

# PROSESSLEDELSE PÅ GODT OG VONDT

---

Roger Bjerke, fung. direktør  
Partnerforums vårkonferanse 29. mai 2017

# Helt kort om DFØ

## Tjenester og produkter

Forvalte økonomiregelverket

Utvikle metode og formidle kompetanse

Forvalte statsregnskapet og konsernkontoordningen

Tilby regnskapstjenester

Tilby lønnstjenester

## brukereffekter

bedre styring i staten

hensiktsmessige fellesløsninger i staten

## samfunnseffekt

effektiv ressursbruk i staten

# Hva er en prosess?

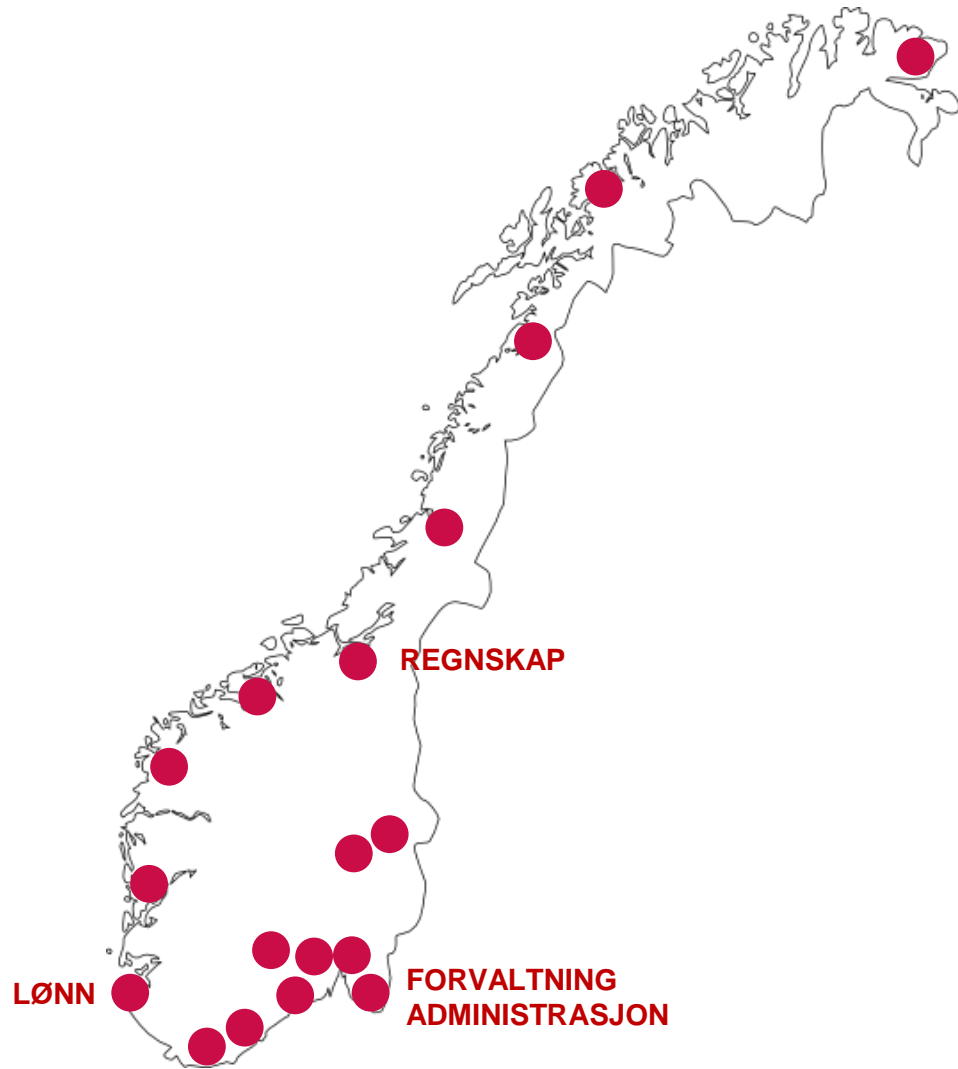
En beskrivelse av en **fremgangsmåte** for å løse en oppgave

«sånn gjør vi det hos oss»

