



Notat

Til Økonomiudvalget (aflæggerbord)

Orientering om halvårsafrapportering af Økonomiforvaltningens koncernenheders KPI'er for 2. halvår 2020 og 1. halvår 2021

14. juni 2021

Sagsnummer i F2
2021 - 1428

Dokumentnummer i F2
111884

Sagsnummer eDoc
2021-0130402

Sagsbehandler

Resumé

Økonomiforvaltningen følger op på koncernenhedernes drift via KPI'er (key performance indicators). Afrapporteringen indeholder resultatet af 2. halvår 2020, hvor der er fem røde KPI'er, og præsenterer nye KPI'er for 2021, hvoraf der er to gule og en rød KPI. Fremadrettet vil afrapporteringen til Økonomiudvalget ske én gang årligt. Sagen er til orientering.

Sagsfremstilling

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

Økonomiforvaltningen har siden fulgt op på koncernenhedernes drift via KPI'er. Efterfølgende blev det besluttet på Økonomikredsen den 9. marts 2018, at afrapporteringen overgår fra en kvartalsvis til halvårlig rapportering. Her blev det tillige besluttet, at afrapporteringen overgår fra at give generel status, til at være en afvigelsesrapportering. Der bliver derfor alene præsenteret korrigerende handlinger og status for de KPI'er, der afviger fra målet. Økonomikredsen har drøftet halvårsrapporteringen på et møde den 28. maj 2021.

I starten af 2021 blev arbejdet med "Tæt på Forvaltningerne" implementeret. "Tæt på Forvaltningerne" rammesætter, hvordan Økonomiforvaltningen løbende laver tilfredsheds-målinger på afsluttede sagsforløb. Det vedrører bl.a. rammerne for hhv. spørgsmålsformuleringer, skala samt fastsættelse af måltal.

Fremadrettet vil KPI'erne alene blive forelagt Økonomivalget én gang årligt.

Sidste status på KPI'erne blev forelagt Økonomiudvalget den 10. november 2020.

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 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.

Tabel 1. Kategorisering af KPI'er for 2. halvår 2020 fordelt på enheder

| Enhed | Grøn | Gul | Rød | Hovedtotal |
|--------------------------------|-----------|----------|----------|------------|
| Byggeri København | 6 | 0 | 0 | 6 |
| Københavns Ejendomme og Indkøb | 2 | 0 | 4 | 6 |
| Koncernservice | 2 | 0 | 0 | 2 |
| Koncern IT | 5 | 0 | 1 | 4 |
| Hovedtotal | 14 | 0 | 5 | 20 |

Tabel 2. Kategorisering af KPI'er for 1. halvår 2021 fordelt på enheder

| Enhed | Grøn | Gul | Rød | Hovedtotal |
|--------------------------------|-----------|----------|----------|------------|
| Byggeri København | 5 | 0 | 0 | 5 |
| Københavns Ejendomme og Indkøb | 6 | 1 | 0 | 7 |
| Koncernservice | 2 | 0 | 0 | 2 |
| Koncern IT | 4 | 1 | 1 | 6 |
| Hovedtotal | 17 | 2 | 1 | 20 |

Afvielser og korrigerende handlinger

Der er i alt fem KPI'er fra 2020, der ved årsafslutningen er røde. De fremgår af nedenstående tabel 3. For 2021 er der i alt tre KPI'er, der er vurderet til at være enten gule eller røde. De fremgår af tabel 4. De korrigerende handlinger for disse KPI'er, fremgår i de respektive enheders vedhæftede notater i bilag 3-6.

Tabel 3. Røde KPI'er for 2020

| Enhed | Ydelse | Farve |
|--------------------------------|--|-------|
| Københavns Ejendomme og Indkøb | Brugertilfredshed med løsning af sager i Helpdesk (kommunale lejere) | Rød |
| Københavns Ejendomme og Indkøb | Overtagelsesdag for nøglefærdige institutioner | Rød |
| Københavns Ejendomme og Indkøb | Compliance på brug af Kvantum Indkøb i Københavns Kommune | Rød |
| Københavns Ejendomme og Indkøb | Brugernes tilfredshed med overgang fra byggeri til drift. | Rød |
| Koncern IT | Leveringstid PC-arbejdsplads | Rød |

Tabel 4. Røde og gule KPI'er for 2021

| Enhed | Ydelse | Farve |
|--------------------------------|---|-------|
| Københavns Ejendomme og Indkøb | Realisering af Københavns Ejendomme og Indkøbs tværgående effektiviseringer: Indkøb | Gul |
| Koncern IT | IT hurtigløste fejl | Gul |
| Koncern IT | Leveringstid PC-arbejdsplads | Rød |

Økonomi

Ingen økonomiske konsekvenser.

