



21-02-2014

Til Overborgmesteren

Sagsnr.
2012-79371

De to vedlagte notater lægges på aflæggerbordet ved Økonomiudvalgets møde d. 25. februar 2014.

Dokumentnr.
2012-79371-37

1. Samling af administrative opgaver i Københavns Kommune.
2. Koncernservices virksomhedskontrakt KPI'er.

Sagsbehandler
Jens Christian Søby

1. Samling af administrative opgaver i Københavns Kommune

Notatet gennemgår status og forudsætningerne for samlingen af administrative opgaver i KS, som BR besluttede den 20. jun. 2012. Hovedkonklusioner er:

- Den besluttede tidsplan for implementering af projektet overholdes.
- Forudsætningerne for at overdrage opgaver og medarbejdere til Koncernservice er fulgt.
- Med den forestående (og sidste) overflytning den 1. marts 2014 af opgaver og medarbejdere fra BUF's og SOF's decentrale niveau (fx skoler og institutioner) vil der være en indkøringsperiode, hvor der kan opleves længere ventetider i telefonen, længere sagsbehandlingstider og et kvalitetsfald for nogle brugere. Erfaringen fra de tidligere overførsler af administrative opgaver fra øvrige forvaltninger er, at presset lettes løbende, og at brugerne oplever et kvalitetsløft og en administrativ lettelse.
- Processen i KS for at opnå de besluttede effektiviseringer fra 2015 og aftales mellem KS's ledelse og tillidsrepræsentanter medio marts 2014, herunder proces for personaletilpasning i KS

2. Koncernservices virksomhedskontrakt KPI'er

Notatet er den 2. udgave af halvårs KPI-rapporteringen fra KS til ØU. Første udgave modtog ØKF d. 10. december 2013.



Koncernservices virksomhedskontrakt KPI'er

11-02-2014

Status februar 2014 Koncernservices KPI'er

Økonomiudvalget modtager to gange årligt en status på kvaliteten af Koncernservices services til forvaltningerne. Dette notat indeholder statusresultater for de strategiske mål/KPI'er (Key Performance Indicators), som er aftalt mellem Økonomiforvaltningen og Koncernservice.

Sagsnr.
2011-86715

Dokumentnr.
2011-86715-52

KPI'erne er opdelt i mål på brugeroplevelsen og i mere leveranceorienterede mål inden for it- og økonomiområdet.

Sagsbehandler
Lene Møller Nielsen
Sara Marie Rosenstrøm

I takt med implementering af Samling af Administrative Opgaver i Københavns Kommune vil der blive tilføjet KPI'er på personale- og lønområdet.

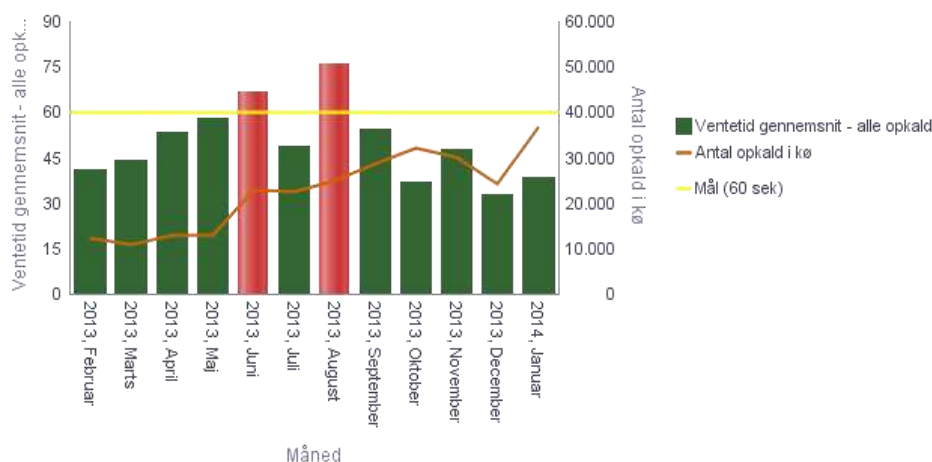
Ud over statusnotatet til Økonomiudvalget opdateres KPI'erne en gang om ugen internt i Koncernservice og fremlægges hver 6. uge til Økonomiforvaltningen og er tilgængelig for forvaltningerne på Koncernservices KKintra. KPI'erne anvendes i det løbende arbejde med at forbedre brugeroplevelsen samt som opfølgning på kvalitet og effektivitet i de opgaver, Koncernservice er ansvarlig for.

