



Kvalitative KPI'er for it- og økonomiområdet.

04-01-2012

Status januar 2012 på Koncernservice' kvalitative KPI'er.

Journalnr.
2012-10459

/pbm

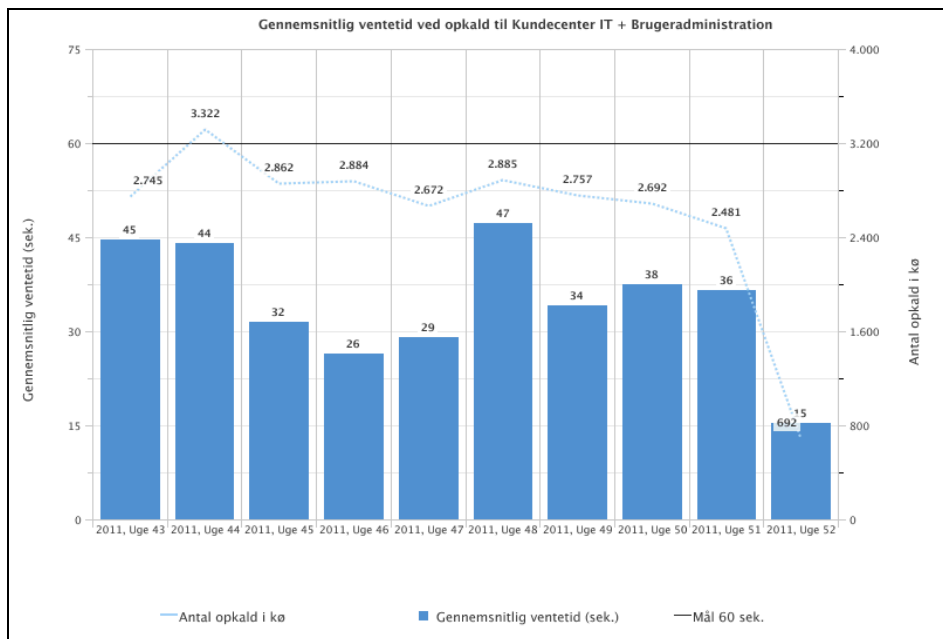
Dette notat indeholder opdaterede statusresultater for KS' kvalitative KPI'er på hhv. it- og økonomiområdet.

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.