Videre proces

Ingen yderligere proces.

Bilag

Bilag 1. Resultat for KPI'erne 2020

Bilag 2. Resultat for KPI'erne 2021

Bilag 3. Afrapportering af KPI'er i Byggeri København

Bilag 4. Afrapportering af KPI'er i Københavns Ejendomme og Indkøb

Bilag 5. Afrapportering af KPI'er i Koncernservice

Bilag 6. Afrapportering af KPI'er i Koncern IT

Bilag 1: Resultat for KPI'erne 2020

| Ejer | Beskrivelse | Måleindikator | Mål | Resultat | Farve |
|------|--|---|--|----------------|-------|
| ByK | Anlægsomsætning, prognosepræcision | Forventet forbrug i forhold til kvartalsprognoserne | ByK forventer at ramme inden for kravet til prognosepræcision på mellem hhv. 15,5 og 3 pct. afvigelse mellem de tre kvartalsprognoser og den realiserede anlægsomsætning | 1.473 mio. kr. | Grøn |
| 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 | 90% | Grøn |
| ByK | Rettidighed for aktive projekter før 2016 | Andelen af byggeprojekter der forventes afleveret inden for den aftalte tid, økonomiske ramme og bygningskvalitet. | Intet måltal - projekter igangsat før etablering af ByK | 33% | 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 | 3,6 | 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 | 3,7 | Grøn |
| 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 | 100% eller derunder af maksimalprisen | 98,3% | Grøn |
| KEID | Brugertilfredshed med løsning af sager i Helpdesk (kommunale lejere) | Kundertilfredsheden måles ud fra besvarelsen af et spørgsmål om overordnet tilfredshed på en tilfredshedsskala fra 0-10, hvor 0 er meget utilfreds og 10 er meget tilfreds. | 80 | 79,20 | Rød |
| KEID | Overtagelsesdag for nøglefærdige institutioner | Hvis overtagelsesdagen holdes inden for de aftalte udskydelsesmuligheder, er sagen grøn. Hvis overtagelsesdagen overskrider de aftalte udskydelsesmuligheder med maksimalt 3 måneder er sagen gul. Hvis overtagelsesdagen overskrider de aftalte udskydelsesmuligheder med mere end 3 måneder er sagen rød. | Målet med KPI'en er at måle, om den BR-godkendte, aftalte overtagelsesdag med de udskydelsesmuligheder, der er aftalt i købsaftalen, overholdes. | 50% | Rød |

| Ejer | Beskrivelse | Måleindikator | Mål | Resultat | Farve |
|------|--|---|---|--------------------------------------|-------|
| | | KPI'en måler på procent af institutioner overtaget inden for aftalte tidspunkter. | | | |
| 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. | 45% | 37,10% | Rød |
| KEID | Realisering af KEID's tværgående effektiviseringer indenfor ejendomsdrift, indkøb og rengøring | Tværgående effektiviseringer 15 mio. kr. Indkøbseffektiviseringer 26,75 mio. kr. Rengøringseffektiviseringer 15,1 mio. kr. (varierer for hvert år). | Grøn: >= 56,85 mio. kr. Gul: >= 50 mio. kr. og < 56,85 mio. kr. Rød: < 50 mio. kr. | 56,85 mio. kr. | Grøn |
| KEID | Omkostninger ved tomgang | Indtægtpotentialet fastlægges vha. Data fra WeDo samt data fra Kvantum, og rapporteres i kr. | Målet er at tabt indtægtpotentiale ikke overstiger 9.090.459 kr. | 4,4 mio. kr. | Grøn |
| KEID | Brugernes tilfredshed med overgang fra byggeri til drift. | Mødet afholdes 3 - 4 måneder efter ibrugtagning af byggeri, hvor kunderne interviewes og afgiver karakter mellem 1 - 10 (hvor 10 er bedst). Der beregnes et gennemsnit af disse, som rapporteres. | Målsætningen er en brugertilfredsheds karakter er på gennemsnitligt 8. Vi ønsker at få en bedre forståelse for brugernes udfordringer og behov i forbindelse med ibrugtagning af byggeri. | 6,1 (gns. karakter efter 4 målinger) | Rød |
| KS | Brugerindsats ved bestillinger | Måler brugernes oplevelse af, hvor enkelt eller nemt der har været at bestille en service. | 80 point | 87 point | Grøn |
| KS | Brugertilfredshed med rådgivning | Måler brugernes oplevelse og tilfredshed med den rådgivning, de har modtaget. | 80 point | 87,4 point | Grøn |
| KS | Overholdelse af lønbærende frister | Blandt ansættelser af månedslønnede, fratrædelser og engangstillæg, som er indberettet rettidigt i SN, opgøres hver måned, hvor stor en procentdel, der behandles rettidigt i KS | 95% | 100% | 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 | 92,1 point | Grøn |
| KIT | Brugertilfredshed med telefonbetjeningen i KIT | Brugertilfredshed med telefonbetjeningen i KIT | 80 point | 84,3 point | 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% | 97,4% | Grøn |

