



TIP TCO Benchmarking (2023)

Managementpræsentation - **UDDRAG**

Mikael Rosenkilde

07.08.2023



Randers Kommune

Kommuner i peergruppen

| | | | | |
|--------------------|-----------|-----------|-----------------------|------------|
| Assens | Bornholm | Esbjerg | Faaborg- Midtfyn | Hedensted |
| Holbæk | Holstebro | Horsens | Kalundborg | Kerteminde |
| Lyngby- Taarbæk | Odense | Odsherred | Ringkøbing- Skjern | Roskilde |
| Stevns | Thisted | | | |

Opgørelse af antal it-brugere

En it-bruger er i denne undersøgelse defineret som en ansat, der anvender it mere end én time om dagen.

It-brugerne benyttes til at foretage en normalisering af omkostninger og tal fra it-profilen. Normaliseringen sikrer, at det er muligt at sammenligne tal fra kommuner af forskellig størrelse.

For at få en så fair sammenligning som muligt laves en vægtning af de forskellige it-brugergrupper (se tabellen til højre). Vægtningen af de enkelte it-brugergrupper er baseret på, hvor meget en gennemsnitlig it-bruger i gruppen "belaster" it-budgettet sammenlignet med det administrative personale (fx en kontorbruger).

It-brugeropgørelsen er lavet på baggrund af et udtræk af antal ansatte i kommunen fra KRL.dk.

| It-brugergruppe | Vægtning | 2022 |
|--|----------|-------|
| Adm. personale inkl. ledere | 100% | 1.787 |
| SOSU | 30% | 2.177 |
| Syge- og sundhedspersonale | 60% | 815 |
| Pædagoger | 20% | 1.080 |
| Pædagogmedhjælpere | 10% | 1.174 |
| Socialpædagoger | 30% | 352 |
| Dagplejere | 30% | 162 |
| Lærere med egen pc på det administrative net | 10% | 1.144 |
| Øvrige | 10% | 817 |

| Opsummering | | 2022 |
|------------------------------------|--|-------|
| Antal ansatte | | 9.508 |
| Antal it-brugere (uvægtet) | | 9.508 |
| Antal standard it-brugere (vægtet) | | 3.613 |

I alle efterfølgende beregninger pr. it-bruger er "Antal standard it-brugere (vægtet)" fra tabellen ovenfor anvendt til normalisering.

Indeks på
it-omkostninger
pr. it-bruger

90

Sammenlignet med benchmark
(indeks 100)

It-omkostninger pr. it-bruger

2022



Totale it-omkostninger

133,6 mio.



