



**Til Økonomiudvalget**

24. maj 2019

**Halvårsrapportering for 2018 og 2019 af Økonomiforvaltningens (ØKF) koncernheders Key Performance Indicators (KPI'er)**

Sagsnr.  
2019-0083912

Dokumentnr.  
2019-0083912-5

- Økonomiforvaltningen har indsamlet og gennemgået koncernhedernes KPI'er for 2. halvår 2018 og 1. halvår 2019, som der afrapporteres på i denne sag.

Sagsbehandler  
Emilie Ingeborg Worning

**Baggrund**

Økonomiudvalget godkendte d. 12. april 2016 sagen 'Faglig fokusering i koncernhederne under Økonomiforvaltningen', og som følge heraf har ØKF arbejdet på at skabe større transparens i koncernhedernes opgaveløsning.

Økonomiforvaltningen har siden da fulgt op på koncernhedernes drift via KPI'er. Afrapporteringen sker halvårligt, og er en afvigelsesrapportering. Der bliver derfor alene præsenteret korrigerende handlinger og status for de KPI'er, der afviger fra målet.

Sidste status på KPI'erne blev forelagt Økonomiudvalget i september 2018 og fulgte op på første halvår for 2018.

På baggrund af ønske fra Økonomikredsen efter 1. halvårsrapportering fra 2018, er der i denne afrapportering i bilagene fra koncernhederne, lavet en beskrivelse af KPI'ernes relevans og validitet.

Afrapporteringen indeholder resultaterne af KPI'erne for 2019, der bliver præsenteret i bilag 1, samt KPI'erne for 2018, der bliver præsenteret i bilag 2

**Team Intern Økonomi og  
Indkøb og Sekretærteamet**

Københavns Rådhus, Rådhuspladsen  
|  
1599 København V

EAN nummer  
5798009800206

## 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 målet, men det forventes, at der leves 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.

KPI'ernes fordeling efter enhed præsenteres i tabel 1 og 2.

**Tabel 1: Kategorisering af KPI'er for 2019 fordelt på enheder**

Enhed	Grøn	Gul	Rød	Hovedtotal
ByK	6	3		9
KEID	2	1	1	4
KS	1	2		3
KIT	3	1		4
<b>Hovedtotal</b>	<b>12</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>20</b>

**Tabel 2: Kategorisering af KPI'er for 2018 fordelt på enheder**

Enhed	Grøn	Gul	Rød	Hovedtotal
ByK			3	3
KEID	3	1*	2	6
KS	3			3
KIT	3		2	5
<b>Hovedtotal</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>17</b>

\*Grundet fejl i Energi Danmarks data, er KPI'en vedrørende "Realisering og besparelser ved energiovervågning- og styring på el, vand og varmemeforbrug" ikke opgjort endeligt endnu.

## Udvælgelse af 2019

KPI'erne for 2019 er udvalgt af enhederne ud fra deres relevans og validitet. Dette for at sikre, at der kan opstilles og måles på de udvalgte indikatorer, og derved sikre at KPI'erne afspejler, hvordan det går med koncernenhedens centrale driftsområder. Mange af KPI'erne er nye i 2019, og den foreløbige status viser, at det forventes, at alle på nær 1 af KPI'erne forventes at blive overholdt ved slutningen af 2019.

## Resultat af 2018

Kategoriseringen af KPI'erne sker efter om enheden regner med at overholde målet ved slutningen af året. Da der afrapporteres for hele 2018, er alle projekter, der ikke nåede målet kategoriseret som røde, uanset hvor tætte de var på målet. 7 af de i alt 17 KPI'er levede ikke op til de fastsatte mål.

Det har således været dyrere at bygge skoler og institutioner end målsætningen, og ByK overskred deres tildelte anlægsmåltal. Af andre afvigelser kan nævnes, at KIT var 4 procentpoint under det fastsatte mål for at levere arbejdscomputere til tiden, samt at indkøbsløsningen blev brugt i noget mindre grad end det fastsatte mål.