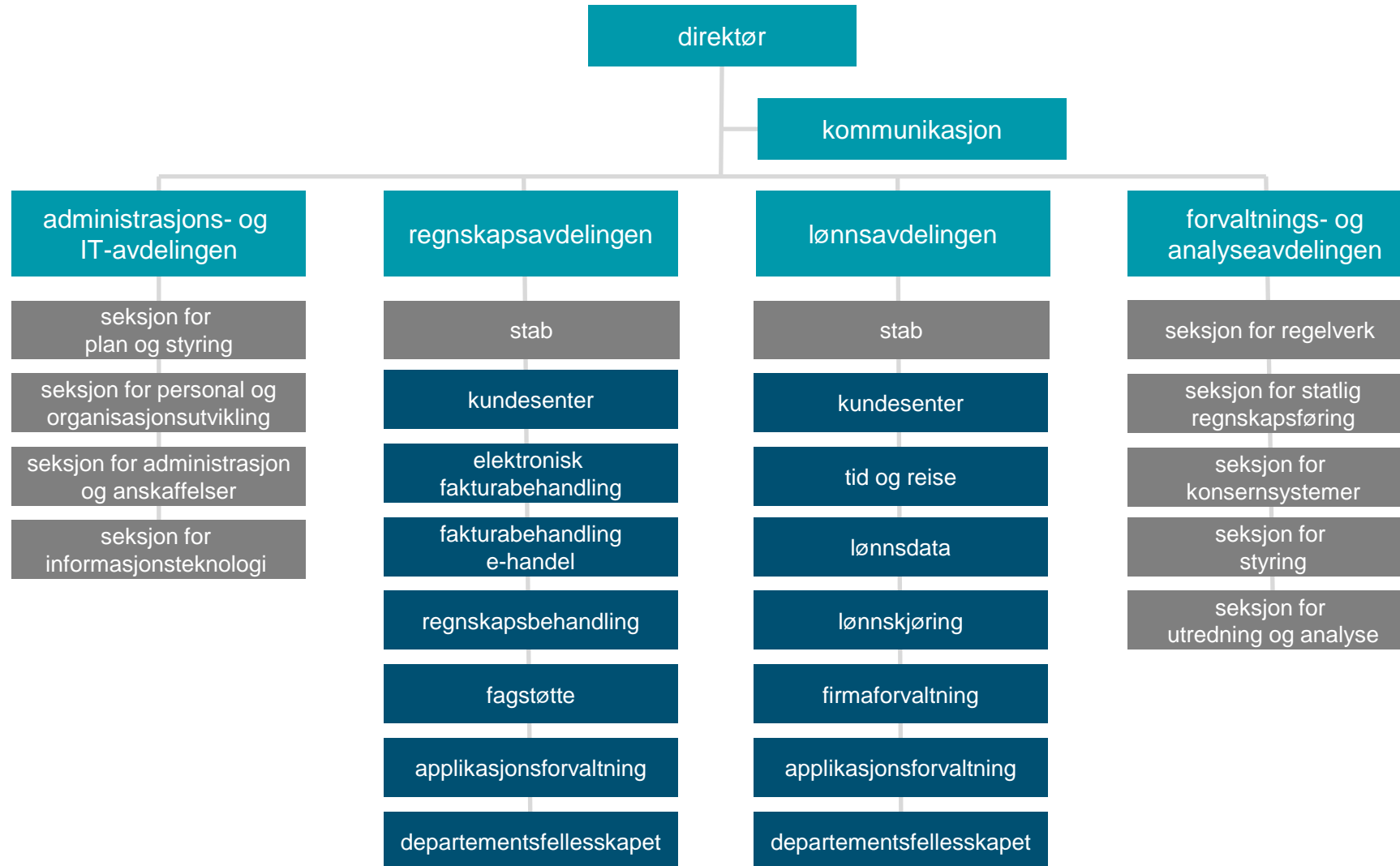
# VEIEN MOT PROSESS- ORGANISERING



# Spredt kontorstruktur medførte forskjellsbehandling



# Samlokalisering ga bedre mulighet til å organisere etter en prosessstankegang





# Prosesstilnærming har gitt verdi for DFØ

## Bedre kvalitet

- Felles standard – én praksis
- Verktøy for opplæring av nyansatte
- Systematisk ivaretagelse av kundenes behov
- Kontinuerlig forbedring
- Styringsinformasjon
- Etterlevelse av krav

## Økt produktivitet

- Produktivitetstall knyttet til prosessene
- Grunnlag for automatisering og robotteknologi
- Kontinuerlig effektivisering