For de KPI'er, hvor Koncernservice ikke opfylder målet, eller hvor der forekommer en særlig udvikling, gives en kort forklaring.

KPI'er på brugeroplevelsen

Som et led i indsatsen for at forbedre brugeroplevelsen ved henvendelse til Koncernservice måles på brugerens oplevelse inden for en række områder. I Koncernservice er det Serviceindgangen, som modtager og løser langt de fleste henvendelser fra brugerne i forvaltningerne.

Figur 1. Gennemsnitlig ventetid for opkald til Serviceindgangen



Søjlerne viser den gennemsnitlige ventetid i sekunder opgjort på måneder. Målet er, at den gennemsnitlige ventetid for opkald til Koncernservice ikke overstiger 60 sekunder.

Forklaring:

Ledelsesbetjening og kommunikation

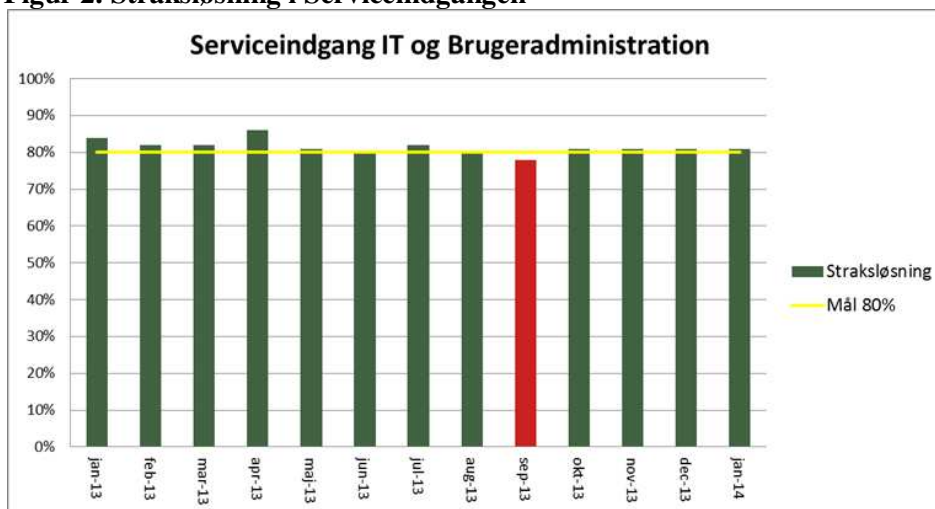
Ottiliavej I
2500 Valby

Telefon
2057 9859

E-mail
ZY4C@ks.kk.dk

Henover sommeren og efteråret har ventetiden primært været påvirket af programmet for Samling af Administrative Opgaver i Københavns Kommune. Koncernservice har oplært medarbejdere overført fra forvaltningerne og indført selvbetjeningsløsninger til nye profiler af administrative brugere. Dette har afledt nye typer af spørgsmål og svar, som har påvirket ventetiden ved opkald til Koncernservice. Det store projekt med at implementere Windows 7 i Københavns Kommune har også påvirket ventetiden på opkald til Serviceindgangen.