De 7 afvigelser fremgår af nedenstående tabel 3. De korrigerende handlinger for disse fremgår i de respektive enheders vedhæftede notater i bilag 3-6.

**Tabel 3: KPI'er fra årsrapporteringen 2018**

Ejer	Ydelse
ByK	Enhedspriser for folkeskoler, nybygget spor.
ByK	Enhedspriser for daginstitutioner, nybyggeri.
ByK	Overholdelse af anlægsmåltal.
KEID	Anvendelsesgrad af indkøbsløsningen (proxy for compliance).
KEID	Brugertilfredshed med løsning af sager i helpdesk (Kommunale lejere)
KIT	IT hurtigløste fejl.
KIT	Leveringstid PC-arbejdsplads.

## Videre proces

Næste afrapportering af KPI'erne vil blive forelagt ØU i oktober 2019.

## Bilag

Bilag 1: Oversigt over KPI'erne 2019

Bilag 2: Resultat for KPI'erne 2018

Bilag 3: Status for ByK's KPI'er og korrigerende handlinger

Bilag 4: Status for KS's KPI'er og korrigerende handlinger

Bilag 5: Status for KIT's KPI'er og korrigerende handlinger

Bilag 6: Status for KEID's KPI'er og korrigerende handlinger

## Bilag 1: Oversigt over KPI'erne 2019

Ejer	Ydelse	Målindikator	Mål	Status	Farve
ByK	Budgetoverholdelse på porteføljeniveau – Saldo på overskuds-/underskudsmodel	Realiseret saldo	Saldo + prognose: 50 mio. kr.	24,4 mio. kr.	Grøn
ByK	Budgetoverholdelse på porteføljeniveau niveau – Saldo på overskuds-/underskudsmodel	Forventet mer-/mindre forbrug på projekter i udførelse	Saldo + prognose: 50 mio. kr.	56 til 186 mio. kr.	Grøn
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	3,9	Grøn
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	2,9	Gul
ByK	Rettidighed i byggeprojekter fra 2019 (B19 og OFS 18-19)	Andelen af byggeprojekter, der forventes afleveret inden for den politisk aftalte tid	90% af byggeprojekterne skal afleveres som planlagt	100% (total: 19 projekter)	Grøn
ByK	Rettidighed i byggeprojekter fra 2018	Andelen af byggeprojekter, der forventes afleveret inden for den politisk aftalte tid	90% af byggeprojekterne skal afleveres som planlagt	89% (total: 18 projekter)	Gul
ByK	Rettidighed i byggeprojekter fra 2017	Andelen af byggeprojekter, der forventes afleveret inden for den politisk aftalte tid	90% af byggeprojekterne skal afleveres som planlagt	100% (total: 34 projekter)	Grøn
ByK	Rettidighed i byggeprojekter fra 2012-2016	Andelen af byggeprojekter, der forventes afleveret inden for den politisk aftalte tid	<i>(ældre projekter, intet mål)</i>	70% (total: 278 projekter)	Grøn
ByK	Overholdelse af anlægsmåltal	Forventet forbrug ift. anlægsmåltal	Måltal overholdes	<i>Ikke påbegyndt</i>	Gul

