



| RESULTATREKNESKAP     | 2018          | 2019          | 2019          | 2019      |
|-----------------------|---------------|---------------|---------------|-----------|
| SSIKT                 | REKNESKAP     | REKNESKAP     | BUDSJETT      | % FORBRUK |
| Driftskostnader lønn  | 15.417.820,-  | 18.627.166,-  | 20.882.770,-  | 89,2 %    |
| Andre driftskostnader | 12.054.312,-  | 15.996.336,-  | 16.553.174,-  | 96,6 %    |
| Inntekter             | -33.113.800,- | -38.783.928,- | -37.438.944,- | 103,5 %   |
| SUM                   | -5.641.668,-  | -4.160.426,-  | 0             | 92,5 %    |



Månadsrapporten er nå justert og inneholdt historiske data frå 2018, 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.

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



**1.054 / 114.473\***  
SUPPORT-SAKER  
749 / 11.391 \*\*



**82% / 82%\***  
LØYST INNAD 3 D  
80% / 85% \*\*



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



**15.148\***  
BRUKARAR  
14.292 \*\*

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

## DRIFT



**99,99% / 99,99%\***  
OPPETID  
-% / -% \*\*



**9.490**  
DATAMASKINER  
8.613 \*\*\*



**1.396**  
WIFI BASAR  
1.140 \*\*\*



**7.615**  
WIFI BRUKARAR  
6.100 \*\*\*

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        |
|--------------------|-----------------|
| 80 %               | Kr 7.089.240,-  |
| 0%                 |                 |
| 50 %               | Kr 9.874.3005,- |
| 62 %               | Kr 16.963.545,- |

Teknisk drift

Brukarstøtte / prosjekt

Fag-prosjekt / strategi

Sum alle prosjekt

## PERSONALINFORMASJON



**25**  
ÅRSVERK HEIMLAR

**24**  
TILSETTE

**23**  
ÅRSVERK



**11,8% / 7,1%\***  
SJUKEFRÅVER  
4,9% / 4,3% \*\*

**8,9% / 5,4%\***  
LANGTID  
3,2% / 2,4% \*\*

**2,9% / 1,7%\***  
KORTTID  
1,7% / 1,9% \*\*

\*) Denne månaden / Hittil i år 2019    \*\*) Denne månaden / Hittil i år 2018    \*\*\*) Tal frå 2018



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       | 2018        | 2019        | 2019         | 2019      |
|-------------------------|-------------|-------------|--------------|-----------|
| BRUKARSTØTTE / PROSJEKT | REKNESKAP   | REKNESKAP   | BUDSJETT     | % FORBRUK |
| Driftskostnader lønn    | 8.152.989,- | 9.430.103,- | 9.967.699,-  | 94,6 %    |
| Andre driftskostnader   | 169.743,-   | 149.620,-   | 130.000,-    | 115,1 %   |
| Inntekter               | -62.175,-   | -158.410,-  | 0,-          | -         |
| SUM                     | 8.260.557,- | 9.421.313,- | 10.097.699,- | 93,3 %    |

## BRUKARSTØTTE



**15.148**  
BRUKARAR  
14.292\*\*



**1.054 / 14.473\***  
SUPPORTSAKER  
749 / 11.391 \*\*



**89% / 88%\***  
ENDRINGSØNSKE  
84% / 83% \*\*



**11% / 12%\***  
PROBLEM  
16% / 17% \*\*

**1.010 / 13.889\***  
BRUKARSTØTTE  
725 / 10.953 \*\*

**5 / 106\***  
PROSJEKT  
5 / 86 \*\*

**39 / 478\***  
BESTILLING  
19 / 352 \*\*

## LØYSINGSTID SAKER



**31 D**

SNITTTID PROSJEKT



**12 D**

SNITTTID BESTILLING



**66% / 67%\***  
LØYST INNAN 24 T  
61% / 67% \*\*



**16% / 15%\***  
LØYST MELLOM 1-3 D  
19% / 18% \*\*



**15% / 13%\***  
LØYST 3-10 D  
14% / 11% \*\*



**3% / 5%\***  
LØYST ETTER 10 D  
6% / 4% \*\*

## HENVENDINGAR PER TELEFON



**459 / 5.702\***  
TELEFONSAMTALAR  
- / 4.017 \*\*



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

Henvendingar per telefon viser antal samtalar hittil i år og svar % på desse i løpet av 60 sekund.