Antal vægtede it-brugere

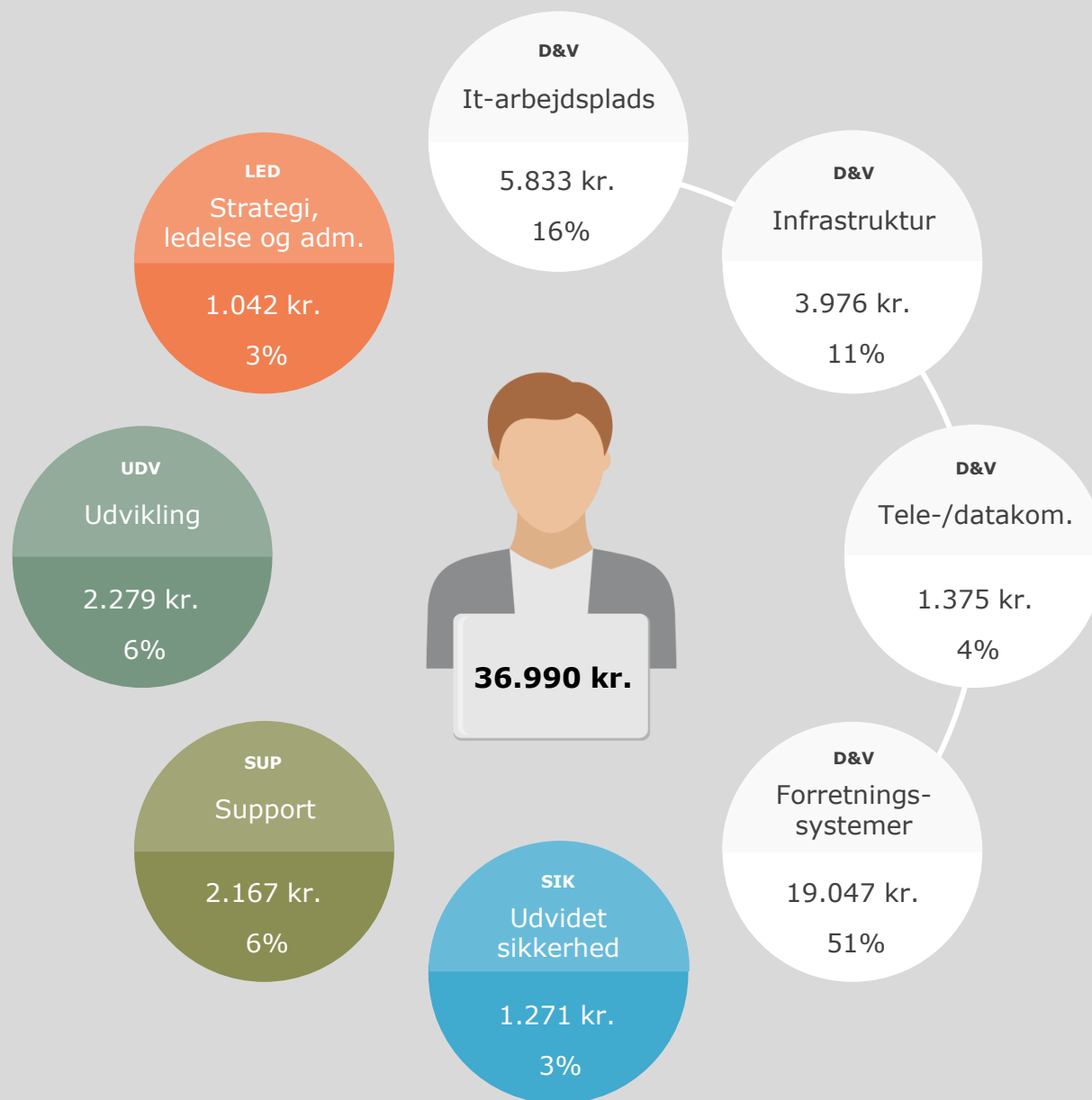
1.787 adm. + 7.721 vægtede

3.613



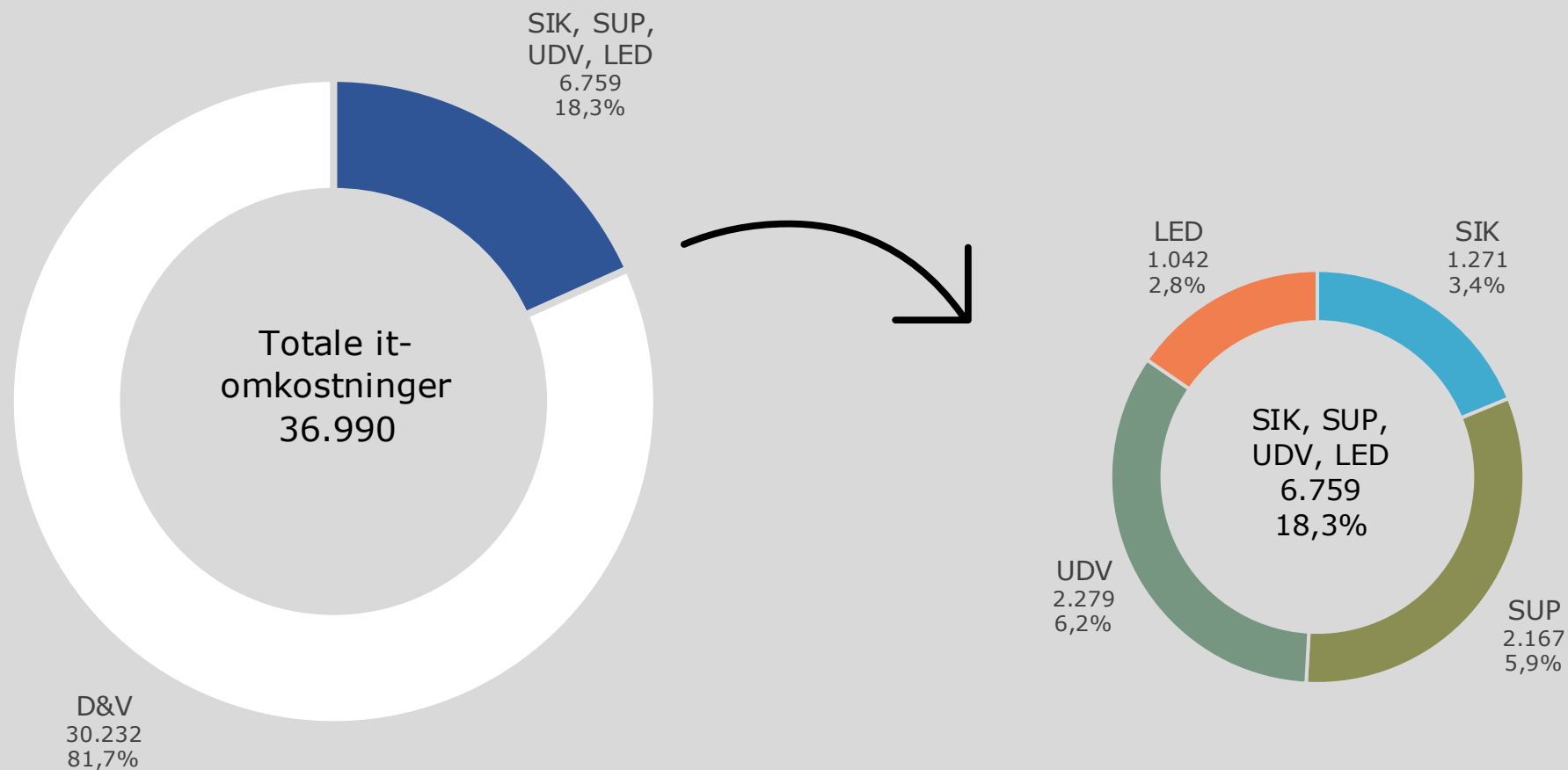
It-omkostninger pr. it-bruger

36.990



Totale it-omkostninger pr. it-bruger

Fordeling af de totale it-omkostninger



Løn og årsværk blandt it-medarbejdere

Gennemsnitsløn

567.000

BM

574.000

2022

Lønandelen af de totale it-omkostninger er tæt på benchmark. Det anvendte antal årsværk i Randers Kommune er lavere end benchmark, mens gennemsnitslønnen er lidt højere end benchmark