Ejer	Ydelse	Måлиндikator	Mål	Status	Farve
KEID	Brugertilfredshed med løsning af sager i Helpdesk (kommunale lejere).	Kundetilfredsheden måles ud fra besvarelsen af spørgsmål 3 på en tilfredshedsskala på 0-10, hvor 0 er meget utilfreds og 10 er meget tilfreds. Der skal opnås en gennemsnitlig score på 8,0 for at opnå en kundetilfreds på 80	80% tilfredshed i gennemsnit	66,10%	Gul
KEID	Overtagelsesdag for nøglefærdige institutioner	At måle om de private aftaleparter leverer til aftalt tidspunkt. Målet er at overtagelsesdagen holdes inden for de aftalte udskydelsesmuligheder. Hvis overtagelsesdagen overskrider de aftalte udskydelsesmuligheder med maksimalt 6 måneder er sagen gul. Hvis overtagelsesdagen overskrider de aftalte udskydelsesmuligheder med mere end 6 måneder er sagen rød. Hvis en eller flere sager afleveres efter det aftalte tidspunkt, opgøres den samlede KPI som den gennemsnitlige tidsmæssige overskridelse.	Målet med KPI'en er at måle, om den BR-godkendte, aftalte overtagelsesdag med de udskydelsesmuligheder, der er aftalt i købsaftalen, overholdes.	<i>Ikke påbegyndt</i>	Grøn
KEID	Compliance på brug af Kvantum Indkøb i KK	KPI'en opgøres som et forholdstal mellem antal modtagende fakturaer med IO og modtagne fakturaer i alt på baggrund af de arter, der er aftalt med revisionen.	2019: 70%	19,50%	Rød
KEID	Tværgående effektiviseringer	Effektiviseringer på servicerammen opnået via udbud og forbedrede indkøbsaftaler	25 mio. kr. (2016 p/l) på indkøbsområdet.	3,7 mio.	Grøn
KS	Brugerindsats ved bestillinger	Måler brugernes oplevelse af, hvor enkelt/nemt det har været at bestille en service	80 point	78,5 point	Gul
KS	Brugertilfredshed med rådgivning	Måler brugernes oplevelse af og tilfredshed med den rådgivning, de har modtaget.	80 point	76,9 point	Gul
KS	Løn – overholdelse af lønbærende frister	Blandt ansættelser af månedslønnede, fratrædelser og engangstillæg, som er indberettet rettidigt i Serviceportalen, opgøres hver måned, hvor stor en procentdel, der behandles rettidigt i KS.	Overholdelse af 95 % af de lønbærende frister.	100 %	Grøn

Ejer	Ydelse	Målindikator	Mål	Status	Farve
KIT	IT-Brugertilfredshed med sagsløsning	Brugertilfredshedsundersøgelse	80%	88,70%	Grøn
KIT	IT-incidents løst indenfor aftalt frist	IT-incidents løst indenfor aftalt frist	95%	94,70%	Gul
KIT	IT bestillingssager løst indenfor aftalt frist	IT bestillingssager løst indenfor aftalt frist	90%	96,50%	Grøn
KIT	Leveringstid PC-arbejdsplads	Andel af bestillingssager, der løses indenfor 10 arbejdsdage.	90%	93,00%	Grøn