| Ejer | Beskrivelse | Måling | Mål | Resultat | Farve |
|------|--|---|-----|----------|-------|
| 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% | 94,2% | Grøn |
| 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% | 70% | Grøn |
| 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% | 80,6% | Rød |

Bilag 2: Resultat for KPI'erne 2021

| Ejer | Beskrivelse | Måleindikator | Mål | Resultat | Farve |
|------|--|---|---|---|-------|
| ByK | Anlægsomsætning, overholdelse af måltal | Forventet forbrug i forhold til gældende måltal | ByK forventer at overholde det nuværende måltal i 2021 på 2,3 mia. kr. ekskl. eksekvering. | Forbrug til og med 23. marts 2021 er 219,1 mio. kr. | Grøn |
| 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. | 90,4 til 203,4 mio. kr. | Grøn |
| 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 | 95,61% | 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 | 3,7 | Grøn |
| 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 | 90% | Grøn |
| KEID | Brugertilfredshed med løsning af sager i Helpdesk (kommunale lejere) | Kundeservice vil gå over til den nye fælles ØKF-skala fra 1-5 i 2021 KPI'en opgøres som procentdelen, der er enten tilfredse, eller meget tilfredse (4 eller 5 på skalaen). | 0,8 | 0,8426 | Grøn |
| KEID | Brugertilfredshed: Indkøbssupport | Ét spørgsmål om overordnet tilfredshed, 0-100 0 er meget utilfreds og 100 er meget tilfreds. | 75 | 90,01 | Grøn |
| KEID | Brugernes tilfredshed med overgang fra byggeri til drift | | Målsætningen afventer flere resultater. Rasmus Vanggaard Knudsen og Kasper Wulf har aftalt at lægge sig fast på en målsætning i juni 2021 Vi ønsker at få en bedre forståelse for brugernes udfordringer og behov i forbindelse med ibrugtagning af byggeri. | 4 | Grøn |
| KEID | Realisering af KEIDs tværgående effektiviseringer: Ejendomsdrift | Godkendte businesscases | Målsætningen for tværgående effektiviseringer er 15 mio. kr. i 2022. | 16,8 mio. kr. | Grøn |

| Ejer | Beskrivelse | Måleindikator | Mål | Resultat | Farve |
|------|--|--|---|--------------------------|-------|
| KEID | Realisering af KEIDs tværgående effektiviseringer: Indkøb | | Indkøbseffektiviseringer: 55 mio. kr. (heraf realiseres 31,5 mio. kr. af Center for Indkøb og 23,5 mio. kr. af forvaltningerne) | 0 | Gul |
| KEID | Realisering af KEIDs tværgående effektiviseringer: Rengøring | | Rengøringseffektiviseringer: 7,23 mio. kr. i 2022. | 7,23 mio. kr. | Grøn |
| KEID | Stillinger med flere timer på rengøringsområdet i KK | 40 stillinger årligt i hhv. 2020, 2021 og 2022. Grøn: 40 Gul: 39-35 Rød: < 35 | Mål er at skabe flere stillinger med flere timer. Der skal skabes 120 stillinger (årsværk) med +30 timer fra 2020 til udgangen af 2022. Status pr. den 1. januar 2020 (baseline) Stillinger +30: 526 Stillinger i alt: 1134* * Ekskl. flexjobbere og ansatte på løntilskud. | Flere stillinger +30: 41 | Grøn |
| KS | Brugerindsats ved bestillinger | Måler brugernes oplevelse af, hvor enkelt eller nemt der har været at bestille en service. | 80 | 86,9 | Grøn |
| KS | Brugertilfredshed med rådgivning | Måler brugernes oplevelse og tilfredshed med den rådgivning, de har modtaget. | 80 | 88,6 | 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 | 85,9 point | Grøn |
| KIT | Brugertilfredshed med telefonbetjeningen i KIT | Brugertilfredshed med telefonbetjeningen i KIT | 80 point | 86,3 point | 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% | 96,7% | Grøn |
| KIT | Bestillinger (standard request) løst inden for tidsfrist | Bestillinger (standard requests med en requestmodel) løst inden for aftalt løsningsfrist. | 90% | 94,1% | Grøn |

