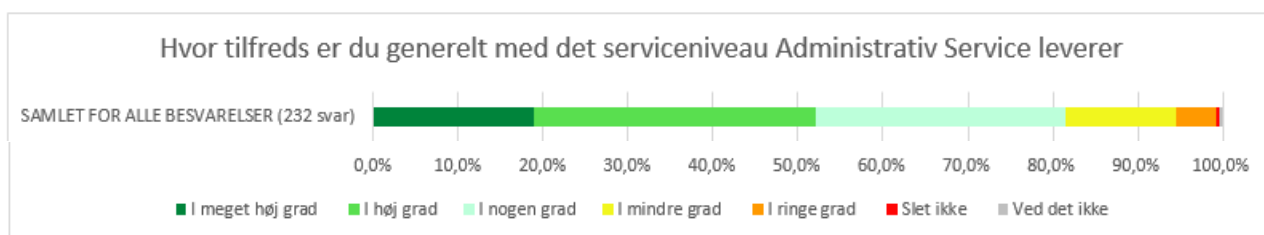


## Bilag til Status på Administrativ Service januar 2017

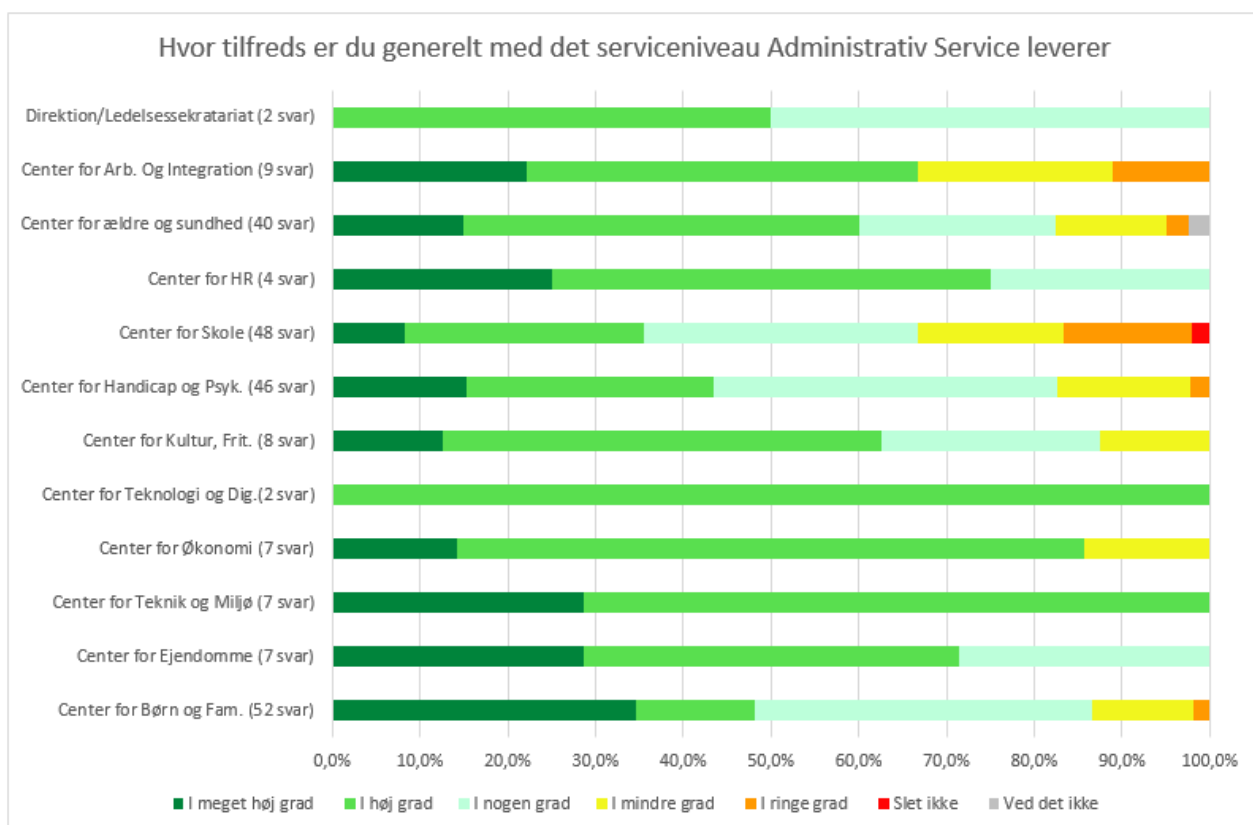
### Tilfredshedsundersøgelse

Der har netop været gennemført en tilfredshedsundersøgelse blandt brugerne af Administrativ Service' ydelser. Alle virksomheds- og centerchefer, alle afdelingsledere samt planlæggere og administrative medarbejdere