# Prosessene går på tvers av linjen og viser hva vi gjør for å løse vårt samfunnsoppdrag

## Strategi, styring og ledelse

### Forvalte økonomiregelverket, utredningsinstruks og SØA

Utvikle regelverkene

Behandle henvendelser

### Levere fellesløsninger til statlige virksomheter

Forvalte  
konsernkontoordningen

Levere  
lønnstjenester

Levere regnskapstjenester

Levere  
statsregnskapet

### Bygge kompetanse i statlige virksomheter

Utvikle faglig  
standpunkt

Levere analyser og  
utredninger

Levere  
veiledere

Formidle  
kompetanse

Drive  
fagnettverk

## Støtteprosesser og felles rammeverk

Administrasjon

Kundekommunikasjon

Prosjektstyring

Prosesstyring

IT-styring

Tjenesteutvikling



# Lønnsprosesser

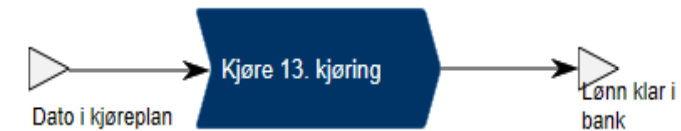
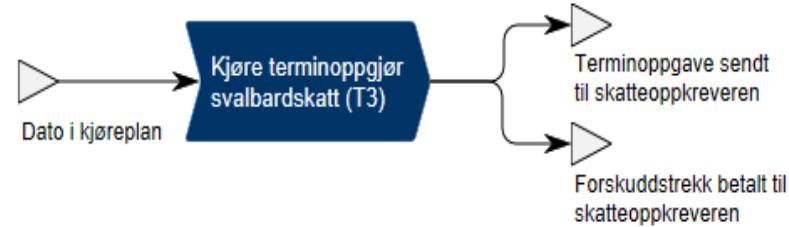
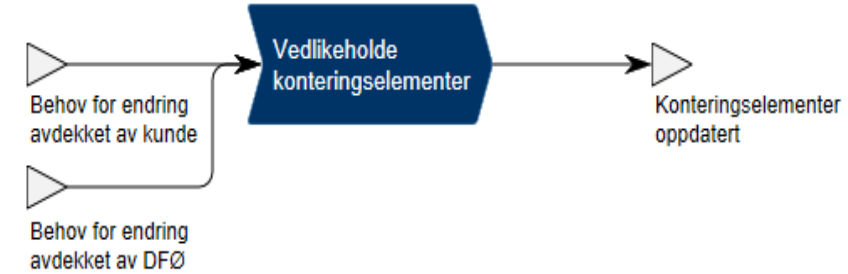
Behandle lønnsdata



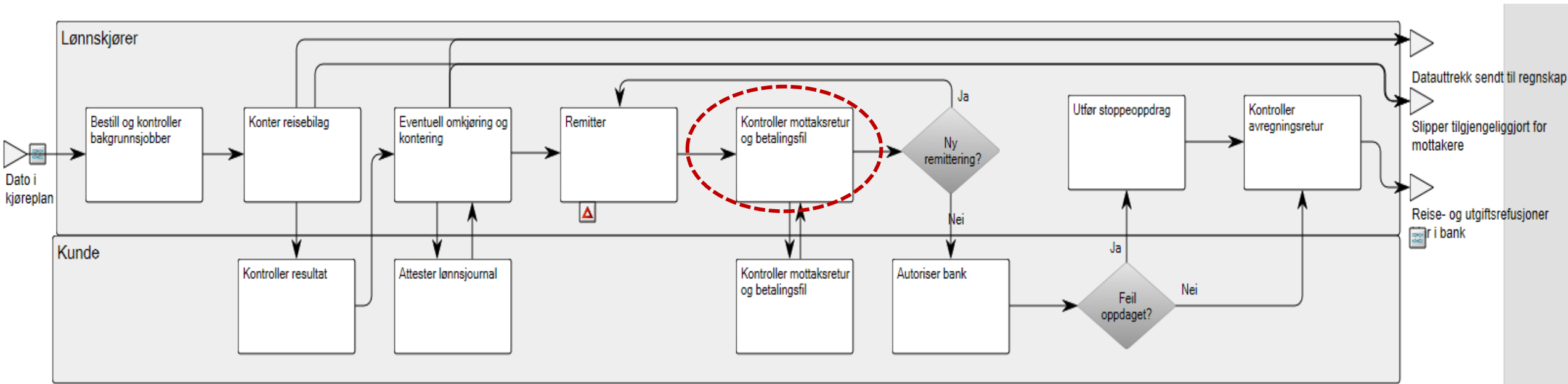
Rapportere

Forvalte  
firmaoppsett lønn

# Lønnskjøringer



# Arbeidsflyt reise- og utgiftsrefusjoner



AKTIVITET

### Kontroller mottaksretur og betalingsfil

**Formål**

Formålet med aktiviteten er å kontrollere at mottaksreturen stemmer med betalingsfilen.