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



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

Ledelsessekretariatet

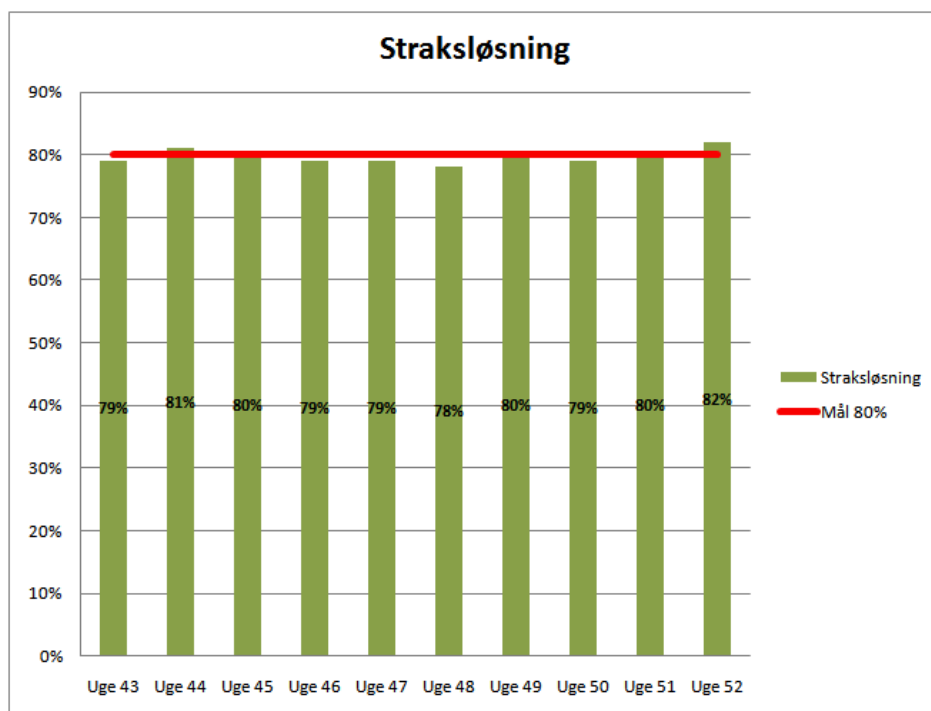
Ottilavej 1
2500 Valby

Telefon
20 57 98 59

E-mail
Zy4c@ks.kk.dk

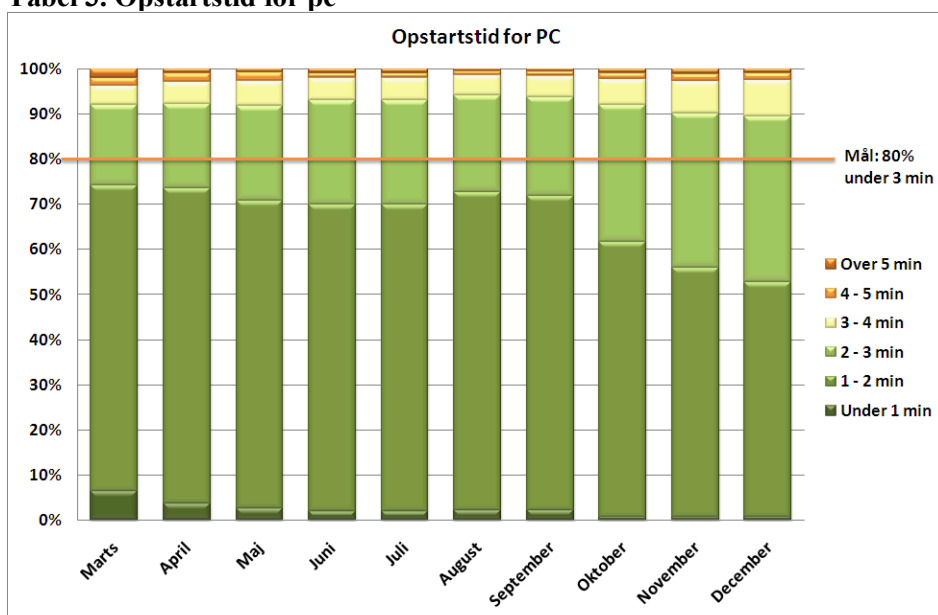
www.kk.dk

Tabel 2. Straksløsning i Kundecenter IT



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



KS arbejder kontinuerligt med at få udskiftet de langsomste pc'er. De maskiner der

Side 3 af 10

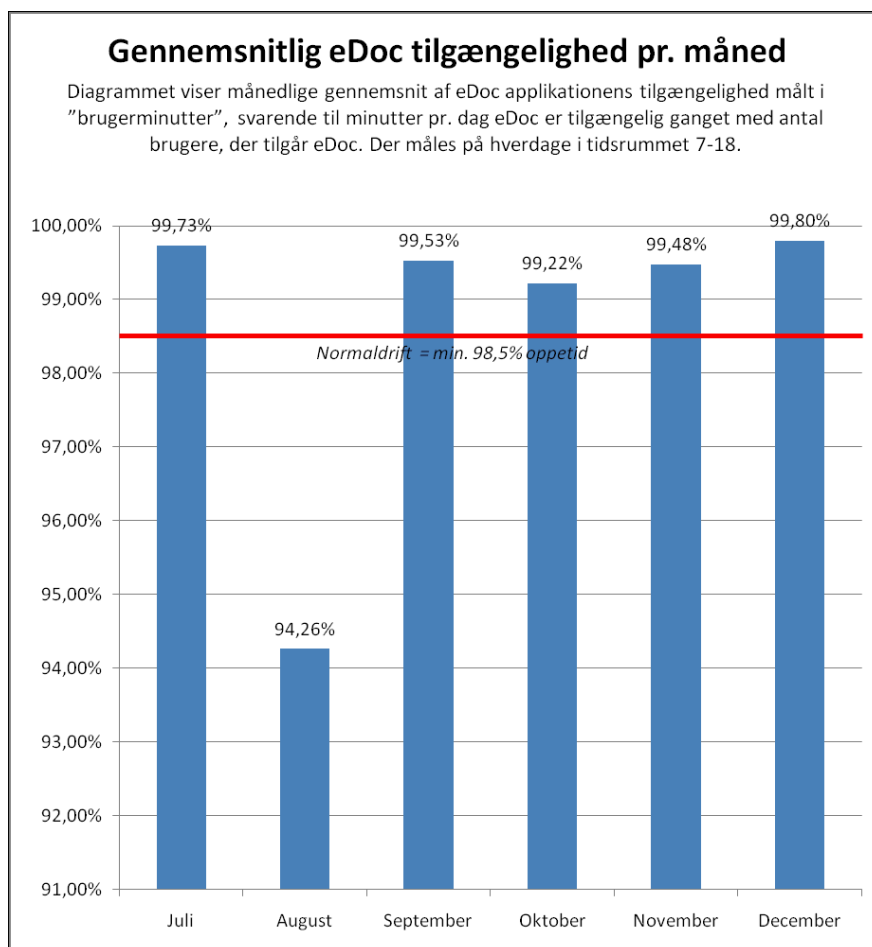
har opstart > 4 min. sættes øverst på udskiftningslisten og bliver udskiftet som de første i 2012 udskiftningen.