med økonomi/lønrelaterede opgaver, i alt 441 medarbejdere, blev inviteret til at deltage. 52,3 % har svaret på undersøgelsen.

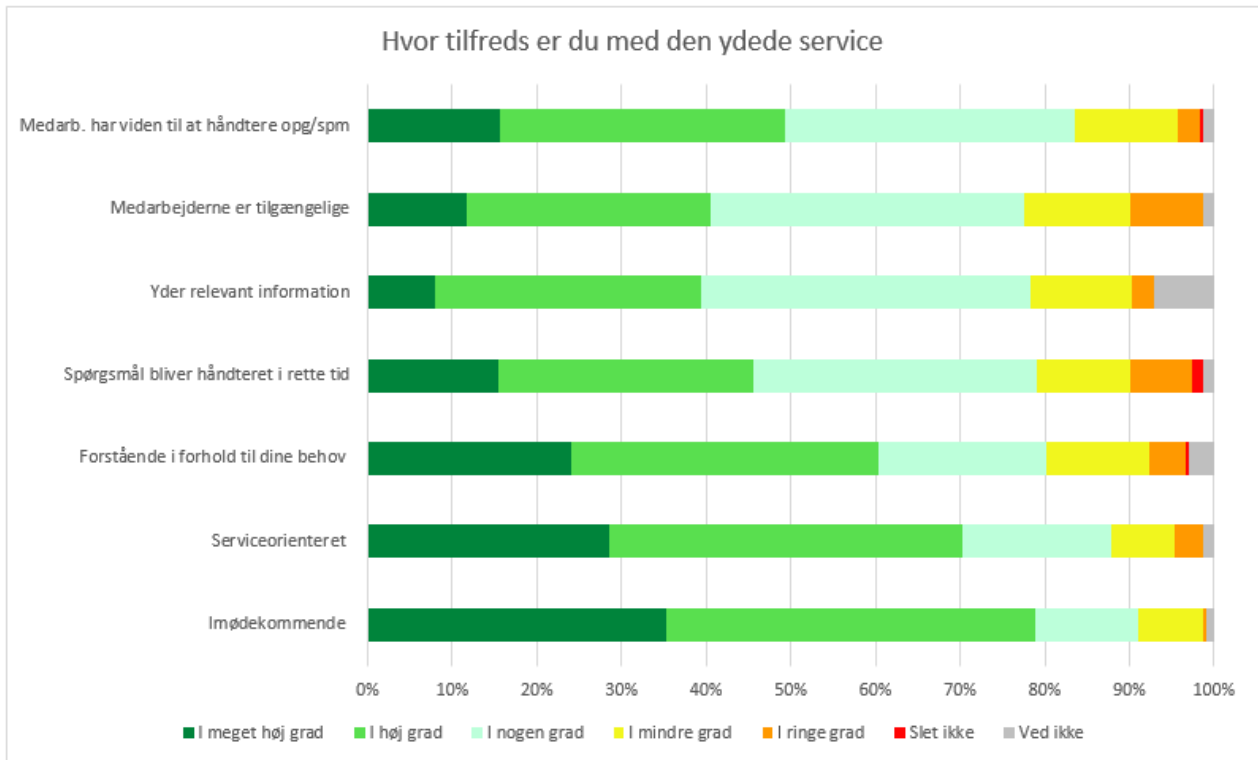
Det overordnede resultat af undersøgelsen er, at 52,2 % er 'i høj grad' eller 'i meget høj grad' tilfredse med den service, de oplevede fra Administrativ Service; og 81,3 % er mere tilfredse end utilfredse.