**Fremgangsmåte**

Det tar ofte litt tid før mottaksreturen er fullstendig mottatt. Mottaksreturen kommer først inn i mappen BT-import, på Opal\_con. Deretter kommer den inn i mappen Innleste filer og til slutt i mappen Mottaksretur. Mottaksreturen kan av og til dele seg i to filer dersom det er utbetalinger til utenlandske bankkonti.

Ved differanse mellom mottaksretur og betalingsfil, identifiser og rett feil. Foreta ny remittering.

Dersom mottaksreturen ikke stemmer med betalingsfilen, kontrollerer AH-returkode fra bank og finn årsaken til avviket.

- Kontroller mappen Filer med feil
- Derom det er betalingsmottakere som har manglende eller feil bankkonto må dette korrigeres.
- Dersom betalingsmottaker ikke har bankkonto, men skal ha utbetalingskort, må det remitteres på nytt for disse. Ny remittering kan ikke utføres før fullstendig mottaksretur er mottatt i mappen Mottaksretur eller mappen Filer med feil, og beløpene stemmer med betalingsfila.
- Ny remittering kan også være aktuelt for andre tilfeller/grupper med utbetalingsdato påfølgende dag.

Involverte systemer/tilganger

- SAP HR
- SAP PI
- Citrix / Opal\_con

DOKUMENTER

5

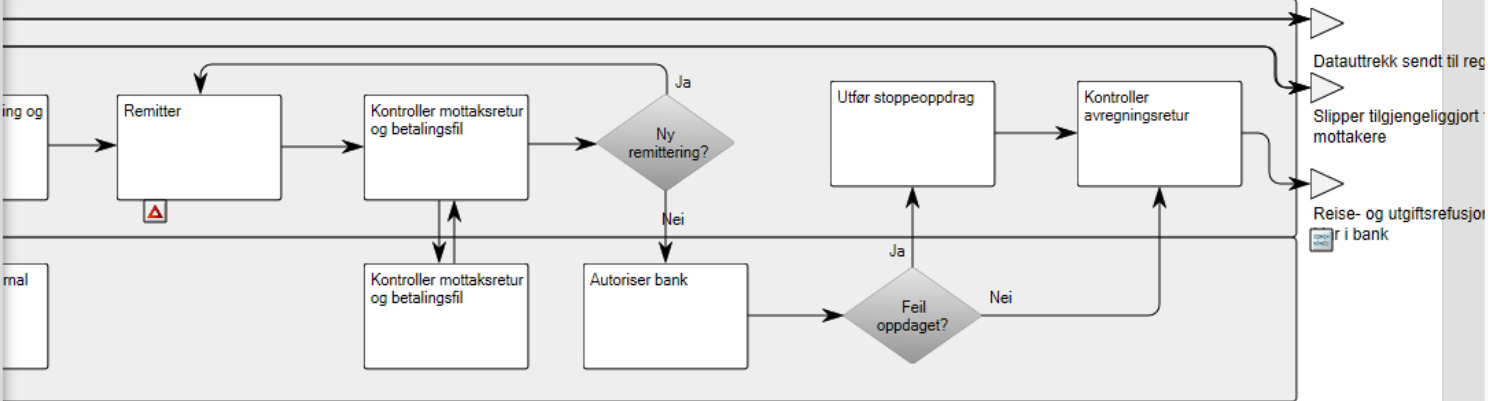
- Sjekkliste - Manglende mottaksretur
- Sjekkliste - Remittering
- Behandling av bankfiler med feil
- Generelt om remittering - Arbeidsdeling
- Rutinene for utbetaling

Hovedprosesskart

Terje Vøyenli

Tjenestemodell Fullservice

- ★ Legg til som favoritt
- Utskrift
- Åpne i utvikling
- Registrer forbedringsforslag



ERFARINGER





# Vertikal vs horisontal organisering

## Prosesseier

Faglig ansvar for sin del av prosessen

Ansvarlig for at prosessen fungerer optimalt for sitt formål

Ansvar for dokumentasjon av vår beste praksis for prosessen

«slik gjør vi det i DFØ»

## Linjeleder

Ansvar for personal og budsjett – sørger for at ressursene blir brukt riktig, slik at vi utfører arbeidet i henhold til gjeldende praksis.

Ansvar for tjenester

ledelse og styring





# Arbeidet med prosesser har også noen utfordringer

- Tid
- Ressurser
- Modning
- Noen prosesser er vanskeligere enn andre