## Bilag 2: Oversigt over KPI'erne 2018

Ejer	Ydelse	Måling	Mål	Resultat	Farve
ByK	Enhedspriser for folkeskoler, nybygget spor	Pris pr. folkeskolespor i seneste budgetaftale/OFS	112 mio. kr. (maks. pris+20%)	120 mio. kr.	Rød
ByK	Enhedspriser for daginstitutioner, nybyggeri	Pris pr. nybygget daginstitution i seneste budgetaftale/OFS	5 mio. kr. (maks. pris+20%)	6,8 mio. kr.	Rød
ByK	Overholdelse af anlægsmåltal	Forventet forbrug ift. anlægsmåltal	Måltal overholdes	-322 mio. kr. (merforbrug)	Rød
KEID	Brugertilfredshed med løsning af sager i helpdesk (Kommunale lejere)	Brugertilfredsheden måles på en skala fra 0-10 og omregnes til procent	80% tilfredshed i gennemsnit	72%	Rød
KEID	Realisering af besparelser ved energiovervågning- og styring på el, vand og varmekonsum	Beløb sparet som følge af reduceret forbrug til vand, varme og el	Kvartalsvis opfølgning på energi og varmekonsum. 1. kvartal: 5.887.000 kr., 2. kvartal: 11.773.000 kr., 3. kvartal: 17.660.000 kr., 4. kvartal: 29.433.000 kr.	Aktuel visning: 2. kvartal - grundet fejl i Energi Danmarks data kan vi ikke opgøre denne KPI for 3. kvartal eller 4. kvartal endnu.	Gul
KEID	Indkøbseffektiviseringer på fællesaftaler	Besparet som følge af fællesaftaler	25,425 mio. kr. (pl-reguleret)	26,8 mio. kr.	Grøn
KEID	Gennemførte kontroller af arbejdsklausuler og sociale klausuler	Antal gennemførte kontroller af arbejdsklausuler og sociale klausuler	600 kontroller/tjek i 2018	569	Grøn
KEID	Anvendelsesgrad af indkøbsløsningen (proxy for compliance)	Anvendelsesgraden er et udtryk for, hvor stor en procentdel af alle indkøb i en forvaltning, der er foretaget gennem indkøbsløsningen. Angivet som procent af indkøbsordre	2018: 50%	15,5% (jan-nov.)	Rød
KEID	Realisering af salgsbudget	Viser i hvor høj grad ejendomshandler og rettigheder realiserer salgsbudgettet	146 mio. kr.	157,15 mio. kr.	Grøn

KS	Brugertilfredshed med sagsløsning på personaleområdet	Den gennemsnitlige brugertilfredshed på baggrund af spørgsmålet: På baggrund af din samlede oplevelse, hvor tilfreds er du alt i alt med den service, du har modtaget?	80 point	85 point	Grøn
KS	Brugertilfredshed med sagsløsning på økonomiområdet	Den gennemsnitlige brugertilfredshed: "På baggrund af din samlede oplevelse, hvor tilfreds er du alt i alt med den service, du har modtaget?"	80 point	84,2 point	Grøn
KS	Løn – overholdelse af lønbærende frister	Blandt ansættelser af månedslønnede, fratrædelser og engangstillæg, som er indberettet rettidigt i Serviceportalen, opgøres hver måned, hvor stor en procentdel, der behandles rettidigt i KS	95%	99%	Grøn
KIT	IT-brugertilfredshed med sagsløsning	Der udsendes brugertilfredshedsundersøgelse 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	89,0%	Grøn
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%	96,2%	Grøn
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% (nedjusteret fra 2016)	91,8%	Grøn
KIT	IT hurtigløste fejl	Fejlmeldinger/ incidents oprettet og lukket inden for 20 min. KPI beregnes på incidents, der er løst (status "resolved"). Hvis et incident genåbnes, registreres det ikke længere som hurtigløst.	60% ved udgangen af 2018	49,6%	Rød
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%	86,1%	Rød





### Bilag 3: Status for ByK's KPI'er og korrigerende handlinger

8. februar 2019

#### Opsummering

Nærværende notat redegør for relevansen af ByKs KPI'er samt for datas validitet. Herudover redegøres der for baggrund samt korrigerende handlinger for de KPI'er, der ikke lever op til målene.

Sagsnr.

2019-0012681

Dokumentnr.

2019-0012681-3

Sagsbehandler

Jesper Buch Jakobsen

#### Budgetoverholdelse på porteføljeniveau

Målet viser, om ByK kan overholde budgetterne på porteføljeniveau. Der måles dels på den realiserede saldo på overskuds-/underskudsmodellen, dels på det forventede mer- og mindre forbrug på projekter i udførelse. Positiv saldo og prognose er udtryk for, at ByK selv kan finansiere evt. merforbrug i projekterne.

