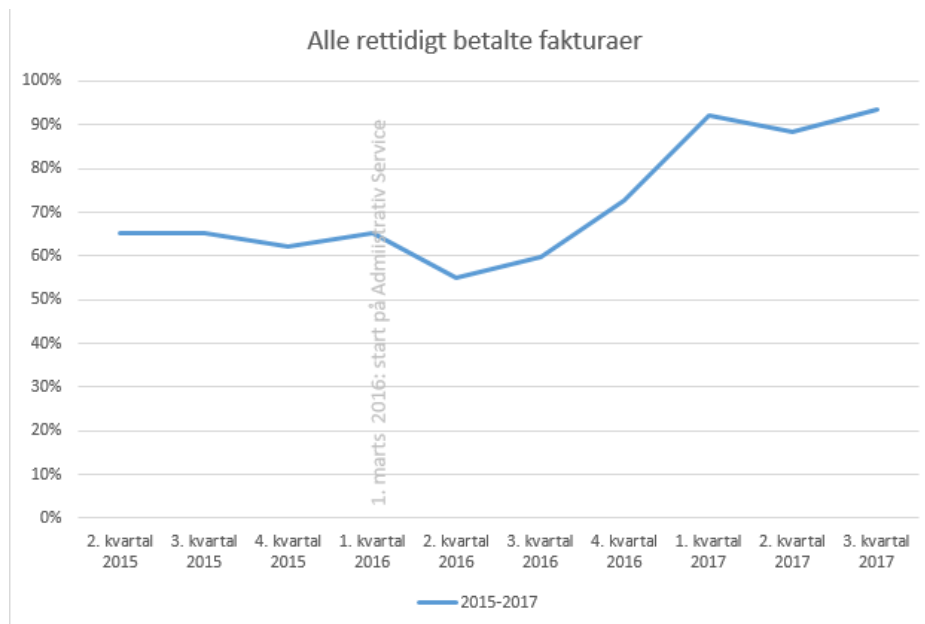


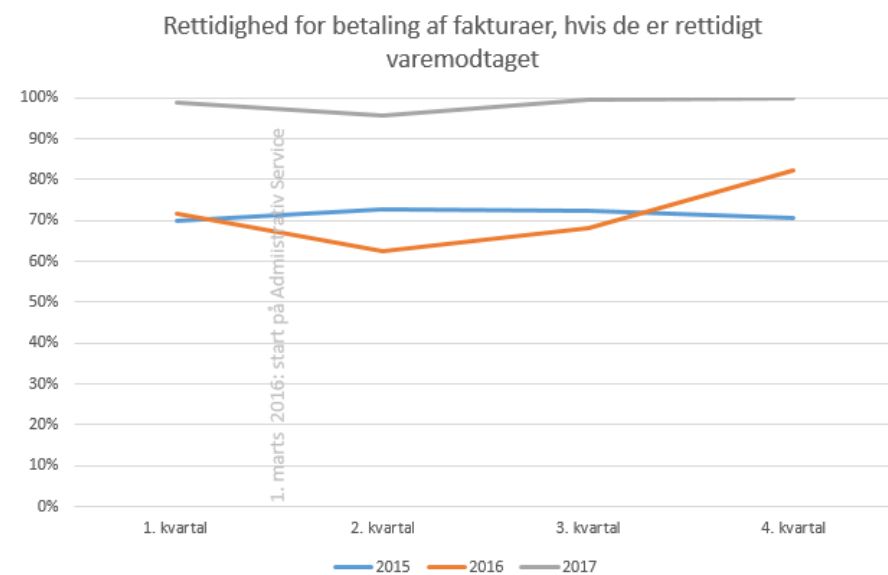
Bilag til Status på Administrativ Service ultimo oktober 2017

Driftsmåliger

Der er siden 1.3.2016 optimeret på opgaveløsningen i Administrativ Service i forhold til betaling af fakturaer, der er varemottaget rettidigt i henhold til serviceaftalen, hvilket afspejles tydeligt i nedenstående graf over udviklingen.



