



RESULTATREKNESKAP	2019	2020	2020	2020
SSIKT	REKNESKAP	REKNESKAP	BUDSJETT	% FORBRUK
Driftskostnader lønn	5.114.721,-	5.020.261,-	20.583.459,-	24,4 %
Andre driftskostnader	5.623.297,-	10.966.550,-	21.473.000,-	51,1 %
Inntekter	-25.638.033,-	-38.471.067,-	-42.056.459,-	91,5 %
SUM	-14.900.015,-	-22.484.256,-	0	38,0 %



Månadsrapporten inneheld historiske data frå 2019, der vi har tilsvarende tal.

Den vil også vise status for denne månaden og hittil i år, på enkelte målepunkt.

Alle rekneskapstal er hittil i år og ekskl. mva. Budsjett er totalt for året

Det er også lagt til styringstal på side 5, som viser status på 10 områder vi skal måle oss på.

GUTTORM RIMSTAD - Dagleg leiar

### BRUKARSTØTTE



**2.255 / 5.347 \***  
SUPPORT-SAKER  
1.216 / 3.840 \*\*



**88% / 86%\***  
LØYST INNAD 3 D  
82% / 81% \*\*



**97% / 93%\***  
SVAR % TELEFON  
95% / 94% \*\*



**14.953 \***  
BRUKARAR  
14.690\*\*

Tala viser talet på saker og løysingsgrad, samt antal brukara som er registrert i systema våre.

### DRIFT



**99,9% / 99,99% \***  
OPPETID  
99,97% / 99,99% \*\*



**10.065**  
DATAMASKINER  
8.932\*\*\*



**1.451**  
WIFI BASAR  
1.177 \*\*\*



**1.811**  
WIFI BRUKARAR  
6.738 \*\*\*

Her er informasjon om utstyr som er registrert i systema våre, samt oppetid på dei sentrale løysingane vi levera til kommunane. Alle tala er for denne månaden.

FORBRUK I PROSJEKT	BUDSJETT
<b>22 %</b>	Kr 9.120.274,-
<b>0 %</b>	
<b>8 %</b>	Kr 7.008.984,-
<b>16 %</b>	Kr 16.129.258,-

Teknisk drift

Brukarstøtte / prosjekt

Fag-prosjekt / strategi

Sum alle prosjekt

### PERSONALINFORMASJON



**25**  
ÅRSVERK HEIMLAR

**24**  
TILSETTE

**23**  
ÅRSVERK



**10,6% / 11,5%\***  
SJUKEFRÅVER  
5,7% / 4,5% \*\*

**9,3% / 10,0%\***  
LANGTID  
1,7% / 1,8% \*\*

**1,3% / 1,5%\***  
KORTTID  
4,0% / 2,7% \*\*

\*) Denne månaden / Hittil i år 2020    \*\*) Denne månaden / Hittil i år 2019    \*\*\*) Tal frå 2019



Vi jobbar for stabil drift av våre system, men om du får problem eller har spørsmål, skal vi raskt kunne hjelpe deg.

OPNINGSTID BRUKARSTØTTE:  
MAN-FRE 08-16

E-POST: support@ssikt.no

TELEFON: 900 80 764

GURO GAUSEMEL  
Leiar brukarstøtte / prosjekt

RESULTATREKNESKAP	2019	2020	2020	2020
BRUKARSTØTTE / PROSJEKT	REKNESKAP	REKNESKAP	BUDSJETT	% FORBRUK
Driftskostnader lønn	2.607.147,-	2.464.339,-	10.238.728,-	24,1 %
Andre driftskostnader	37.568,-	16.532,-	420.000,-	3,9 %
Inntekter	-7.384,-	-11.056,-	0,-	-
SUM	2.637.331,-	2.469.815,-	10.658.728,-	23,2 %