#### Overholdelse af anlægsmåltal

Målet viser, om ByK bidrager til KKs overholdelse af den aftalte anlægsramme mellem KL og regeringen. ByK havde i 2018 et merforbrug ift. det tildelte anlægsmåltal på 322 mio. kr. Det skyldes bl.a. hurtigere eksekvering end forventet af en række projekter henover sommerferien (bl.a. pga. de strategiske partnerskaber), supplerende bevillinger i OFS 2017-18 samt merudgifter til Brønshøj Skole. Der vil i 2019 være fokus på øget præcision i prognosticeringen, så det bliver muligt at foretage korrigerende handlinger.

#### Bestiller- og brugertilfredshed med byggeproces og det færdige byggeri

Målet viser bestilleres og brugeres tilfredshed med byggeprojekterne. Det fremgår af de hidtil gennemførte evalueringer, at der er større tilfredshed med byggeprocessen end med det færdige byggeri. Status opgøres fremover som gennemsnit af målingerne foretaget de seneste 12 kalendermåneder for at give større præcision i måling af bevægelser. Når der er etableret et større datagrundlag, vil ByK tage stilling til, hvordan resultaterne skal håndteres, evt. i samarbejde med bestillerne.

#### Enhedspriser for folkeskoler og daginstitutioner

Målet viser, om enhedspriserne for udvalgte bygningstyper er i overensstemmelse med de beregnede maksimalpriser inkl. et tillæg på 20% til stedspecifikke omkostninger. Der har tidligere været målt på historiske priser for projekter, der er besluttet for flere år siden, men det er nu ændret til at måle på enhedspriser for projekter besluttet i den seneste budgetaftale eller overførselssag.

Økonomi og Sekretariat

Regnbuepladsen 7, 1. sal  
1550 København V

Mobil

2070 3057

E-mail

GC8U@kk.dk

For både folkeskoler og daginstitutioner overstiger de seneste enhedspriser maksimalpriserne inkl. tillæg. Det skyldes for især

EAN nummer

5798009781642

daginstitutionernes vedkommende bl.a. svært tilgængelige byggegrunde. Målsætningen om, at stedspecifikke omkostninger ikke overskrider 20% af maksimalprisen, vil blive revurderet, når projektet om genberegning af maksimalpriser er afsluttet.

### **Rettidighed i byggeprojekter**

Målet viser andelen af byggeprojekter fra de enkelte budgetår (dvs. projekter besluttet i budgetaftalen eller overførselssagen), der forventes afleveret inden for den politisk besluttede tid. Opdeling af målingen på bevillingstidspunkter foretages for at kunne se, om rettidigheden forbedres over tid.



## **Bilag 4: Status for KS's KPI'er og korrigerende handlinger**

6. marts 2019

### **Status fra Koncernservice vedr. halvårsrapportering af KPI'er for 2018 samt februar 2019**

Sagsnr.  
2019-0016568

Dokumentnr.  
2019-0016568-1

#### **Årsresultat 2018 for KPI'er i Koncernservice**

I 2018 er der afrapporteret på følgende KPI'er, som alle er endt året med et resultat over måltal:

Sagsbehandler  
Camilla Skou Hansen

- Løn – overholdelse af lønbærende frister
- Brugertilfredshed med sagsløsning på personaleområdet
- Brugertilfredshed med sagsløsning på økonomiområdet

#### **Aktuel status på KPI'er i 2019**

For Koncernservice afrapporteres der i 2019 på følgende KPI'er:

- Løn – overholdelse af lønbærende frister (videreført fra 2018)
- Brugerindsats ved bestillinger (ny pr. 1. januar 2019)
- Brugertilfredshed med rådgivning (ny pr. 1. januar 2019)

Opdateret status på Koncernservice' KPI'er for perioden 1. januar 2019 – 18. februar 2019 ses i bilag 1.

KPI vedr. løn ligger over måltal, hvorfor der ikke foretages korrigerende handlinger på nuværende tidspunkt.