Figur 2. Straksløsning i Serviceindgangen

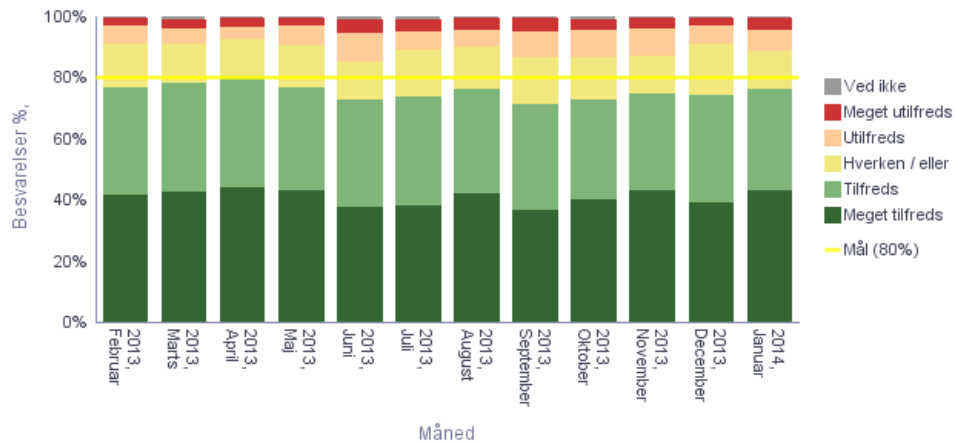


Søjlerne viser andelen af sager, der løses ved første kontakt til Koncernservice (alle sager IT og Brugeradministration).

Forklaring:

Implementering af Windows 7 har været den største enkeltstående faktor, som har påvirket straksløsningen i Serviceindgangen. En række initiativer har bevirket, at et normalt serviceniveau stort set er bevaret under processen. Dette er f.eks. ændringer i bemanning og vidensdeling i Serviceindgangen, permanent fejludbedring og målrettet kommunikation til brugerne.

Figur 3. Brugertilfredshed



Grafen viser forvaltningernes samlede tilfredshed med den service, de modtager fra Koncernservice. Målet er 80% tilfredshed. Tilfredsheden opgøres som summen af besvarelserne "tilfreds" og "meget tilfreds". Fra og med juni 2013 måles kun på IT og Brugradministration.

Forklaring:

Der har været en svag nedadgående tendens i brugertilfredsheden siden juni, men overordnet set er der ikke de store udsving i brugertilfredsheden.

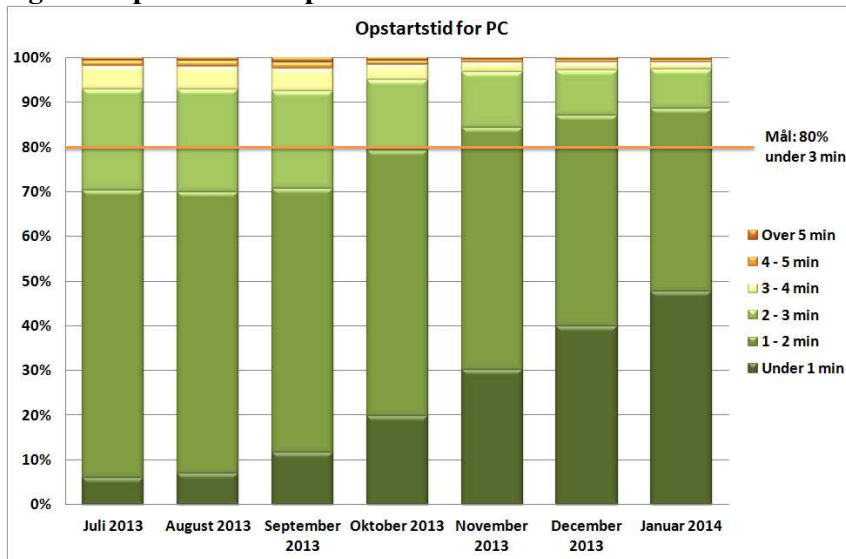
Brugere, som har oplevet en sagsbehandlingstid på 2 dage eller mere, er generelt de mindst tilfredse. Brugere, hvis telefonopkald er blevet omstillet, er generelt også mindre tilfredse. Koncernservice har fokus på servicekultur og vidensdeling på tværs af organisationen for at imødekomme brugernes behov for løsning i første kontakt.

Et nyt og mere nuanceret koncept for brugertilfredshed implementeres i Koncernservice i 2014.

Leverance KPI'er fra it-området

Som et led i indsatsen for at forbedre brugeroplevelsen i forbindelse med pc'er og systemer har Koncernservice etableret målinger, der udtrykker brugernes oplevelse i forvaltningerne i dagligdagen.