Da rettidigheden for fakturaer, som er blevet varemottaget rettidigt decentralt¹, nu ligger nær 100 %, så har Administrativ Service nu fokus på at understøtte virksomheder og centre i optimering af deres processer omkring varemottagelsen af fakturaerne.



¹ I henhold til serviceaftalen for Administrativ Service

Tilfredshedsmåling

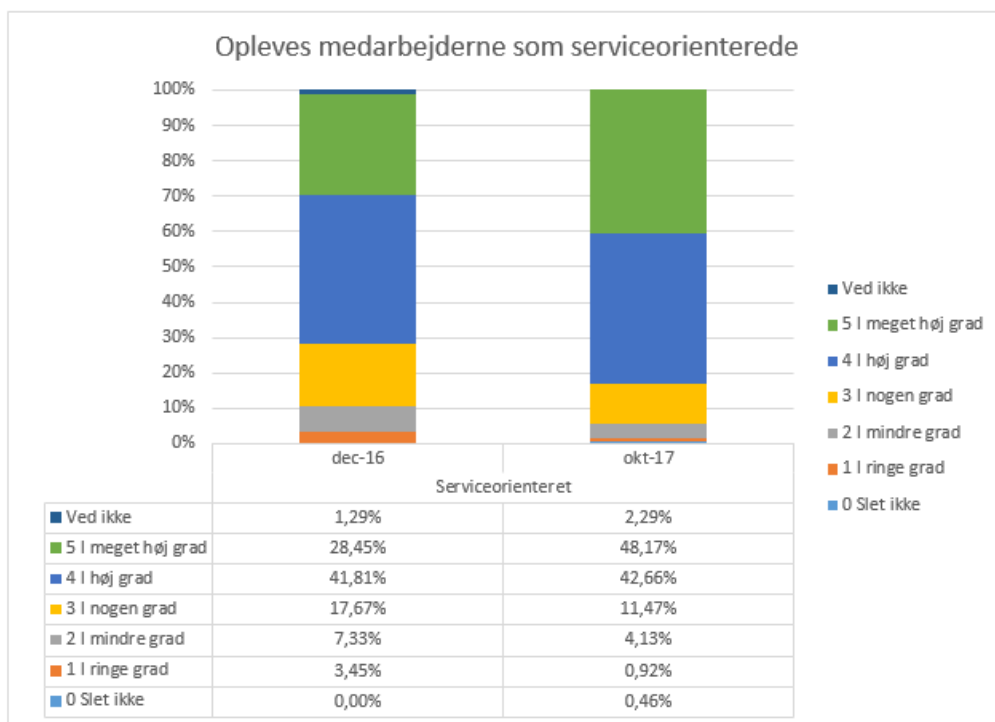
Der er i oktober 2017 gennemført en kundetilfredshedsundersøgelse blandt alle virksomhedsledere, afdelingsledere og administrative medarbejdere med opgaver relateret til økonomi og løn.

Der blev i december 2016 gennemført en lignende undersøgelse med samme deltagerkreds og samme spørgeramme.