Der er et udsving i antallet af pc'er med opstart og login på over 5 min i november. Dette skyldes bl.a., at der i november var en del medarbejdere i BUF, som i et par dage havde lange opstartstider pga. fejl i script. En sammenligning mellem oktober og december viser, at niveauet stort set er det samme.

KS påbegynder i januar 2012 en analyse af de maskiner, som har lange opstart- og logintider. Der er indgået en supportaftale med Microsoft, som har hjulpet Odense Kommune med lignende problemer.

KS er opmærksomme på, at andelen af 1 og 1-2 min er faldet og vil undersøge dette nærmere. I første omgang er fokus dog rettet mod de langsomste maskiner.

Tabel 4 eDocs tilgængelighed



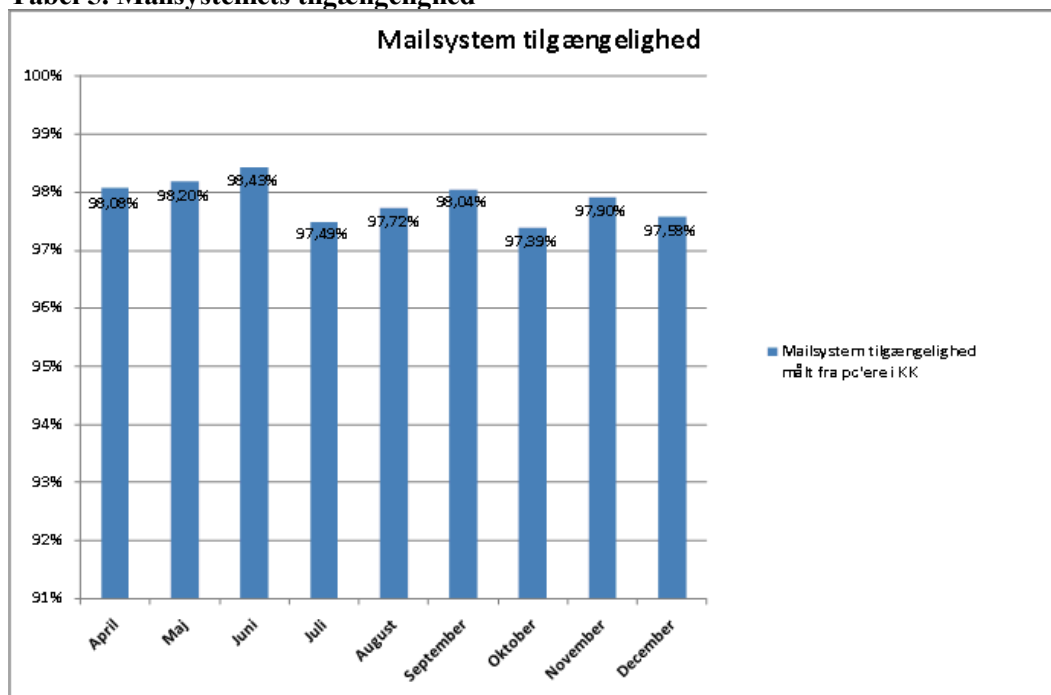
Søjlerne viser et udsving i E-doc driften i august. For at imødegå dette udsving oprettede KS den 5. september 2011 eDoc taskforcen. I regi af taskforcen er der

