådhus,
Rådhuspladsen 1
1550 København V

EAN-nummer
5798009800206

Økonomi

Sagen har ingen økonomiske konsekvenser.

Videre proces

Ingen videre proces er nødvendig.



Bilag 5. Afrapportering af KPI'er i Koncern IT

Afrapportering af Koncern IT KPI'er for 2021

17. februar 2022

Resumé

Nærværende notat redegør for status på drift KPI'erne for Koncern IT ved udgangen af 2021. Afrapporteringsperioden dækker 1. januar 2021 til 31. december 2021. Notatet indeholder en overordnet beretning om udviklingen i perioden, som også forholder sig til hvorledes COVID-19 nedlukning af arbejdspladser og knaphed på IT-udstyr på verdensplan har påvirket målopfyldelsen.

Sagsfremstilling

I 2021 har Koncern IT afrapporteret på følgende KPI'er for perioden 1. januar – 31. december:

1. IT-brugertilfredshed med sagsløsning

Brugertilfredshedsundersøgelsen viser, hvorvidt brugerne i organisationen er tilfredse med den service Koncern IT yder med selve sagsløsningen. Målingen viser, hvor tilfredse brugerne er med den måde KIT har løst deres sag på en skala fra 1 til 100.

Målet er 80 point, og årets resultat er 85 point.

Målepunktet har nået målsætningen ved årsskiftet, hvilket indikerer at brugernes oplevelse af KIT's sagsbehandling generelt har levet op til brugernes forventninger.

Brugertilfredshedsundersøgelsen sendes ud pr. hvert løste incident (fejlmeldinger) eller request (bestillinger), dog således at hver enkelt bruger højst modtager én af hver slags om måneden. Tilfredshedsundersøgelsen sendes ikke ud på automatiserede requests (bestillinger) som f.eks. password-reset sager – samt varebestillinger indeholdende timer, kørsel m.m.

KPI for perioden er baseret på 5.013 modtagne besvarelser.

2. Brugertilfredshed med telefonbetjeningen i KIT

Brugertilfredshedsundersøgelsen med telefonbetjening viser, hvorvidt brugerne i organisationen er tilfredse med den oplevede service ved telefonisk henvendelse til KIT. Tilfredsheden måles på en skala fra 1 til 100.

Målet er 80 point, og årets resultat er 86,6 point.

Målepunktet har nået målsætningen for perioden januar 2021 til august 2021, hvilket indikerer at telefonbetjeningen har levet op til brugernes forventninger i perioden.

Der foreligger kun data fra januar 2021 til august 2021 på grund af forsinkelser vedr. ny kontaktcenterløsning (MiCC).

KPI for perioden er baseret på 597 modtagne besvarelser.

3. IT-fejlmeldinger (incidents) løst indenfor tidsfrist

Målingen viser andelen af incidents (fejlmeldinger), der er løst inden for den aftalte tidsfrist.

Målet er 95%, og årets resultat er 96,8%.

Målepunktet har nået målsætningen ved årsskiftet, hvilket indikerer at incidents (fejlmeldinger) generelt er blevet løst indenfor aftalt tid.

Der er forskellige tidsfrister for løsning af incidents (fejlmeldinger) afhængigt af deres prioritet. Prioriteten tildeles ud fra hvor alvorligt incidentet (fejlmeldingen) er, og hvor mange brugere der er berørt. Målingen giver udtryk for hvor stor en andel af de oprettede incidents (fejlmeldinger) KIT løser indenfor den tid deres prioritet angiver.

Målingen er baseret på 31.649 incidents (fejlmeldinger) til KIT i perioden.

4. Bestillingssager løst indenfor tidsfrist

Målingen viser andelen af bestillinger af standardydelser fra Servicekataloget, der er leveret inden for den lovede tid. Levering af PC-arbejdspladser er indeholdt i denne måling, men har også sin egen måling.

Målet er 90%, og årets resultat er 94,8%.

Målingen har nået målsætningen ved årsskiftet, hvilket indikerer at standardydelser generelt er leveret inden for den lovede tid.

Målingen viser andelen af standard requests (standard bestillinger / hyldewarer), der er løst inden for den aftalte tidsfrist. Varer i det tekniske varekatalog (timer, kørsel m.m.) medregnes ikke.

Målingen er baseret på 50.657 standard requests (bestillinger) til KIT i perioden.

5. IT hurtigløste fejl

Målingen viser andelen af incidents (fejlmeldinger), der er løst samme dag, de er oprettet. Målingen giver en indikation af, hvor mange incidents (fejlmeldinger) der løses enten under henvendelsen, eller i den ansvarlige afdeling, samme dag sagen oprettes.

Målet er 70 %, og årets resultat er 69,2 %.

Målepunktet har derfor ikke nået målsætningen ved årsskiftet. Målingen indikerer dog at andelen af incidents (fejlmeldinger) løst samme dag de er modtaget, ligger tæt på målet.

Det følgende er en række forhold som har bidraget til den manglende målopfyldelse i 2021:

- 1) I 2021 er der foretaget en række tiltag som har haft til hensigt at mindske antallet af telefoniske henvendelser til Serviceindgang IT. Disse tiltag har betydet at tendensen i 2021 har været færre incidents (fejlmeldinger), særligt i perioden juli til december. Samtidig er andelen af mere komplekse incidents (fejlmeldinger) steget (beskrevet i pkt. 2). Stigningen i andelen af komplekse incidents har skabt et fald i andelen af sager som kunne straks-løses.
- 2) Under hjemsendelsesperioderne (grundet COVID-19) har der været særligt fokus på at sikre, at VPN-klienter har været opdateret til seneste version, og at Microsoft Windows OS har haft et tilstrækkeligt sikkerhedsniveau. Dette har givet sager som ikke kan straks-løses i telefonsupporten, da de som regel er mere komplekse og behandles efterfølgende i 2nd/3rd level support. Typiske sager er installation af programmer eller opdateringer som ikke gennemføres eller fejler, PC'er med udløbet certifikat til netværket, hardware fejl, batteriskift, PC re-installation eller ombytning m.m.

Målingen er baseret på 31.649 incidents (fejlmeldinger) til KIT i perioden.

6. Leveringstid PC-arbejdsplads

Målingen viser andelen af PC-arbejdspladser bestilt via Servicekataloget, som er leveret inden for den aftalte tid.

Målet er 90%, og årets resultat er 71,4%.

Målepunktet har derfor ikke nået målsætningen ved årsskiftet.

I forbindelse med computerindkøb har der i hele af 2021 været lange leveringstider på computere, dette er et globalt problem og ikke kun

relateret til KK og KIT. Koncern IT bestilte allerede tidligt i 2021 hele årets forbrug af computere. Disse computere begyndte at blive leveret omkring Q3 af 2021 og KIT vil som mitigerende handling indkøbe computere i større mængder end normalt og i så god tid at der forsøges at tage højde for lange leveringstider.

KIT kan nu levere PC-arbejdspladser indenfor den aftalte tid.

Målingen er baseret på 2.945 requests (bestillinger) til KIT i perioden.

Økonomi

Sagen har ingen økonomiske konsekvenser.

Videre proces

Ingen aktuelle planer