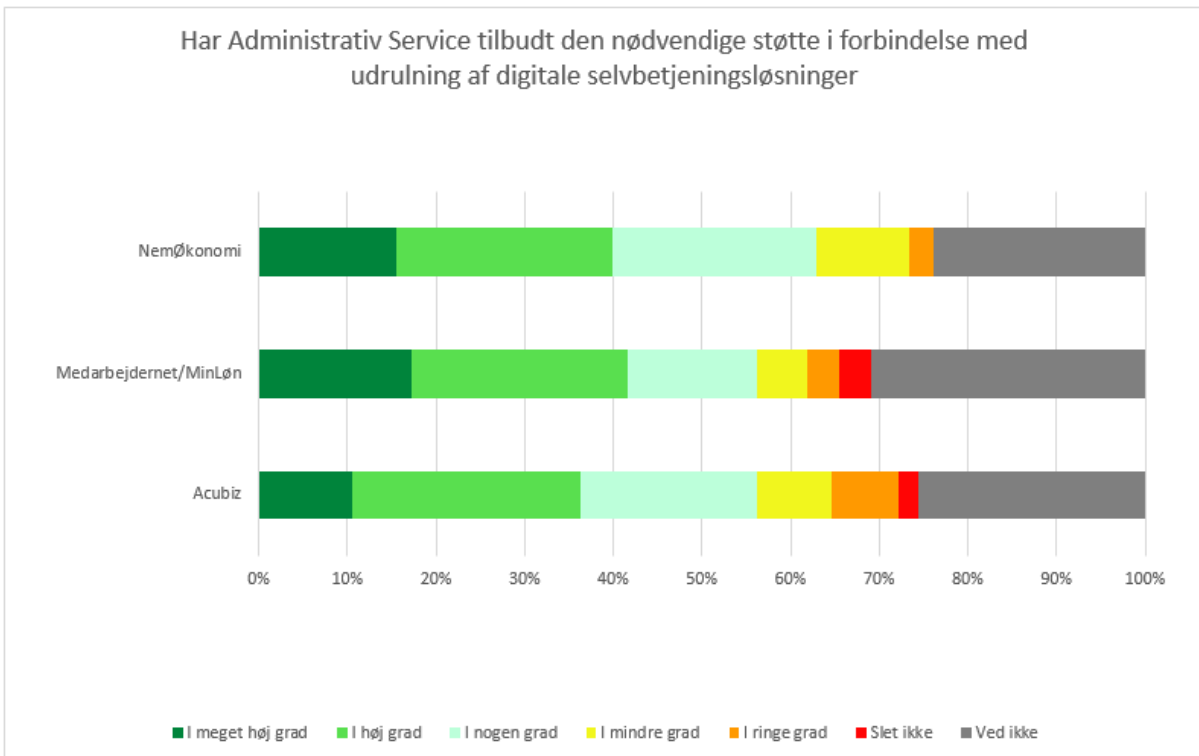
Fordelt på de enkelte centerområder ser det således ud:



Herudover blev der stillet yderligere spørgsmål til den oplevede service, rettidighed, tilgængelighed, kompetencer og viden hos Administrativ Service' medarbejdere.