KPI'er vedrørende brugertilfredshed på hhv. personale- og økonomiområdet er erstattet med nye KPI'er vedr. brugerindsats ved bestilling samt brugertilfredshed med rådgivning fra KS. De nye KPI'er ligger i februar 2019 lige under måltal. Da KPI'erne er nye foretages der ikke korrigerende handlinger på nuværende tidspunkt, men KS monitorerer tæt den videre udvikling ifm. overgang til stabil drift af den nye Serviceportal.

#### **KPI'ernes relevans og validitet**

##### *Løn – overholdelse af lønbærende frister*

Lønbærende frister måler rettidige indberetninger i serviceportalen, som behandles rettidigt i Koncernservice. KPI'en vurderes fortsat relevant, da lønadministration for alle kommunens forvaltninger er en kerneopgave i Koncernservice. KPI'en ligger over det ambitiøse måltal på 95 pct. overholdelse af lønbærende frister. Dette kan tilskrives en stor omstilling både i forvaltningerne og Koncernservice på de administrative processer på løn- og personaleområdet de seneste

**Team for Direktionsbetjening  
af KS**

Borups Allé 177  
2400 København NV

EAN nummer  
5798009809018

år. Der ses bl.a. ind i fortsat automatisering af administrative processer for yderligere rettidighed og kvalitet i leverancen.

#### *Nye KPI'er i Koncernservice*

I Koncernservice er der kontinuerligt fokus på styringsrelevante KPI'er. Implementeringen af den nye Serviceportal i 2018 har givet anledning til revurdering af KPI'er vedrørende brugertilfredshed, så der i højere grad er fokus på brugernes oplevelse af den service, som Koncernservice leverer samlet set. Derfor er der udviklet to nye KPI'er, som monitorerer brugerens oplevelse af, hvor svært/let det er at få håndteret sin henvendelse via de forskellige kanaler, samt tilfredshed med den givne vejledning og rådgivning fra Koncernservice.

Datakilden for de nye KPI'er er en brugerundersøgelse, som udsendes fra Serviceportalen. Svarprocenten kan konstateres at være væsentligt højere sammenlignet med tidligere målinger i det gamle system, hvilket fremadrettet vil være med til at give et bedre datagrundlag og en styrket validitet.

KS arbejder fortløbende med at styrke datagrundlag og validitet for KPI'erne ud fra de muligheder, som Serviceportalen giver.



**Bilag 5: Status for KIT's KPI'er og korrigerende handlinger**

15. marts 2019

**Status fra Koncern IT vedr. halvårsrapportering af KPI'er for 2018 samt februar 2019**

Sagsnr.  
2019-033644

Dokumentnr.  
2019-033644-1

**Årsresultat 2018 for KPI'er i Koncern IT (KIT)**

I 2018 er der afrapporteret på følgende KPI'er:

Sagsbehandler  
Anne Skaftø

- IT-Brugertilfredshed med sagsløsning
- IT-incidents løst indenfor aftalt frist
- IT bestillingssager løst indenfor aftalt frist
- IT hurtigløste fejl
- Leveringstid PC-arbejdsplads

IT hurtigløste fejl samt leveringstid PC-arbejdsplads afsluttede 2018 under måltal. Afvigelsesforklaringer fremgår af bilag 1. De resterende KPI'er afsluttede 2018 over mål.

**KPI'er for 2019 for KIT**

For KIT afrapporteres på følgende KPI'er, der er videreført fra 2018:

- IT-Brugertilfredshed med sagsløsning
- IT-incidents løst indenfor aftalt frist
- IT bestillingssager løst indenfor aftalt frist
- Leveringstid PC-arbejdsplads

Opdateret status på KIT's KPI'er for perioden 1. januar 2019 – 22. februar 2019 ses i bilag 1. KPI for IT-incidents løst indenfor aftalt frist ligger med 0,3% lige under måltal. Det forventes, at KPI'ens målopfyldelse vil stige og nå målet for året. Der foretages derfor ingen korrigerende handling. De resterende tre KPI'er ligger over måltal.