| Ejer | Beskrivelse | Måling | Mål | Resultat | Farve |
|------|------------------------------|--|-----|----------|-------|
| | | KPI beregnes på standard requests der er lukket (status "closed") og dermed ikke kan genåbnes. | | | |
| KIT | IT hurtigløste fejl | <p>Fejlmeldinger/ incidents oprettet og lukket inden for samme døgn.</p> <p>KPI beregnes på incidents, der er løst (status "resolved"). Hvis et incident genåbnes, registreres det ikke længere som hurtigløst.</p> | 70% | 68% | Gul |
| KIT | Leveringstid PC-arbejdsplads | <p>Andel af bestillingssager, der løses indenfor 10 arbejdsdage.</p> <p>Requestmodeller, der er inkluderet i KPI, er alle bestillingsmodeller med item category "computer" samt skærme.</p> <p>KPI beregnes på standard requests der er lukket (status "closed") og dermed ikke kan genåbnes</p> | 90% | 67% | Rød |



Bilag 3. Afrapportering af KPI'er i Byggeri København

Afrapportering af Byggeri Københavns KPI'er for 1. halvår 2021

24. marts 2021

Sagsnummer
2021-0080654

Dokumentnummer
2021-0080654-2

Resumé

Alle ByKs seks KPI'er er grønne. Overskuds/underskudsmodellen er siden sidste afrapportering – hvor den var gul – konsolideret på baggrund af det løbende fokus på projektøkonomistyring. ByK har i 2021 fokus på øget eksekvering, dog under hensyntagen til eventuelt anlægsmåltal for 2022.

Sagsfremstilling

ByK 1 Anlægsomsætning, overholdelse af måltal

KPI'en måler ByKs overholdelse af sit anlægsmåltal. ByK forventer pr. marts 2021 et samlet forbrug på anlægsmåltal i størrelsesordenen 1,9 mia. kr. ByKs fokus i 2021 er på øget eksekvering, dog under hensyntagen til eventuelt anlægsmåltal for 2022. Det forudsatte løft af eksekveringen er ambitiøst og vil indebære eksekvering i historisk højt omfang.

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 sidste afrapportering under målet, men ByKs løbende fokus på, at projektøkonomistyringen understøtter mindre træk på OU-modellen og medvirker til opbygning af kapacitet i modellen, har øget det nedre spænd i saldo og prognose fra 41,4 mio. kr. til 90,4 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.

Byggeri København
Strategi og Læring
Nyropsgade 3
1602 København V

EAN-nummer
5798009781642

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 for de, der drifter bygningerne. Det er derfor vigtigt at måle 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 overvejer derfor, hvordan datakvaliteten i evalueringskonceptet kan forbedres.

ByK 6 Rettidighed for aktive projekter fra 2016 og senere

Afl levering af byggeprojekter inden for aftalt tid, økonomisk ramme og bygningskvalitet er et centralt strategisk mål for ByK og har stor politisk bevågenhed. Da mindre forsinkelser ofte forekommer i byggeprojekter, er målet fastsat til 90 pct. rettidighed.

Der var ved sidste afrapportering en særskilt KPI for rettidighed for projekter igangsat før 2016. For disse projekter var der imidlertid ikke et måltal, da de var igangsat før etableringen af ByK og indførelsen af ByKs fasemodel, hvor der først gives planlægningsbevilling til et projekt, og der derefter – på baggrund af planlægningsfasen – kan søges om anlægsbevilling. Da der således ikke var et måltal at måle denne KPIs opfyldelsesgrad mod, er den udgået.

Økonomi

Sagen har ingen økonomiske konsekvenser.

Videre proces

Der arbejdes videre med KPI'erne som beskrevet ovenfor.