Figur 4. Opstartstid for pc



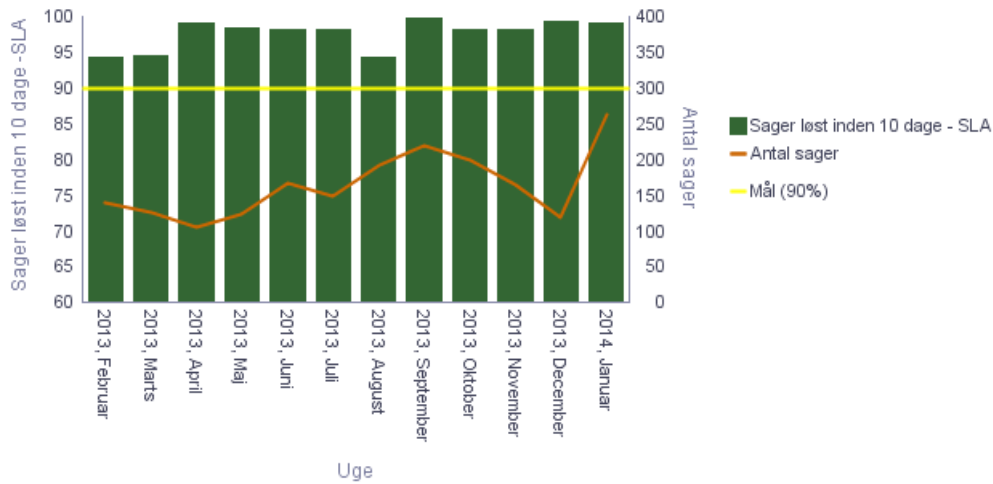
Søjlerne viser gennemsnitlig opstartstid på kommunens pc'ere i procent. Målet er, at 80% af pc'erne starter op inden for 3 min.

Forklaring:

Implementeringen af Windows 7 i Københavns Kommune har som forventet en meget positiv indflydelse på opstartstiden på pc'erne. Indtil nu mangler to forvaltninger (SUF og TMF) samt Koncernservice at få implementeret Windows 7. Den forbedrede opstartstid ses i Figur 4, hvor KPI-målet på 80% under 3 min. opfyldes fra oktober 2013 og frem.

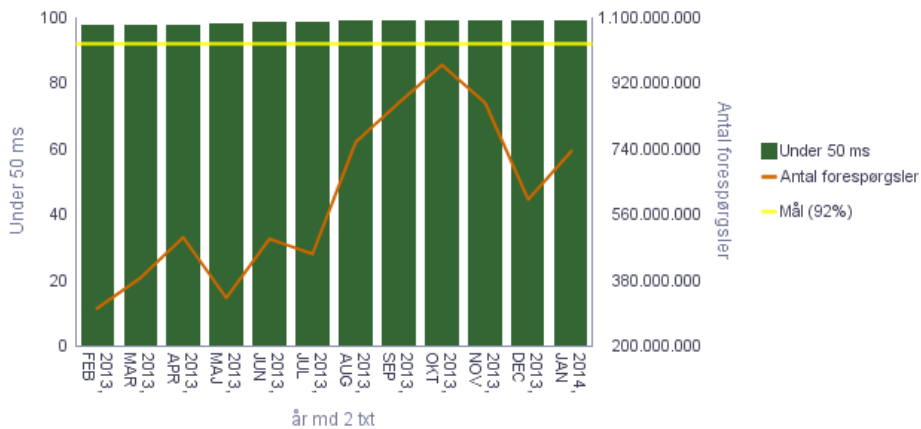
Opstartstiden er også forbedret ved oprydning i "gamle" systeminformationer på pc'erne, som er et af flere sideløbende initiativer fra Koncernservices side.

