

Bilaga 1 Aktiviteter per process EVP 2019

Kundreskontra

Utveckling/önskat resultat	Aktivitet
<i>Verksamhetsmål 2 och 3: Kvalitetssäkra att manuella underlag har hanterats på rätt sätt. Leder även till ökat samarbete över enhetsgränserna.</i>	Kontroll på manuellt registrerade underlag från kollega på annan enhet. Ett tillfälle under våren och ett under hösten.
<i>Verksamhetsmål 1 och 3: Öka kunskapen om arbetet med olika förvaltningar. Gör oss tryggare i telefonin och gör det lättare att kunna hjälpa varandra i och mellan enheterna.</i>	Byta förvaltningar/arbetsmoment inom och mellan enheterna. Ett tillfälle/kvartal, ca 3 halvdagar.
<i>Verksamhetsmål 2: Utveckling och effektivisering av processen kring inbetalningar.</i>	Genomgångar och workshops för att förbättra arbetssättet kring inbetalningar och likabehandling av kundernas kunder.

Leverantörsreskontra

Utveckling/önskat resultat	Aktivitet
<i>Verksamhetsmål 1 och 2: Enklare hantering för kunderna och enklare och mer lika hantering internt avseende kontroller av representations-fakturor.</i>	Utforma och publicera blankett för uppgifter rörande representation.
<i>Verksamhetsmål 2: Öka den elektroniska hanteringen av återskicken för att minska utskrifterna.</i>	Öka elektronisk hantering av återskicken från skanningen.

KassaBank/Stadskassan

Utveckling/önskat resultat	Aktivitet
<i>Verksamhetsmål 2</i> Automatisering av manuella inbetalningar i processen KassaBank och stadskassan genom referensstyrning ska införas under våren inom verksamhetsområde ekonomi.	Genom arbete med referensregister och återkommande intäkter uppnå en automatisering på 25% vid årets slut
<i>Verksamhetsmål 2</i> Vi ska robotisera minst tre arbetsmoment.	Se över möjligheten att använda RPA för daglig avstämning av genomgångskonton i KassaBank.

Avgiftshantering förskola och fritids

Utveckling/önskat resultat	Aktivitet
VM3: Minska sårbarheten, förtydliga kompetensprofilen vid rekrytering, förkorta introduktionsprocessen.	Framtagande av specifik kompetensmodell för processen.
VM2: Förbättrade möjligheter till analys tillsammans med kunderna. Ökade kunskaper om kvantitativa och kvalitativa aspekter av verksamheten vilket kan leda till förslag på förbättringar och effektiviseringar.	Konstruktion av modell för uppföljning av verksamheten.
VM1: Snabbare och mer effektiv kommunikation med förvaltningarnas administratörer.	Undersöka möjliga alternativ för ärendehanteringssystem.

Hyresadministrationen

Utveckling/önskat resultat	Aktivitet
<p><i>Verksamhetsmål 2</i> Förenkla/effektivisera hanteringen av underlag genom att gå över till digitalhantering av underlag.</p>	<p>Ta fram arbetsbeskrivningar och E-postmallar Testa den nya hanteringen på en provförvaltning Genomföra utbildningar Testa hanteringen på ytterligare en förvaltning samt att utöka hanteringen till att gälla samtliga stadsdelar</p>
<p><i>Verksamhetsmål 2</i> Gå över till elektronisk signering för att minska hantering av manuella underlag för att lättare få kunna få en överblick över samtliga återbetalningar</p>	<p>Beställa certifikat, se över hyresadministrationens mappstruktur samt arbetsbeskrivning.</p>
<p><i>Verksamhetsmål 3</i> Öka kunskapen om att söka /ta fram information från LOIS. Gör att vi kan kvalitetssäkra utfört arbete.</p>	<p>Rapportutbildning i LOIS för samtliga medarbetare</p>

Systemförvaltning

Utveckling/önskat resultat	Aktivitet
<i>Verksamhetsmål 2 & 3:</i> Mer effektiv arbetsfördelning ger mer tid och engagemang för att möta kundens behov.	Se över arbetsfördelning för systemförvaltarna för att frigöra tid och att minska arbetsbelastning.
<i>Verksamhetsmål 2:</i> Säkerställa att integrationer överför rätt data till Agresso.	Säkerställa inläsning av integrationsfiler, att inläst information överensstämmer med avsänd.
<i>Verksamhetsmål 2:</i> Minimera arbetet med att rätta felaktiga transaktioner från förssystem.	Minska antalet poster på fellistor avseende integrationer.
<i>Verksamhetsmål 1:</i> Främja tydlighet i kommunikationen.	Skapa gemensam ordlista avseende processerna inom VO ekonomi.

Redovisning

Utveckling/önskat resultat	Aktivitet
<i>Verksamhetsmål 2 & 3:</i> Öka kompetens hos kundernas ekonomifunktion för att minska antalet fel och bidra till ökad effektivitet.	I samråd med representanter för förvaltningarnas ekonomifunktioner ta fram en grundläggande utbildning i ekonomiadministration riktad till de medarbetare som har kontakt med serviceförvaltningen i ekonomiärenden.
<i>Verksamhetsmål 3:</i> Öka kompetensen hos ekonomiadministratörer för att minska antalet felbokningar.	Hålla utbildning i grundläggande redovisning för övriga processer inom VO ekonomi.
<i>Verksamhetsmål 2:</i> Effektivisering av utförandet av tilläggstjänster ger snabbare leverans och lägre kostnad för kunderna.	Se över tilläggstjänsterna tillsammans med systemförvaltare för att hitta tekniska förbättringsmöjligheter.
<i>Verksamhetsmål 2:</i> Harmonisering av redovisningens processutveckling med övriga processers leder till ökad effektivisering.	Implementera Trello som verktyg för processutveckling.
<i>Verksamhetsmål 2:</i> Kvalitetssäkra kundernas hantering av vårdmoms för att minska risken för skatterättsliga fel.	Kartläggning av "moms inom vård" hos förvaltningarna. Informera och erbjuda tjänsten till de förvaltningar som enligt kartläggningen har stort behov av hjälp.

Anläggning

Utveckling/önskat resultat	Aktivitet
<i>Verksamhetsmål 2:</i> Effektivisera IB-körningen genom att minska antalet fel.	Minska antal felrader i IB-körning avseende konto 1171 och 2380.
<i>Verksamhetsmål 2:</i> Öka kompetensen inom anläggningsredovisning hos kunderna för att minska antalet fel.	Genomföra utbildningsinsats/workshop för kunder som köper tjänsten anläggning.
<i>Verksamhetsmål 2:</i> Öka kompetensen inom korttidsinventarier hos kunderna för att minska antalet fel.	Genomföra workshop för slutanvändare avseende korttidsinventarier.

Tid och Projekt

Utveckling/önskat resultat	Aktivitet
<i>Verksamhetsmål 2:</i> Hjälpa kunderna till en mer effektiv och korrekt fakturering av tid.	Skapa lokalt anpassad lathund/arbetsbeskrivning avseende fakturering.
<i>Verksamhetsmål 2:</i> Skapa bättre förutsättningar för kunderna att följa upp sin tid.	Skapa lokala rapporter för utvalda kunder.