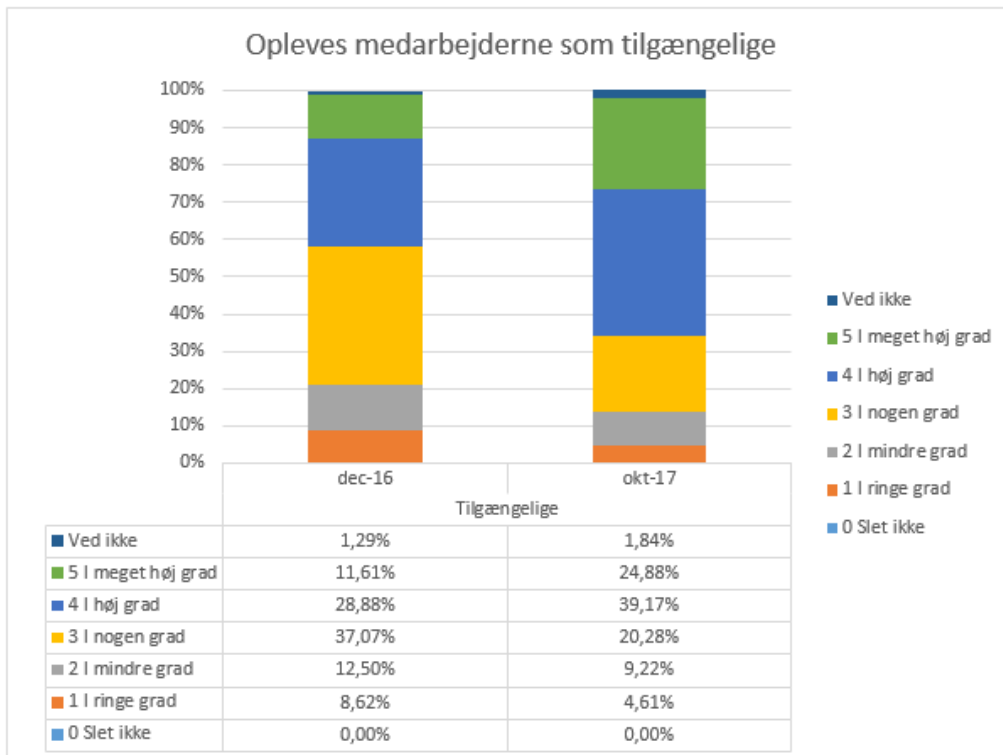
Undersøgelsen er begge gange sendt ud til 500 brugere, hvoraf cirka 50 % har svaret.

Her er en præsentation af svarene fra henholdsvis december 2016 og oktober 2017.

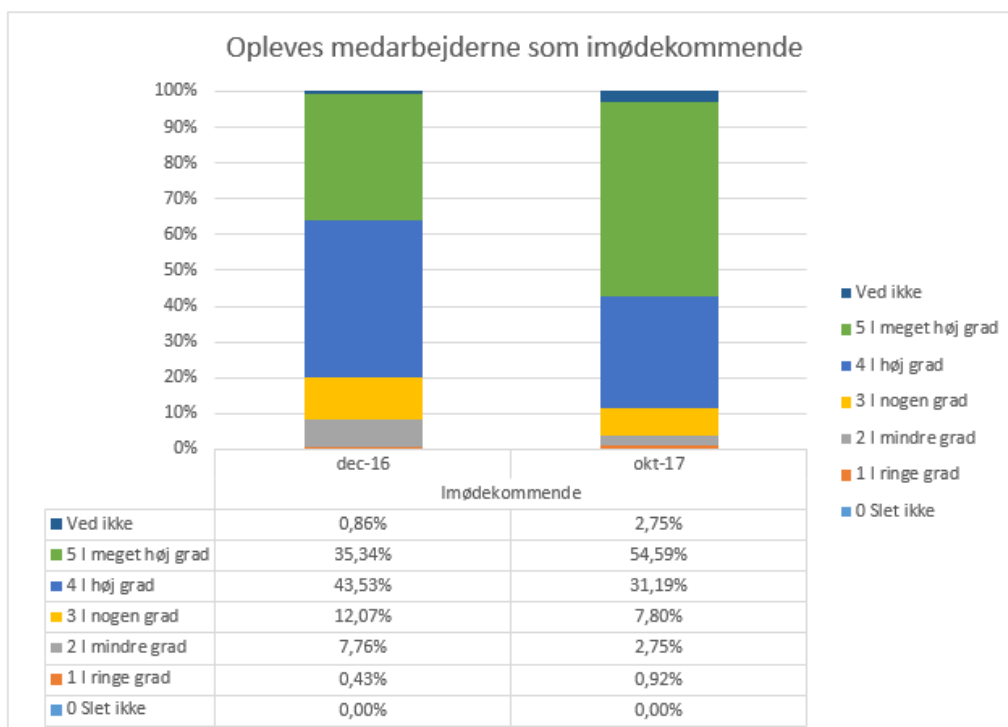
Administrativ Service arbejder løbende med at udvikle en servicetilgang, da medarbejderne med dannelsen af Administrativ Service er gået fra at være en kollega decentralt til at have en rolle som serviceleverandør og rådgiver. Dette er en løbende proces, som allerede nu har betydet, at samarbejdspartnerne er gået fra at 70 % i december 2016 oplevede, at medarbejderne var serviceorienterede i meget høj/høj grad til, at det nu opleves af 90 %.



