



RESULTATREKNESKAP	2018	2019	2019	2019
SSIKT	REKNESKAP	REKNESKAP	BUDSJETT	% FORBRUK
Driftskostnader lønn	6.128.107,-	6.955.169,-	20.882.770,-	33,3 %
Andre driftskostnader	5.949.035,-	7.042.239,-	16.553.174,-	42,5 %
Inntekter	-32.483.371,-	-25.646.079,-	-37.438.944,-	68,5 %
SUM	-20.405.484,-	-11.608.671,-	0	31,0 %



Månadsrapporten er no justert og inneheld 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



939 / 4.779*
SUPPORT-SAKER
923 / 3.892**



81% / 81%*
LØYST INNAD 3 D
85% / 85%**



90% / 93%*
SVAR % TELEFON
-% / -%**



14.579*
BRUKARAR
13.514**

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

DRIFT



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



8.944
DATAMASKINER
8.135***



1.195
WIFI BASAR
1.027***



7.008
WIFI BRUKARAR
4.900***

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

FORBRUK I PROSJEKT	BUDSJETT
20 %	Kr 7.089.240,-
0%	
12 %	Kr 9.874.3005,-
15 %	Kr 16.963.545,-

Teknisk drift

Brukarstøtte / prosjekt

Fag-prosjekt / strategi

Sum alle prosjekt

PERSONALINFORMASJON



25
ÅRSVERK HEIMLAR

24
TILSETTE

23
ÅRSVERK



4,6% / 4,4%*
SJUKEFRÅVER
4,0% / 5,9%**

2,0% / 2,3%*
LANGTID
4,0% / 4,6%**

2,6% / 2,1%*
KORTTID
0% / 1,3%**

*) 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	3.309.442,-	3.479.611,-	9.967.699,-	34,9 %
Andre driftskostnader	16.127,-	39.557,-	130.000,-	30,4 %
Inntekter	0,-	-10.996,-	0,-	-
SUM	3.325.569,-	3.508.172,-	10.097.699,-	34,7 %

BRUKARSTØTTE



14.579
BRUKARAR
13.514**



939 / 4.779*
SUPPORTSAKER
923 / 3.892 **



91% / 87%*
ENDRINGSØNSKE
83% / 83% **



9% / 13%*
PROBLEM
17% / 17% **

911 / 4.596*
BRUKARSTØTTE
894 / 3.770 **

6 / 39*
PROSJEKT
5 / 30 **

22 / 136*
BESTILLING
24 / 92 **

LØYSINGSTID SAKER



26,9 D
SNITTTID PROSJEKT



7,2 D
SNITTTID BESTILLING



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



14% / 16%*
LØYST MELLOM 1-3 D
18% / 19% **



11% / 13%*
LØYST 3-10 D
10% / 11% **



8% / 6%*
LØYST ETTER 10 D
5% / 4% **

HENVENDINGAR PER TELEFON



497 / 1.771*
TELEFONSAMTALAR
300 / 1.200 **



90% / 93%*
SVAR % TELEFON
-% / -% **

LØYSINGSTID BRUKARSTØTTE



1,0 T / 0,9 T*
SNITTTID INNAN 24 T
0,8 T / 0,9 T **



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



4,9 D / 4,8 D*
SNITTTID 3-10 D
5,4 D / 5,1 D **



33,5D / 28,5D*
SNITTTID ETTER 10 D
123,6 D / 23,2 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	1.538.843,-	1.782.808,-	6.105.951,-	29,1 %
Andre driftskostnader	2.832.414,-	3.356.412,-	10.465.674,-	32,0 %
Inntekter	-32.472.536,-	-25.628.000,-	-37.438.944,-	68,5 %
SUM	-28.101.279,-	-20.488.780,-	-20.867.319,-	%



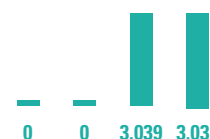
IPAD

2016 - 2019



PC

2016 - 2019



CHROMEBOOKS

2016 - 2019



TYNNE KLIENTAR

2016 - 2019



MOBILTELFONAR

2016 - 2019



WIFI / NETTVERK

2016 - 2019



OPPETID OG DATAMENGDE



99,99% / 99,99%*

OPPETID

-% / -% **



61,8 TB

DATAMENGDE

Vi har hatt ein stor vekst innan trådløst tilkople einingar siste året, og vi har utvida og forbetra trådløsnettet 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.