## LØYSINGSTID BRUKARSTØTTE



**0,7 T / 0,8 T\***  
SNITTTID INNAN 24 T  
0,9 T / 0,9 T \*\*



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



**4,5 D / 4,7 D\***  
SNITTTID 3-10 D  
4,7 D / 4,9 D \*\*



**17,2D / 29,4 D\***  
SNITTTID ETTER 10 D  
25,1 D / 25,3 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     | 2018          | 2019          | 2019          | 2019      |
|-----------------------|---------------|---------------|---------------|-----------|
| DRIFTSSENTER          | REKNESKAP     | REKNESKAP     | BUDSJETT      | % FORBRUK |
| Driftskostnader lønn  | 3.942.310,-   | 4.630.823,-   | 6.105.951,-   | 75,9 %    |
| Andre driftskostnader | 7.642.801,-   | 10.167.233,-  | 10.465.674,-  | 97,1 %    |
| Inntekter             | -32.724.959,- | -38.197.419,- | -37.438.944,- | 102,1 %   |
| SUM                   | -21.139.848,- | -23.399.363,- | -20.867.319,- | %         |



IPAD

2016 - 2019

0 1.430 2.604 3.211



PC

2016 - 2019

0 0 3.039 2.923



CHROMEBOOKS

2016 - 2019

0 872 1.820 2.124



TYNNE KLIENTAR

2016 - 2019

0 1.113 1.150 1.232



MOBILTELEFONAR

2016 - 2019

0 0 2.300 3.713



WIFI / NETTVERK

2016 - 2019

0 0 1.576 1.836

## OPPETID OG DATAMENGDE



99,99% / 99,99%\*

OPPETID  
-% / -% \*\*

82,8 TB

DATAMENGDE

Vi har hatt ein stor vekst innan trådløst tilkople 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.

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

Alle tala er samla antall ved månads slutt.

Rapportane rundt telefoni er litt endra frå i fjor til i år.

Rapporten for 2019 syner svarprosent på innkomande anrop uavhengig av ventetid på linja og om innringaren vel og legge på.



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     | 2018          | 2019        | 2019        | 2019      |
|-----------------------|---------------|-------------|-------------|-----------|
| STRATEGI              | REKNESKAP     | REKNESKAP   | BUDSJETT    | % FORBRUK |
| Driftskostnader lønn  | 375.556.100,- | 347.371,-   | 538.461,-   | 64,5 %    |
| Andre driftskostnader | 57.271,-      | 102.726,-   | 185.000,-   | 55,5 %    |
| Inntekter             | 0,-           | -3.105,-    | 0,-         | 0 %       |
| OMSORG                | REKNESKAP     | REKNESKAP   | BUDSJETT    | % FORBRUK |
| Driftskostnader lønn  | 1.105.499,-   | 1.069.152,- | 1.218.388,- | 87,7 %    |
| Andre driftskostnader | 1.585.743,-   | 1.482.103,- | 2.030.500,- | 73,0 %    |
| Inntekter             | -205.690,-    | -221.479,-  | 0,-         | 0 %       |
| ØKONOMI OG LØNN       | REKNESKAP     | REKNESKAP   | BUDSJETT    | % FORBRUK |
| Driftskostnader lønn  | 841.477,-     | 1.343.432,- | 1.363.863,- | 98,5 %    |
| Andre driftskostnader | 2.334.404,-   | 2.716.579,- | 2.360.000,- | 115,1 %   |
| Inntekter             | -120.976,-    | -118.991,-  | 0,-         | -         |
| SAK / ARKIV OG WEB    | REKNESKAP     | REKNESKAP   | BUDSJETT    | % FORBRUK |
| Driftskostnader lønn  | 675.711,-     | 938.916,-   | 851.704,-   | 110,2 %   |
| Andre driftskostnader | 181.250,-     | 1.174.344,- | 1.055.000,- | 113,3 %   |
| Inntekter             | 0,-           | -80.399,-   | 0,-         | -         |
| OPPVEKST              | REKNESKAP     | REKNESKAP   | BUDSJETT    | % FORBRUK |
| Driftskostnader lønn  | 324.278,-     | 867.369,-   | 836.704,-   | 103,6 %   |
| Andre driftskostnader | 83.100,-      | 203.731,-   | 330.000,-   | 61,7 %    |
| Inntekter             | 0,-           | -4.125,-    | 0,-         | -         |