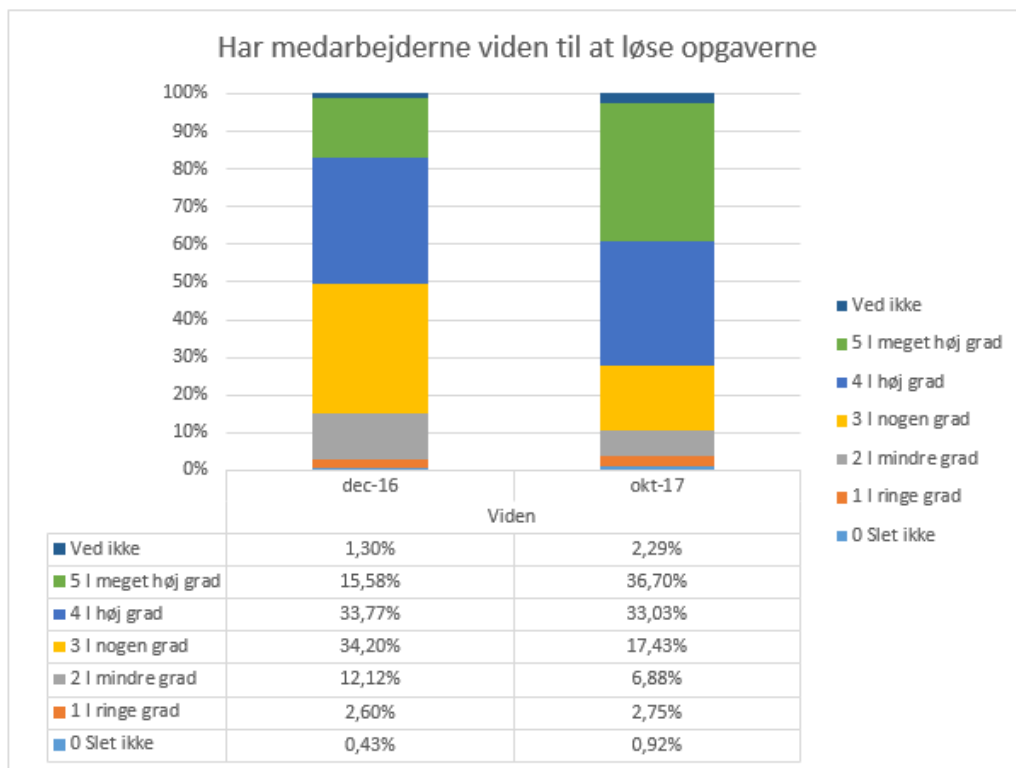
Telefon- og mailbesvarelse har et stort fokus i arbejdet med servicetilgangen, og effekten af dette fokus afspejles her i, at den oplevede tilgængelighed er steget fra 40 % i december 2016 til 64 % nu. Dette arbejde fortsætter for at få tilfredsheden til at stige yderligere.