Side 4 af 10

implementeret en ny procedure, der sikrer, at fejlramte servere tages ud af drift med det samme og genstartes indenfor 15 min. Herudover er der installeret alarmer og en daglig genstart af alle applikationsservere, som har medført at standardfejl opdages og håndteres, inden de opleves som nedbrud. Brugere oplever derfor langt færre nedbrud end før nedsættelsen af eDoc taskforcen. E-doc driften befinder sig i normal drift, hvorfor E-doc taskforcen ophører.

KS arbejder på en ny KPI-måling, så det bliver muligt at måle på Edocs svartider, når systemet er oppe. Det vil sige, hvor langt tid der går fra brugeren trykker på eDoc-ikonet til vedkommende kan anvende funktionerne i journaliseringssystemet.

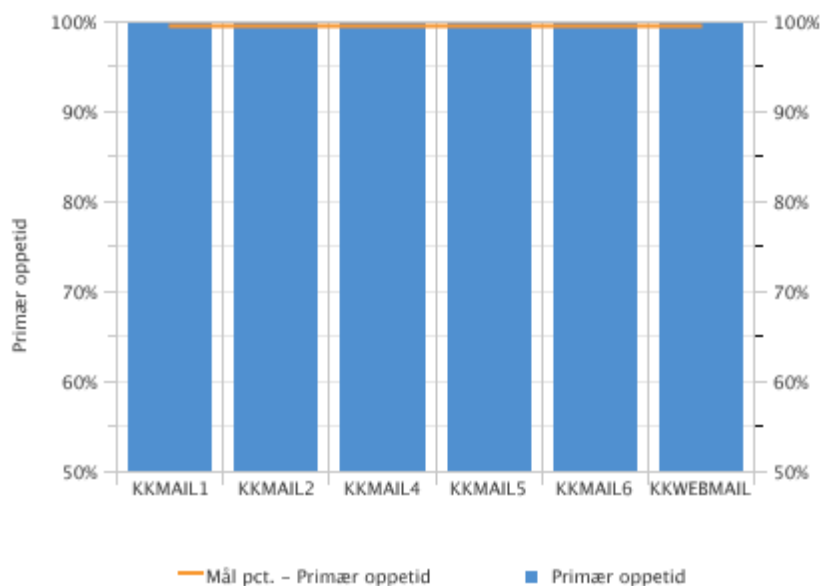
Tabel 5. Mailsystemets tilgængelighed



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. Grafen er påvirket af, at enkelte af de 20 databaser som mailsystemet består af, har haft enkelte udfald på grund af behov for manuel service.