## Vi har fleire prosjekt på gang for 2019

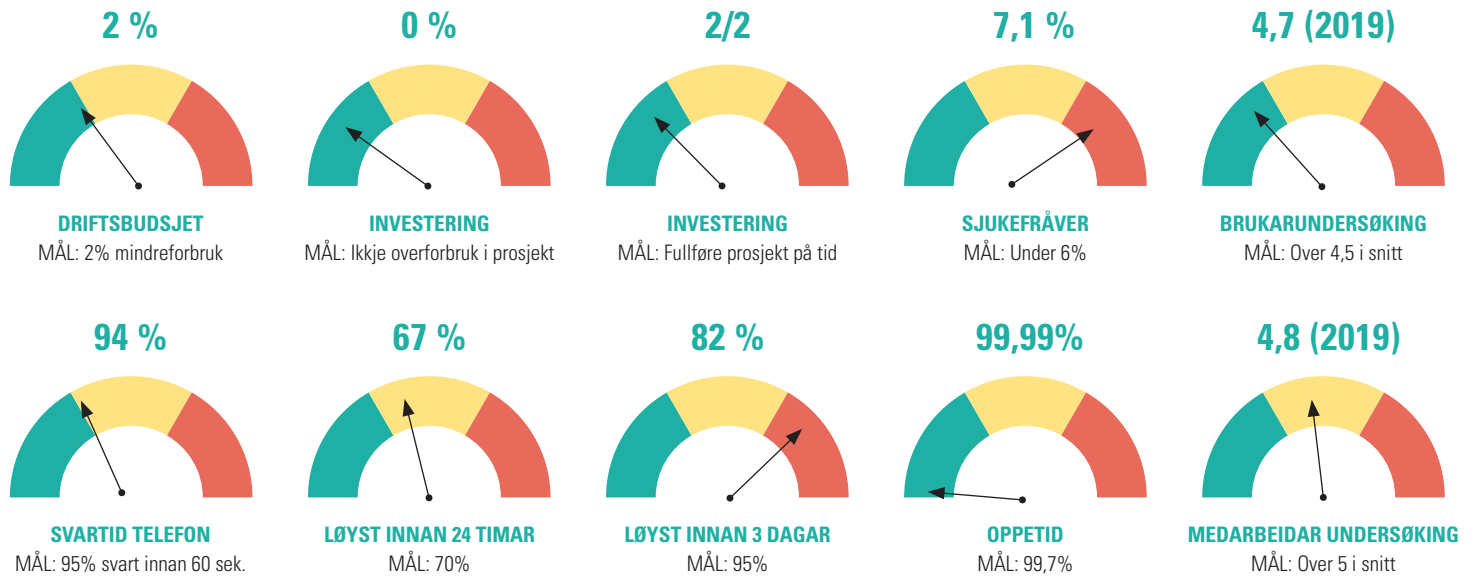
### HER ER NOKON AV DEI:

- Nytt saks-/arkivsystem
- Digitaliserings prosjekt Agresso
- Nytt helsestasjons program
- Heilelektronisk reiserekningsmodul

- I økonomisystemet er det i oktober retta opp ei føring i forbindelse med årsavslutninga for 2018. Dette fører til at både budsjettet og drift er justert med mindreforbruket frå 2018. det er ikkje teke med i denne rapporten, då det ikkje påverkar resultatet, men tala er synelege i økonomisystemet.
- Økonomitala for hittil i år er ikkje endelege, då vi ventar på ein del faktura som skal først i 2019. Endeleg årsresultat kjem i årsmeldinga.