Bilag 4. Afrapportering af KPI'er i Københavns Ejendomme og Indkøb

Afrapportering af Københavns Ejendomme og Indkøb (KEID) koncernenheds KPI'er for 1. halvår 2021

25. marts 2021

Sagsnummer
2021-0091319

Dokumentnummer
2021-0091319-1

Resumé

I forbindelse med ønsket om at få et indblik i koncernenhedernes arbejde med Key Performance Indicators, har KEID i dette notat kort skitseret et overblik af de respektive KPI'er samt en kort beskrivelse heraf.

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 status tal opgøres hver måned med målet om at ramme 80% tilfredshed. Kundeservice vil gå over til den nye fælles ØKF-skala fra 1-5 i 2021. KPI'en opgøres som procentdelen, der er enten tilfredse, eller meget tilfredse (4 eller 5 på skalaen).

Status: Grøn

2 Brugertilfredshed: Indkøbssupport

KPI'en måler på brugernes tilfredshed med KEID's indkøbssupport. KPI'ens status tal opgøres hver måned med målet om at ramme 75.

Status: Grøn

3 Brugernes tilfredshed med overgang fra byggeri til drift

KPI'en måler på brugernes tilfredshed med overgangen fra byggeri til drift. KEID ønsker at få en bedre forståelse for brugernes udfordringer og behov i forbindelse med ibrugtagning af byggeri. KEID og ByK er i dialog om fastsættelse af en målsætning for KPI'en.

Status: Grøn

4 Realisering af KEID's tværgående effektiviseringer: Ejendomsdrift

KPI'en måler på KEID's realisering af tværgående effektiviseringer for ejendomsdrift, herunder antal godkendte businesscases. Målsætningen for tværgående effektiviseringer er 15 mio. kr. i 2022.

Status: Grøn

5 Realisering af KEIDs tværgående effektiviseringer: Indkøb

KPIen måler på KEIDs realisering af tværgående effektiviseringer for Indkøb. Der foretages på nuværende tidspunkt ingen korrigerende handling. Der er ikke tilstrækkeligt med udbud og optimeringsprojekter i planen og/eller tilstrækkeligt store forventede effektiviseringer for de planlagte projekter til at effektiviseringsmålet forventes indfriet til budget 2022.

Status: Gul

6 Realisering af KEIDs tværgående effektiviseringer: Rengøring

KPIen måler på KEIDs realisering af tværgående effektiviseringer for rengøring. KPIens mål er at opnå rengøringseffektiviseringer: 7,23 mio. kr. i 2022.

Status: Grøn

7 Stillinger med flere timer på rengøringsområdet i KK

KPIen måler på at skabe stillinger med flere timer på rengøringsområdet. Der skal skabes 120 stillinger (årsværk) med +30 timer fra 2020 til udgangen af 2022.

Status: Grøn

Økonomi

Sagen har ingen økonomiske konsekvenser.

Videre proces

Team Intern Økonomi forelægger KEIDs bidrag til Halvårsrapporteringen.



Bilag 5. Afrapportering af KPI'er i Koncernservice

Afrapportering af Koncernservices KPI'er for 1. halvår 2021

23. april 2021

Sagsnummer
2020-0120586

Dokumentnummer
2020-0120586-1

Resumé

KS skal afrapportere til en samlet sag på tværs af til KD, ØK og ØU for de KPI'er, som KS månedligt afrapporterer på til tavlemødet på Rådhuset, og som KS ejer. Begge KPI'er ligger over måltallet for perioden 1. januar til og med 19. april 2021. Der er udarbejdet status for KPI'erne til orientering.

Sagsfremstilling

Brugerindsats ved bestillinger

KPI'en måler brugernes oplevelse af, hvor enkelt eller nemt brugeren har oplevet, at det har været og 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 det gennemsnitlige svar i perioden. Data vurderes relevante og valide, idet de afspejler brugerens oplevelse ved løsningen i forbindelse med bestillingen.

KPI'en ligger på 86,9 point for første halvår af 2021, hvilket er over måltallet på 80 point. Der er derfor ikke behov for korrigeringer eller yderligere tiltag ift. KPI'en.

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 det gennemsnitlige svar i perioden. Data vurderes relevante og valide, idet de afspejler brugerens oplevelse ved løsningen i forbindelse med bestillingen.