Tabel 6. Mail-server opetider

December 2011



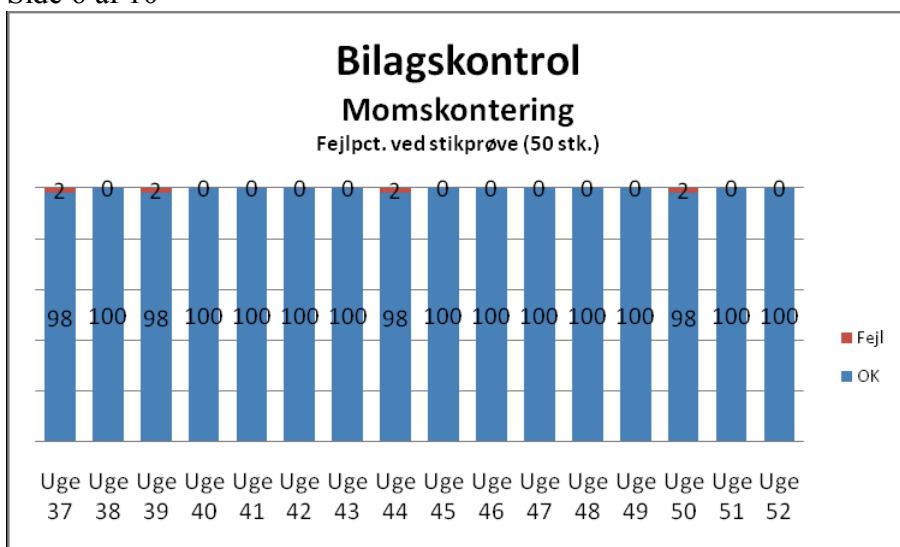
Søjlerne viser opetiden for mail-serveren målt fra driftsmiljøet. Dette viser alene om serveren er kørende og ikke om den kan tilgås af en bruger. Måltal for opetid på server i primær driftstid er 99,5 %. ¹

KS arbejder på en ny KPI-måling for mailserverens svartid, når serveren er oppe. Det vil sige, hvor lang tid der går fra brugeren trykker på outlook-ikonet til vedkommende kan anvende funktionerne i mail-værktøjet.

Kvalitative KPIer fra økonomiområdet

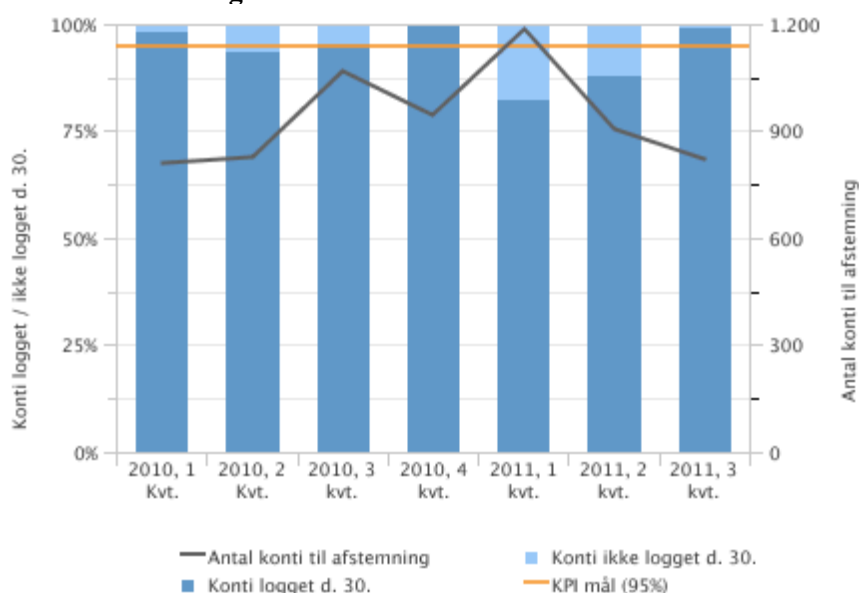
Tabel 7. Bilagskontrol

¹ De oplevede forstyrrelser i januar 2012 skyldes fejl i programmet. KS gennemførte derfor i starten af måneden en hardware migrering. Udfordringen for serverne er bl.a., at mange medarbejdere i kommunen har store mængder mails liggende. For at afhjælpe dette problem er KS i gang med migrering af mailsystemet med henblik på at forbedre driftsstabiliteten.



KS foretager hver uge stikprøver på bilag fra alle forvaltninger – 50 bilag i alt. Søjlen viser, om der er i bilagsregistreringen er anvendt korrekt momscontering. Denne KPI-måling ophører med udgangen af 2011.