Nedenfor gennemgås KIT's KPI'er for 2019 fsv. angår status, relevans og datavaliditet.

**IT-Brugertilfredshed med sagsløsning**

*Status:* KPI'en ligger over måltal (88,7 baseret på 1.542 svar), og der foretages derfor ikke korrigerende handlinger.

*Relevans:* KPI'en måler brugernes tilfredshed med løste sager inden for bestillinger og fejlmeldinger. KPI'en vurderes relevant, idet den måler status og muliggør opfølgning på brugernes oplevelse af service fra og kommunikation med KIT.

*Datavaliditet:* Data til KPI'en indsamles ved udsendelse af surveys fra IT-portalen (ServiceNow) til slutbrugeren ved afslutning af sag i

**Team for KIT Økonomistyring  
og Direktionsbetjening**

Borups Allé 177  
2400 København NV

EAN nummer  
5798009809018

systemet. Brugertilfredshedsundersøgelsen sendes ud fra løste incidents (fejlmeldinger) og løste requests (bestillinger), således at hver enkelt bruger højst modtager en af hver slags om måneden. Datagrundlaget bestod i 2018 af ca. 12.000 sager.

#### IT-incidents løst indenfor aftalt frist

*Status:* KPI'en ligger på 94,7 % for februar (baseret på 5.469 sager). KPI'ens måltal er 95 %, hvorfor status for februar er under mål. Målopfyldelsen forventes at stige og mål for året forventes nået. Der foretages derfor ikke korrigerende handlinger på nuværende tidspunkt, men KPI'en følges tæt.

*Relevans:* Med KPI'en måles incidents løst inden for aftalt løsningsfrist, jf. KIT's servicekatalog. IT-incidents dækker over de sager, hvor brugere oplever forstyrrelser på it-services, f.eks. oplevelsen af langsomt netværk, eller at software og hardware ikke virker efter hensigten. KPI'en vurderes relevant, idet den ved at måle udvikling i rettidig håndtering af brugernes IT-incidents muliggør opfølgning og understøtter håndtering af området, der udgør en central opgave for KIT.

*Datavaliditet:* KPI'en beregnes på incidents der er lukket i IT-portalen (ServiceNow) og dermed ikke kan genåbnes. KPI'en beregnes på alle incidents, og datagrundlaget bestod i 2018 af ca. 50.000 sager.

#### IT bestillingssager løst indenfor aftalt frist

*Status:* Status for KPI'en for februar er 96,5 % (baseret på 21.162 sager), hvormed KPI'en er over målet. Der foretages derfor ikke korrigerende handlinger.

*Relevans:* KPI'en måler KIT's rettidige løsningsprocent for alle standardbestillinger, og understøtter derfor vurdering og opfølgning på overholdelse af de aftalte løsningsfrister, når brugerne i forvaltningerne bestiller services i KIT.

*Datavaliditet:* KPI'en måler andel af standardbestillinger, der løst inden for aftalt løsningsfrist, jf. KIT's servicekatalog. KPI'en opgøres på alle sager, der er tilgængelige for bestilling via Servicekataloget og beregnes, når bestillinger er lukket i IT-portalen (ServiceNow) og dermed ikke kan genåbnes. KPI'en beregnes på alle standardbestillinger, og datagrundlaget bestod i 2018 af ca. 120.000 sager.

#### Leveringstid PC-arbejdsplads

*Status:* KPI'en ligger på målopfyldelse på 93% for februar (baseret på 373 sager), hvormed KPI'en er over målet. Der foretages derfor ikke korrigerende handlinger.

*Relevans:* Med KPI'en måles andel af bestillingssager på PC'er, der løses indenfor SLA'en på 10 arbejdsdage. KPI'en vurderes relevant, idet levering af PC'er til kommunens forvaltninger er en kerneopgave for KIT.