KPI-tallet ligger på 88,6 point for første halvår af 2021, hvilket er over måltallet på 80 point. Der er derfor ikke behov for korrigeringer eller yderligere tiltag ift. KPI'en.

Økonomi

Sagen har ingen økonomiske konsekvenser.

Videre proces

Ingen videre proces er nødvendig.

Økonomiforvaltningen
Koncernservice
Borups Allé 177
2400 København NV

EAN-nummer
5798009800206



Bilag 6. Afrapportering af KPI'er i Koncern IT

Afrapportering af KPI'er i Koncern IT for 1. kvartal 2021

22. april 2021

Resumé

Nærværende notat redegør for status på fire KPI'er, hhv. it-brugertilfredshed med sagsløsning, levering af pc-arbejdspladser samt løsning af hhv. it-fejlmeldinger og it-bestillinger. Perioden dækker 1. januar 2021 til 18. april 2021. Eneste KPI som ikke forventes opfyldt for året er levering af pc-arbejdspladser, idet der globalt er udfordringer med levering af pc-hardware som følge af corona-situationen. KIT følger situationen nøje og har afgivet bestilling på levering af hele årets pc-indkøbsbudget. Sagen er til orientering.

Sagsfremstilling

Kvartalsresultat 1. kvartal 2021 for KPI'er i Koncern IT (KIT)
I 2021 er der indtil videre afrapporteret på følgende KPI'er for perioden 1. januar – 18. april 2021:

1. IT-brugertilfredshed med sagsløsning
2. Løsning af it-fejlmeldinger
3. Løsning af it-bestillinger
4. Levering af pc-arbejdspladser.

IT-brugertilfredshed med sagsløsning

Brugertilfredshedsundersøgelsen giver udtryk af, hvorvidt brugerne i organisationen er tilfredse med den service KIT yder. Målepunktet forventes at nå målsætningen ved årsskiftet. KPI for perioden er baseret på 2.562 modtagne besvarelser.

Brugertilfredshedsundersøgelsen sendes ud fra løste incidents (fejlmeldinger) og requests (bestillinger), og hver enkelt bruger modtager maksimalt én af hver slags om måneden.

I februar og marts 2021 har der været tiltag på området. Der er ændret i ordlyd og point skala (fra 1 – 10 til 1 – 5 på brugertilfredshed) for at ensarte skalaen i henhold til projektet "Tættere på forvaltningerne". Der afprøves i KS og KIT i februar og marts endvidere et eksternt produkt (Happy Signals) for at se, om dette kan hæve svarprocenten, og give mere detaljeret indsig.

Tilfredshedsundersøgelsen sendes ikke ud på automatiserede requests som f.eks. password-reset sager – samt varebestillinger indeholdende timer, kørsel m.m.

IT-fejlmeldinger (incidents) løst indenfor tidsfrist

Målepunktet forventes at nå målsætningen ved årsskiftet. Målingen viser andelen af incidents (fejlmeldinger), der er løst inden for den gældende og aftalte tidsfrist.

Målingen er baseret på 10.678 fejlmeldinger til KIT i perioden.

Bestillingssager løst indenfor tidsfrist

Målepunktet forventes at nå målsætningen ved årsskiftet.

Målingen viser andelen af standard requests (standard bestillinger og hyldewarer), der er tilgængelige for bestilling via Servicekataloget, som er løst inden for den gældende og aftalte tidsfrist. Varer i det tekniske varekatalog (timer, kørsel m.m.) medregnes ikke.

Målingen er baseret på 16.286 bestillinger til KIT i perioden.

Leveringstid PC-arbejdsplads

Målepunktet forventes ikke at nå målsætningen ved årsskiftet.

Dette skyldes leverancesituationen på verdensmarkedet for computere samt meget stor efterspørgsel efter computere fra forvaltningerne her under Covid-19.

KIT har allerede afgivet ordre til leverandøren på indkøb af hele årets indkøbsbudget for pc'er svarende til ca. 20 mio. kr. Tidspunkt for levering er pt. ukendt, og det er indtil videre ikke muligt at få leverancetider fra leverandøren. Dette gælder alle kunder.

KIT har været i dialog med SKI om leverancesituationen. SKI oplyser, at der globalt er udfordringer med kapacitet for leveringen af hardware.

Målingen er baseret på 1.164 bestillinger til KIT i perioden.

Økonomi

Sagen har ingen økonomiske konsekvenser.

Videre proces

Der afrapporteres til Økonomikredsen igen i september 2021.