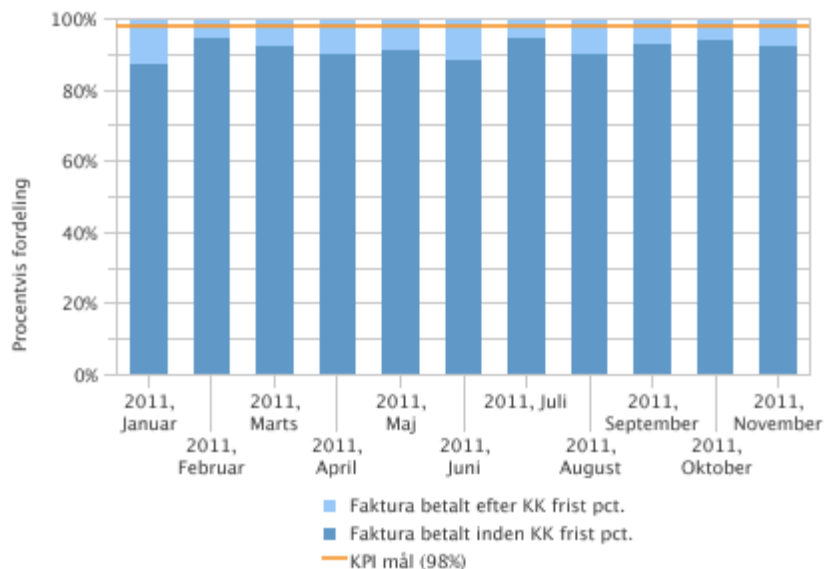
Tabel 8. Afstemninger



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. I 3. kvartal

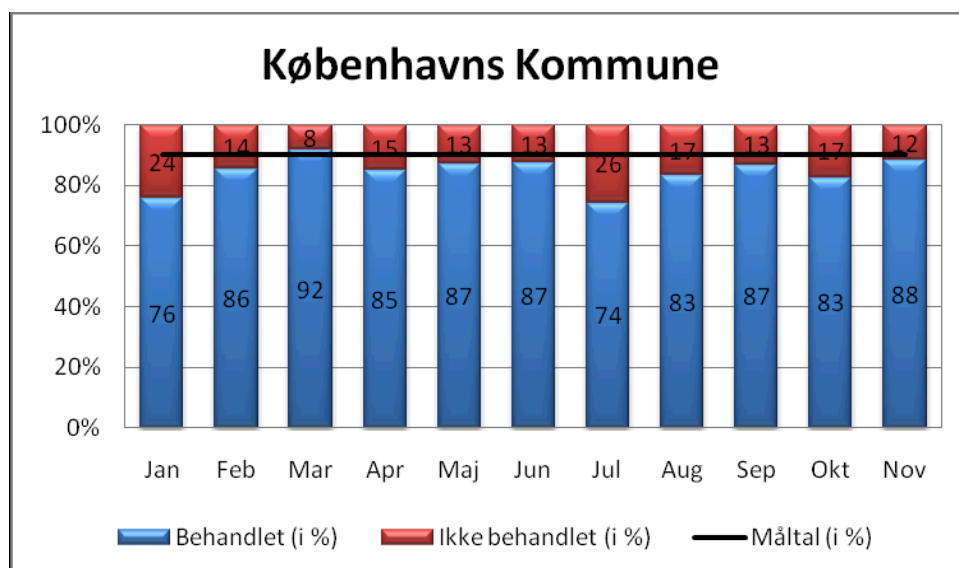
Side 7 af 10
er målet indfriet.

Tabel 9. 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.

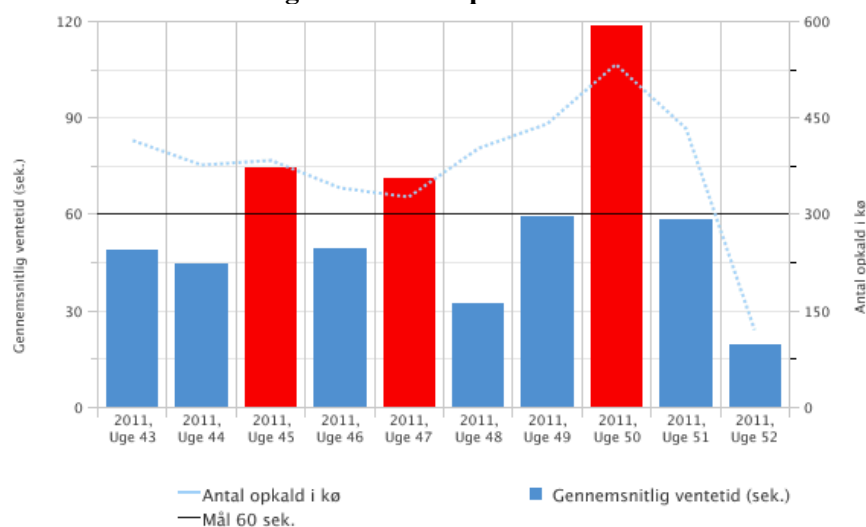
Tabel 10. Interne afregninger



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

Side 8 af 10
er måltallet 95 %.