*Datavaliditet:* KPI'en beregnes på standard requests inden for kategorierne computere samt skærme, der er endeligt lukket i IT-portalen (ServiceNow) og dermed ikke kan genåbnes. Datagrundlaget bestod i 2018 af ca. 3.600 sager.



24. januar 2019

## Bilag 6: Status for KEIDs KPI'er og korrigerende handlinger

Sagsnr.  
2018-0326889

### Baggrund

KEID har nedenfor udarbejdet et kort notat, der beskriver relevans og validitet af de udvalgte Rådhus-KPI'er for 2019.

Dokumentnr.  
2018-0326889-17  
2019-0083-912-1

### Sagsfremstilling

Herunder opsummerer relevans og validitet for KPI'erne 2019.

Sagsbehandler  
Mette Balling Lisby

**Table 1: KPI'er og projekter på Rådhusstavlen 2019**

KPI'er	Relevans	Validitet
KEID 1: Tværgående effektivisering på 25 mio. kr. (2016 p/l) på indkøbsområdet	Det er centralt for KEID at følge KPI'en, således at KEID løbende kan følge udviklingen af indkøbsaftaler og sikre tilstrækkelige tværgående effektiviseringer.	KPI'en opgøres fra januar til august frem mod de årlige budgetforhandlingerne, således at effektiviseringer kan indregnes i det efterfølgende budgetår.  KPI'en er baseret på indgåede indkøbsaftaler samt forventninger om indgåelse af aftaler. KPI'en validitet stiger således efterhånden, som forventede aftaler indgås i løbet af året.
KEID 2: Københavns Kommune indkøbsordrecom pliance på 70% sammen med forvaltningerne.	Københavns Kommune skal samlet set hæve sin indkøbsordrecom pliance for at indhente effektiviseringer i forbindelse med udrulningen af Kvantum. Som ansvarlige for Indkøb i kommunen har KEID et særligt ansvar for at følge udviklingen og påvirke denne i en positiv retning.	KPI'en opgøres som et forholdstal mellem antal modtagende fakturaer med IO og modtagne fakturaer i alt på baggrund af de arter, der er aftalt med revisionen.  KPI'en validitet vurderes at være høj.
KEID 3: KEIDs Kundetilfredshed	Det er centralt for KEID at have et	KPI'ens nuværende målemetode er, at kunderne

**Team for Direktionsbetjening  
af KS**

Borups Allé 177  
2400 København NV

EAN nummer  
5798009809018



<p>skal ligge på 80 % og derover</p>	<p>overblik over, hvorledes kunderne oplever KEIDs opgavevaretagelse, når kunderne melder opgaver ind i HelpDesken.</p>	<p>løbende får tilsendt et spørgeskema, når deres sag er afsluttet i HelpDesk. Da det kun er en mindre andel af kunderne, der besvarer spørgeskemaundersøgelsen, er det nuværende resultat ikke repræsentativt for kundetilfredsheden. Det er derimod et billede af, hvad de besvarende kunders vurderingen af tilfredsheden er.</p> <p>Der påtænkes en ny målemetode, der i højere grad giver et repræsentativt billede af kundetilfredsheden. Det påtænkes, at der sendes spørgeskemaer til en mindre gruppe kunder i forbindelse med afslutning af sager – fx til 10% og der følges op således, at der sikres en besvarelsesprocent, der giver et repræsentativt billede af kundetilfredsheden. Det forventer at øge KPI'ens validitet.</p>
<p>KEID 4: Overtagelsesdag for nøglefærdige institutioner (bilag 4)</p>	<p>Københavns Kommune har en særlig udfordring med manglende kapacitet. Det er derfor relevant at følge og ikke mindst sikre, at overtagelsesdagen for nøglefærdige institutioner overholdes.</p>	<p>KPI'en måles ved at opgøre, hvorvidt den aftalte overtagelsesdag med de udskydelsesmuligheder, der er aftalt i købsaftalen, overholdes.</p> <p>KPI'en vurderes at have høj validitet.</p>