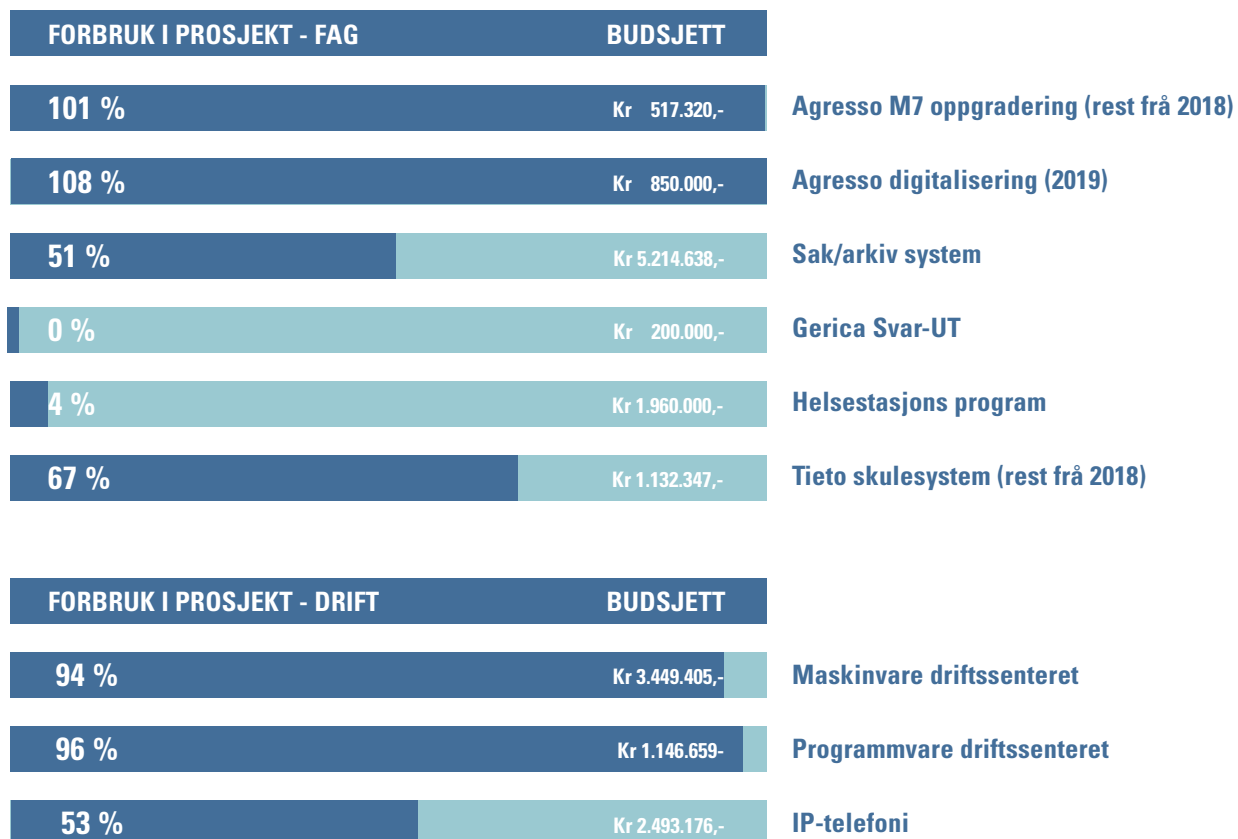


## STYRINGSTAL



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.



Tala i grafane over viser % forbruk i dei forskjellige investerings prosjekta hittil i år. Alle tal er eks. mva.