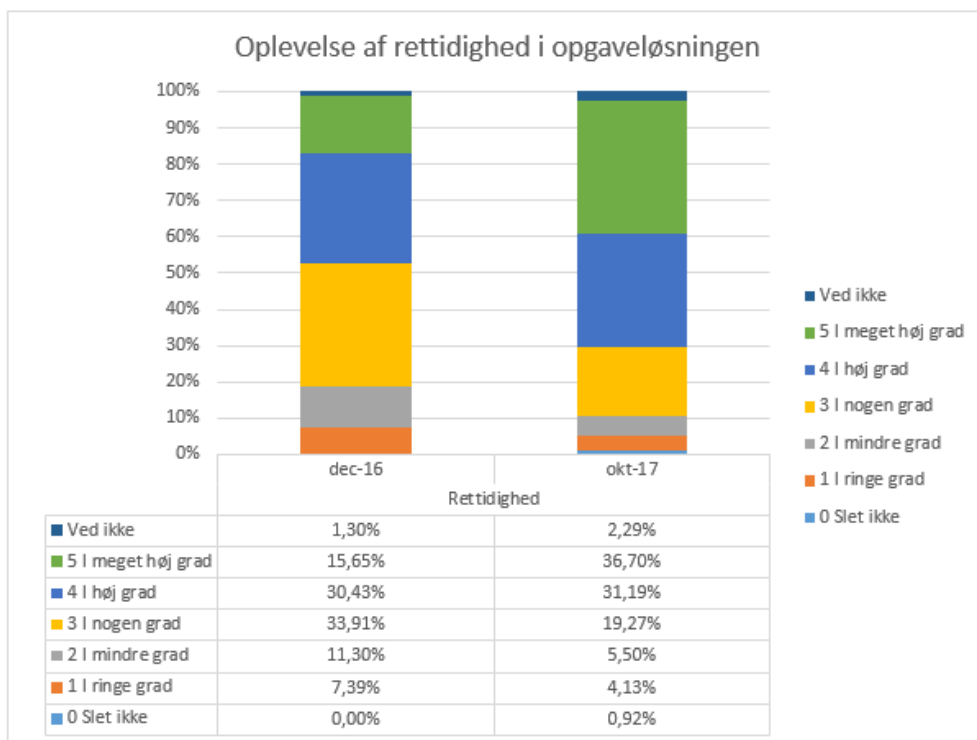
Arbejdet med servicetilgangen har også betydet, at oplevelsen af medarbejdernes imødekommenhed også er blevet forbedret, hvor der i december 2016 var 79 %, der oplevede det i meget høj/høj grad, så er det nu 86 %.



Administrativ service arbejder til stadighed med at udnytte det stærke faglige fællesskab, som organiseringen i en samlet enhed giver. Det betyder, at der målrettet arbejdes med højnelse af de faglige kompetencer og med at sikre en fælles bedste praksis i opgaveløsningen.



Siden starten af Administrativ Service er medarbejderne løbende blevet mere rutinerede, og der er arbejdet med optimering af arbejdsprocesserne, hvilket afspejles i samarbejdspartnerens oplevelse af rettidigheden i opgaveløsningen, som således er steget fra, at 46 % oplevede det i meget høj/ høj grad i december 2016 til, at tallet nu er 68 %. Der vil naturligvis altid være forskellige oplevelser af, hvornår noget er rettidigt, men der er i Administrativ Service stor fokus på at overholde serviceaftalen og lovgivningens frister samtidig med at vi løbende forventningsafstemmer med samarbejdspartnerne i forhold til leverancer. Denne forventningsafstemning samt kommunikation i forhold til øvrige frister og aftaler vil Administrativ Service fortsat arbejde på at gøre bedre.



Samarbejdspartnernes oplevelse af, om medarbejderne i Administrativ Service i meget høj/høj grad forstår deres behov, er siden december 2016 steget fra 62 % til 74 %. Virksomhederne har tilknyttet en primær og en sekundær kontaktperson på økonomiområdet, hvilket har betydet, at den primære kontakt har lært virksomheden og dens behov bedre at kende i perioden. Snart vil der også blive tilknyttet en primær og en sekundær kontaktperson på lønområdet.