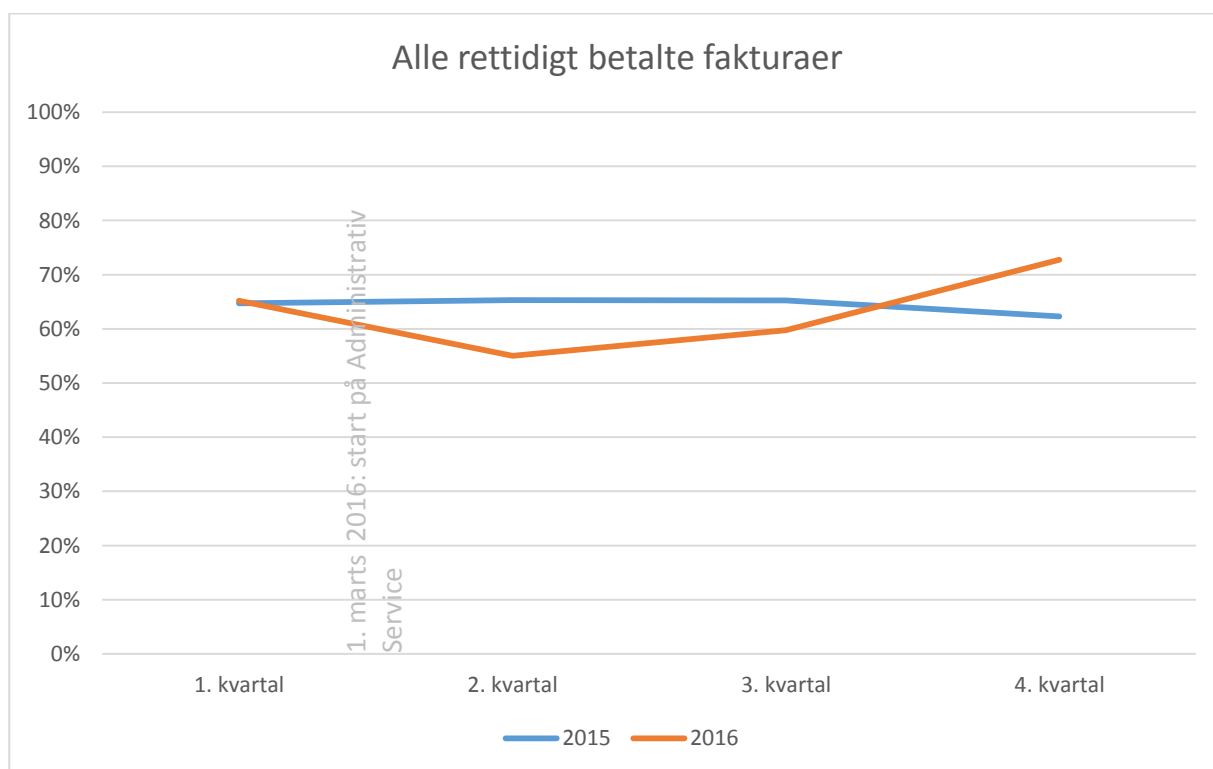
Som en del af TAO projektets mål om at optimere processer var også implementeringen af flere digitale selvbetjeningsløsninger indenfor såvel løn- som økonomiområdet.



Undersøgelsen viste samtidig, at et af de områder, hvor der savnes mere understøttelse, er i forbindelse med udrulning af selvbetjeningsløsningerne. Administrativ Service har iværksat en yderligere udvikling af uddannelses-, vejlednings- og supportydelse på selvbetjeningsløsningerne- samtidig med at langt flere medarbejdere i Administrativ Service vil blive uddannet til superbrugere/guides, så de kan yde den nødvendige support i hverdagen. Når der i forbindelse med besvarelsen af dette spørgsmål er en stor andel 'ved ikke', så kan det hænge sammen med, at systemet enten ikke er relevant for den pågældende virksomhed eller er virksomheden endnu ikke er overgået til selvbetjeningsløsningen.

## Driftsmåliger

Der har i efteråret været sat stort fokus på at få indarbejdet rutiner, der sikrer rettidighed i betaling af fakturaer, og dette afspejles således nu også i statistikken.



## Tilgængelighed

Tilgængelighed på telefonerne har også været et fokusområde, og der har været et ønske fra virksomhederne om at kunne ringe direkte til enten løn- eller økonomikonsulenterne, hvilket er blevet etableret primo december. De seneste tre måneder er cirka 90 % af telefonopkaldene besvaret indenfor 1 min og 95% indenfor 2 min.