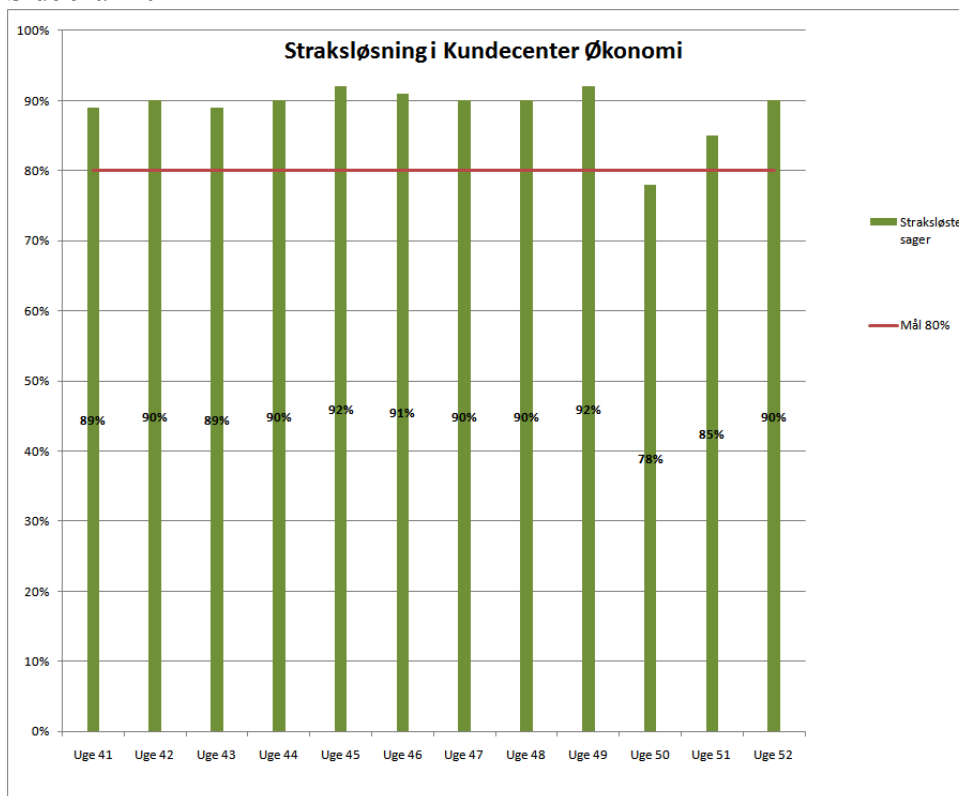
Tabel 11. Gennemsnitlig ventetid for opkald til Kundecenter Økonomi



Søjlerne viser den gennemsnitlige ventetid uge for uge. Målet er, at den gennemsnitlige ventetid i telefonen ikke overstiger 60 sekunder i 80 % af ugerne.

Generelt holdes målet på en gennemsnitlig ventetid på 60 sekunder rimeligt jævnt. I uge 50 har der været særlige udfordringer som følge af en stor stigning i antallet af opkald inden for et kort tidsrum på enkelt dage (typisk 2-3 timer midt på dagen). Det skyldes flere ting: problemer med et nyt fakturaformat(OIUBL) indført af staten pr. 1. december 2011, Kundecenter Økonomi var berørt 2 dage pga. en fysik flytning, problemer med IP-telefoner, ligesom der har været flere opkald end normalt pga. fremrykkede frister for regnskabsafslutning.

Tabel 12. Straksløsning i Kundecenter Økonomi



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