I april hadde vi tre dagar der vi la inn telefonsvar på brukarstøttekøa, og vi ser at dette har gitt utslag på målingane for telefoni. Dette var snakk om ein dag med utfall av sentrale tenester samt to dagar med fagsamling. I løpet av desse dagane var det over 30 stk som la på etter at dei hadde hørt meldinga som var lagt inn som telefonsvar.

Av 471 anrop denne månaden er det 44 som har lagt på før dei har fått svar. 39 av desse har lagt på før det har gått 30 sekund, medan 43 har lagt på før 60 sekund. Dette dreg ned den totale svarprosenten til 90.

Om ein ser på besvarte anrop er 99% besvart før det har gått 60 sekund.



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

RESULTATREKNEKAP	2018	2019	2019	2019
STRATEGI	REKNEKAP	REKNEKAP	BUDSJETT	% FORBRUK
Driftskostnader lønn	308.276,-	206.726,-	538.461,-	37,5%
Andre driftskostnader	18.000,-	102.726,-	185.000,-	55,5 %
Inntekter	0,-	-1.365,-	0,-	0 %
OMSORG	REKNEKAP	REKNEKAP	BUDSJETT	% FORBRUK
Driftskostnader lønn	440.237,-	425.142,-	1.218.388,-	34,9 %
Andre driftskostnader	1.255.185,-	1.122.214,-	2.030.500,-	55,3 %
Inntekter	0,-	-1.911,-	0,-	0 %
ØKONOMI OG LØNN	REKNEKAP	REKNEKAP	BUDSJETT	% FORBRUK
Driftskostnader lønn	305.322,-	435.730,-	1.363.863,-	31,9 %
Andre driftskostnader	1.733.395,-	1.842.497,-	2.360.000,-	78,1 %
Inntekter	-10.838,-	-1.317,-	0,-	-
SAK / ARKIV OG WEB	REKNEKAP	REKNEKAP	BUDSJETT	% FORBRUK
Driftskostnader lønn	225.987,-	315.345,-	851.704,-	37,0 %
Andre driftskostnader	69.437,-	324.453,-	1.055.000,-	30,7 %
Inntekter	0,-	-1.365,-	0,-	-
OPPVEKST	REKNEKAP	REKNEKAP	BUDSJETT	% FORBRUK
Driftskostnader lønn	0,-	309.807,-	836.704,-	37,0 %
Andre driftskostnader	25.222,-	254.380,-	330.000,-	77,1 %
Inntekter	0,-	-1.125,-	0,-	-

Vi har fleire prosjekt på gang for 2019

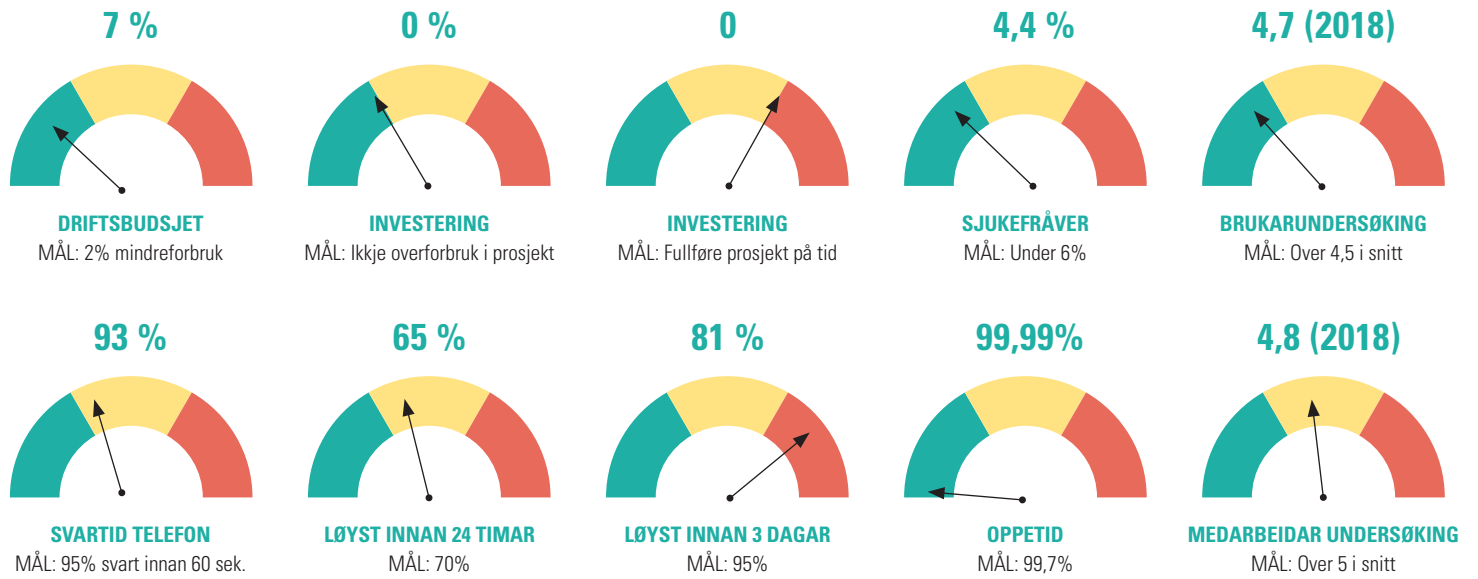
HER ER NOKON AV DEI:

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

- **Nytt sak/arkiv system:**
- Første driftsdag med Acos WebSak for Hareid og Vanylven kommune er 13. mai. Då tek kommunane i bruk all funksjonalitet i leveransen frå Acos.
- Dette inkluderer også at desse kommunane får ny skjemaløysing frå Acos. Desse skjema er designa av kommunane sjølve og vi kan enkelt gjere endringar i dei ved behov.
- Nærare 700 saksbehandlarar og leiarar frå kommunane skal på kurs i systemet i løpet av dagane 13.-16. mai. Superbrukarane i kommunane har allereie gjennomført kurs.
- Vidare utrulling av Acos WebSak er Herøy og Sande kommune 22. mai, Volda 27. mai, Ulstein 29. mai og Ørsta 5. juni.

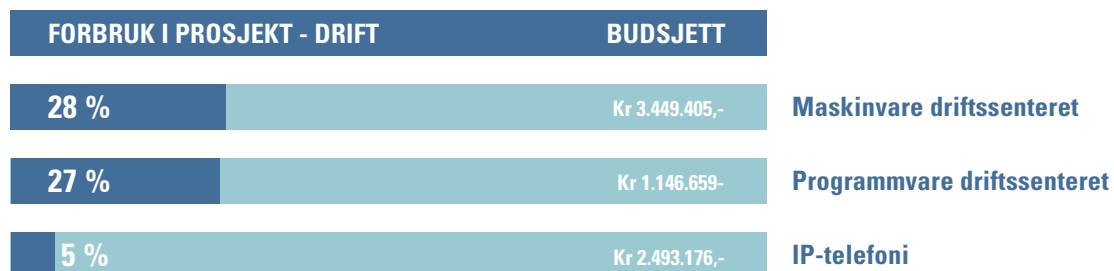
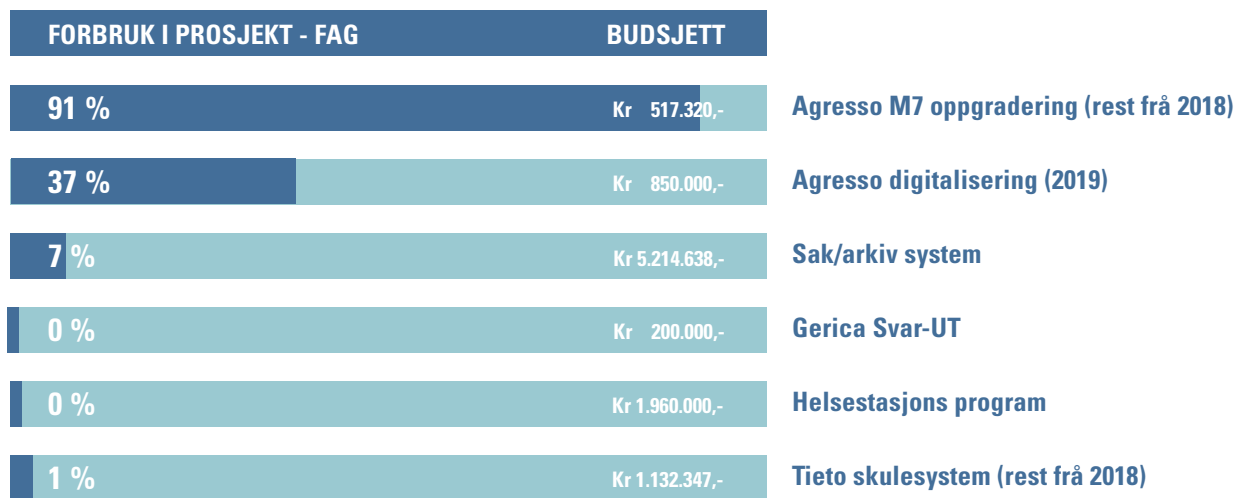


STYRINGSTAL



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.