Tabel 5. Leveringstid på ny pc



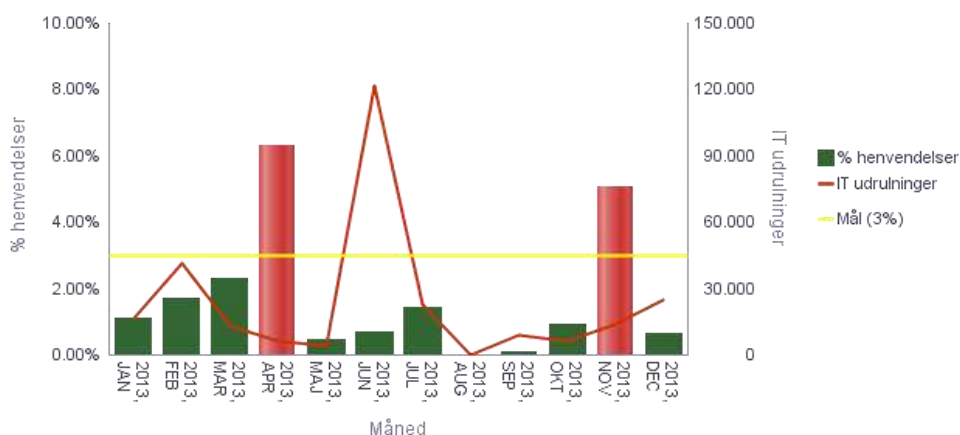
Figuren viser Koncernservices gennemsnitlige leveringstid på nye pc'ere. Målet er, at 90% er leveret inden 10 arbejdsdage fra bestilling.

Tabel 6. Svartid for mailsystem



Grafen viser svartiderne for mailsystemet, målt på hverdage mellem 7-18. Søjlerne viser, hvor stor en del af forespørgslerne i procent, der har haft svartider til Outlook under 50 millisekunder (hvilket ifølge Microsoft udgør best practice på området).

Tabel 7. Udrulning af ny software



Grafen viser den procentuelle andel af henvendelser målt i forhold til antallet af pc'er, der modtog ny software. Måling af henvendelser indikerer den generelle brugertilfredshed og ikke alene fejl ifm. software udrulningen.

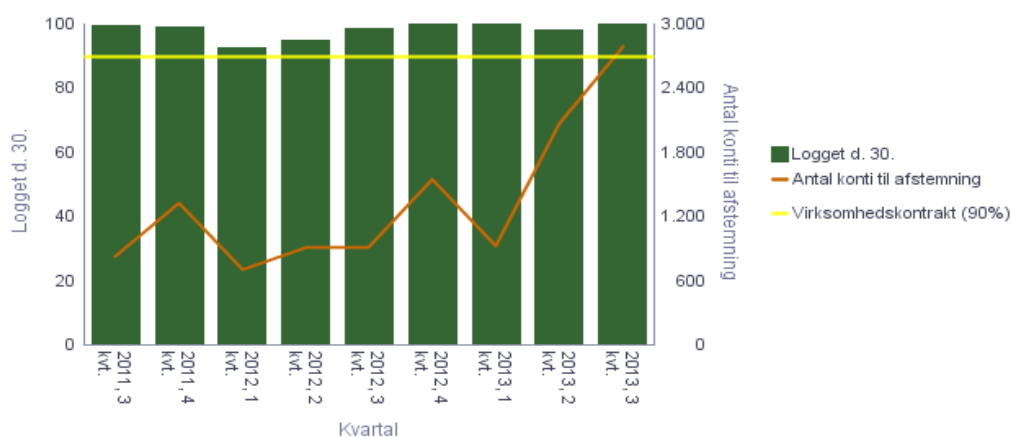
Forklaring:

For november måned var en stor del af henvendelserne (647 ud af 705) vedrørende den nye brugergrænseflade til Københavns Kommunes Økonomisystem (KØR). Derudover har KMD Basis givet mange opkald.

Leverance KPI'er fra økonomi-området

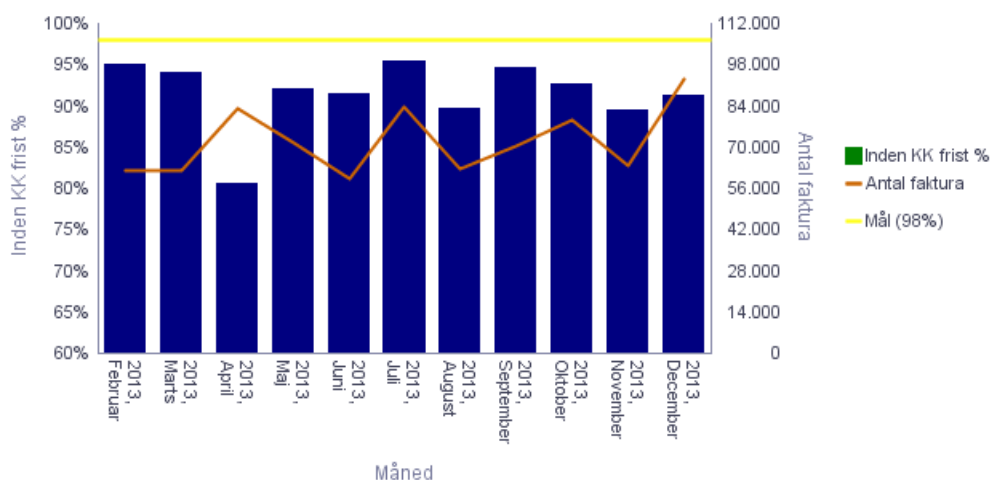
Som et led i indsatsen på at forbedre kvaliteten på økonomiområdet i Københavns Kommune er fastlagt en række KPI'er.