## BRUKARSTØTTE



**14.953**  
BRUKARAR  
14.690\*\*



**2.255 / 5.347 \***  
SUPPORTSAKER  
1.216 / 3.840 \*\*



**92% / 90%\***  
ENDRINGSØNSKE  
90% / 86% \*\*



**8% / 10%\***  
PROBLEM  
10% / 14% \*\*

**2.205 / 5.181 \***  
BRUKARSTØTTE  
1.136 / 3.693 \*\*

**3 / 18\***  
PROSJEKT  
27 / 33 \*\*

**47 / 148 \***  
BESTILLING  
53 / 114\*\*

## LØYSINGSTID SAKER



**8,4 D**

SNITTTID PROSJEKT



**4,6 D**

SNITTTID BESTILLING



**76% / 73%\***

LØYST INNAN 24 T  
66% / 64% \*\*



**12% / 13%\***

LØYST MELLOM 1-3 D  
16% / 17% \*\*



**10% / 12%\***

LØYST 3-10 D  
11% / 14% \*\*



**2% / 2%\***

LØYST ETTER 10 D  
7% / 5% \*\*

## HENVENDINGAR PER TELEFON



**937 / 2.502 \***

TELEFONSAMTALAR  
497 / 1.300\*\*



**97% / 93%\***

SVAR % TELEFON  
95% / 94% \*\*

**0,6 T / 0,7 T \***  
SNITTTID INNAN 24 T  
0,8 T / 0,8 T \*\*

**1,1 D / 1,3 D \***  
SNITTTID 1-3 D  
1,4 D / 1,2 D \*\*

**4,5 D / 4,6 D \***  
SNITTTID 3-10 D  
4,6 D / 4,8 D \*\*

**23D / 18,1 D \***  
SNITTTID ETTER 10 D  
23,3 D / 26,3 D \*\*

Løysingstid viser antal saker (%) som er løyst innanfor desse periodane:  
UNDER 24 TIMAR / MELLOM 1 OG 3 DAGAR / MELLOM 3 OG 10 DAGAR / ETTER 10 DAGAR

Vi har også tatt med gjennomsnittleg løysingstid innan dei same periodane.  
Vi nyttar brukarstøttesystemet til å registrere og rapportere bestillingar frå kommunane.  
Ein del av desse sakene tek normalt lenger en 3 dagar.



Ved driftssenteret har vi i tillegg til ordinær drift og feilretting jobba med blant anna desse prosjekta.

- Oppsett og installasjon av Acos sak/arkiv system
- Backup lokasjon for driftssenteret
- Utrulling av velfersdteknologi

**ODD ARILD DJUPVIK**  
Leiar driftssenter

RESULTATREKNESKAP	2019	2020	2020	2020
DRIFTSSENTER	REKNESKAP	REKNESKAP	BUDSJETT	% FORBRUK
Driftskostnader lønn	1.246.105,-	1.362.527,-	5.933.098,-	22,9 %
Andre driftskostnader	2.142.449,-	5.905.275,-	12.906.000,-	45,8 %
Inntekter	-25.625.927,-	-38.431.245,-	-42.056.459,-	91,4 %
SUM	-22.237.373,-	-31.163.443,-	-23.217.361,-	38,5 %



IPAD

2017 - 2020



PC

2017 - 2020



CHROMEBOOKS

2017 - 2020



TYNNE KLIENTAR

2017 - 2020



MOBILTELEFONAR

2017 - 2020



WIFI / NETTVERK

2017 - 2020



## OPPETID OG DATAMENGDE



**99,99% / 99,99%\***

OPPETID

99,97% / 99,99% \*\*



**79,0 TB**

DATAMENGDE

Vi har hatt ein stor vekst innan trådløst tilkopla einingar siste året, og vi har utvida og forbetra trådløusnettet i alle kommunane.

Talet på PCar går noko ned, sidan iPads og Chromebooks etter kvart tek over i skulane i fleire kommunar.

Oppgitt tal er maskiner som har vore aktive i løpet av siste kvartalet.

Alle tala er samla antall ved månads slutt.



Område fag/strategi inneheld våre fagressursar. Desse jobbar opp mot fagsystema vi driftar for kommunane.

Vi jobbar med prosjektleiing, brukarstøtte og utvikling av tjenestane.

Vi er også bindeledd inn mot leverandørane på dei områda vi er representert.

**GUTTORM RIMSTAD**

Leiar fagområder

RESULTATREKNESKAP	2019	2020	2020	2020
STRATEGI	REKNESKAP	REKNESKAP	BUDSJETT	% FORBRUK
Driftskostnader lønn	145.100,-	0,-	0,-	0 %
Andre driftskostnader	29.697,-	0,-	0,-	0 %
Inntekter	-910,-	0,-	0,-	0 %
OMSORG	REKNESKAP	REKNESKAP	BUDSJETT	% FORBRUK
Driftskostnader lønn	319.311,-	327.317,-	1.255.511,-	26,1 %
Andre driftskostnader	1.71.869,-	1.317.687,-	2.372.000,-	55,6 %
Inntekter	-1.274,-	-1.911,-	0,-	0 %
ØKONOMI OG LØNN	REKNESKAP	REKNESKAP	BUDSJETT	% FORBRUK
Driftskostnader lønn	326.810,-	383.871,-	1.407.564,-	27,3 %
Andre driftskostnader	1.779.211,-	2.611.190,-	3.250.000,-	80,3 %
Inntekter	-877,-	-24.365,-	0,-	-
SAK / ARKIV OG WEB	REKNESKAP	REKNESKAP	BUDSJETT	% FORBRUK
Driftskostnader lønn	237.893,-	244.683,-	880.529,-	27,8 %
Andre driftskostnader	314.103,-	956.766,-	2.200.000,-	43,5 %
Inntekter	-910,-	-1.125,-	0,-	-
OPPVEKST	REKNESKAP	REKNESKAP	BUDSJETT	% FORBRUK
Driftskostnader lønn	232.355,-	237.524,-	868.029,-	27,4 %
Andre driftskostnader	248.40,-	159.100,-	325.000,-	48,9 %
Inntekter	-750,-	-1.125,-	0,-	-

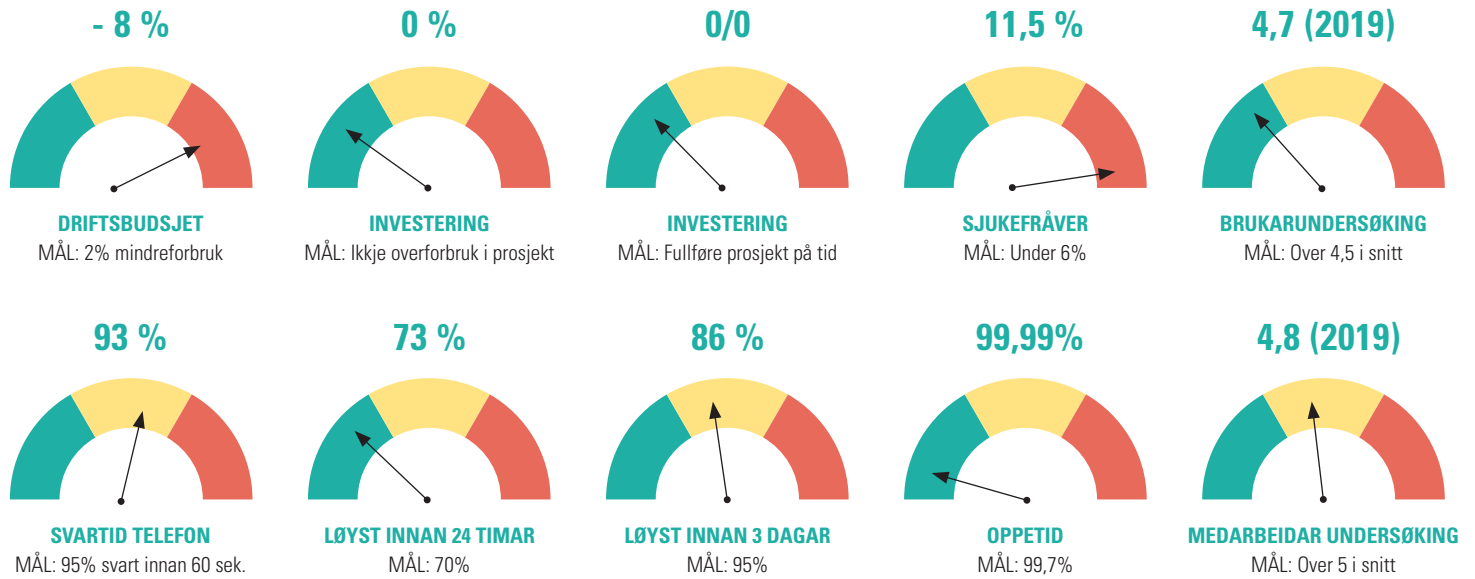
## Vi har fleire prosjekt på gang i 2020

### HER ER NOKON AV DEI:

- Nytt økonomi/HR/lønn system - forprosjekt
- Gerica digitalisering
- Helsestasjons program - digitalt arkiv



## STYRINGSTAL



Desse grafane viser resultat innan dei 10 områda vi har satt opp får å måle leveransen vår på. Dei inneheld styringsdata frå økonomi, personal, brukarstøtte, drift og undersøkingar. Brukar- og medarbeidar undersøking vert halde ein gong i året, tala som viser her er frå sist undersøking, årstal i parantes. Dei andre tala er hittil i år.

FORBRUK I PROSJEKT - FAG	BUDSJETT	
0 %	Kr 1.400.000,-	Nytt økonomi/HR/lønn system
0 %	Kr 300.000,-	Digitalt fyrsteval
2 %	Kr 2.527.410,-	Sak/arkiv system (2019)
0 %	Kr 900.000,-	Gerica digitalisering
29 %	Kr 1.881.574,-	Helsestasjons program (2019)
0 %	Kr 384.914,-	Digitalisering oppvekst
FORBRUK I PROSJEKT - DRIFT	BUDSJETT	
5 %	Kr 3.525.000,-	Maskinvare og programvare driftssenteret
31 %	Kr 3.200.000,-	Nettverksutstyr i kommunane
24 %	Kr 2.395.274,-	IP-telefoni

Tala i grafane over viser % forbruk i dei forskjellige investerings prosjekta hittil i år. Alle tal er eks. mva. Tala i parantes (2019) viser rest midlar i prosjekteta etter årsavslutting i 2019.