Tabel 8. Afstemninger



For at sikre korrekte data til kommunens regnskab, afstemmes konti og afstemningerne fastfryses inden for en aftalt tidsramme. Søjlerne viser den procentvise rettidighed af afstemninger foretaget af Koncernservice for forvaltningerne. Målet er, at 90 % af alle konti skal være afstemt og logget inden den 30 i måneden.

Tabel 9. Betalinger til tiden

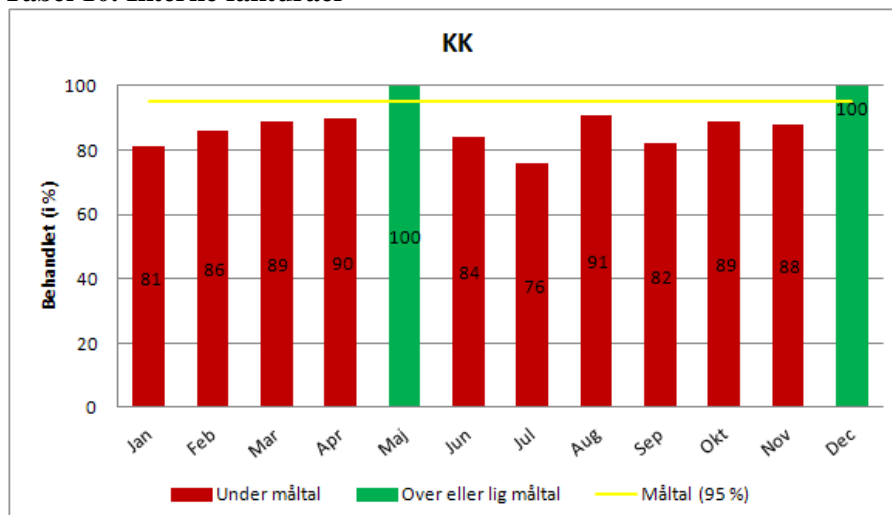


Søjlerne viser, hvor stor en andel af periodens regninger (kreditorfakturaer), som er betalt til tiden. Måler, at 98 pct. af alle regninger betales senest 30 dage efter modtagelsen.

Forklaring:

I den hidtidige opgavefordeling mellem Koncernservice og forvaltningerne har det været forvaltningernes opgave at følge op på de fakturaer, de har liggende, og Koncernservices opgave har været at følge op på fakturaer, der er afvist eller tilbageholdt af økonomisystemet. Den overvejende årsag til manglende målopfyldelse vurderes at være en betydelig variation i liggetider i forvaltningerne. Der er igangsat en analyse af dette.

Tabel 10. Interne fakturaer



Søjlerne viser andelen af interne fakturaer i Københavns Kommune, der er oprettet og behandlet inden for samme periode. 'Behandlet' omfatter både godkendte og afviste afregninger. Målet er 95 % behandlet rettidigt.

Forklaring:

Godkendelsesprocenten på interne fakturaer blev 100% for december, fordi alle interne fakturaer (med meget få undtagelser) blev tvangsboført lige inden regnskabsafslutning.

Koncernservice har hele året arbejdet på at forbedre KPI'en for interne fakturaer. Efter overgang til et nyt workflow i økonomisystemet i juni har der været tekniske udfordringer, der nu stort set er løst. Videre har arbejdet med nye arbejdsgange vist sig at være mere kompliceret end forventet.