Årsværk pr. 1.000 it-brugere

15,1

BM

13,9

2022

Lønandel af de totale it-omkostninger



21%

BM



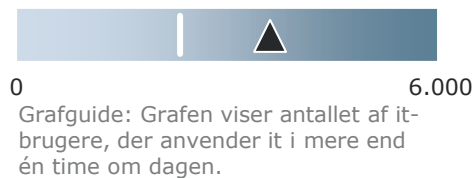
22%

2022

It-omkostningerne er 15,1 mio. kr. lavere end benchmark, svarende til 10%



Antal it-brugere
3.613

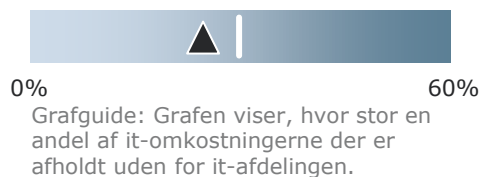


Antal ansatte
9.508



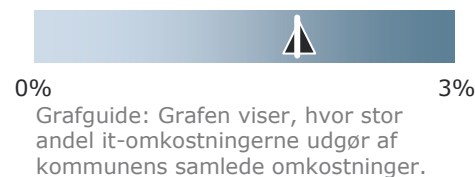
Andel af it-omkostninger uden for it-afdelingen

24,7%



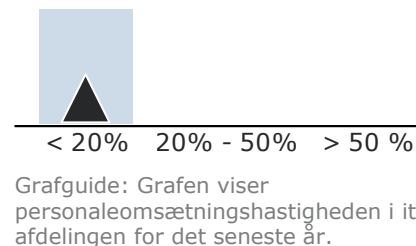
It-omkostninger ift. samlede omkostninger

1,9%



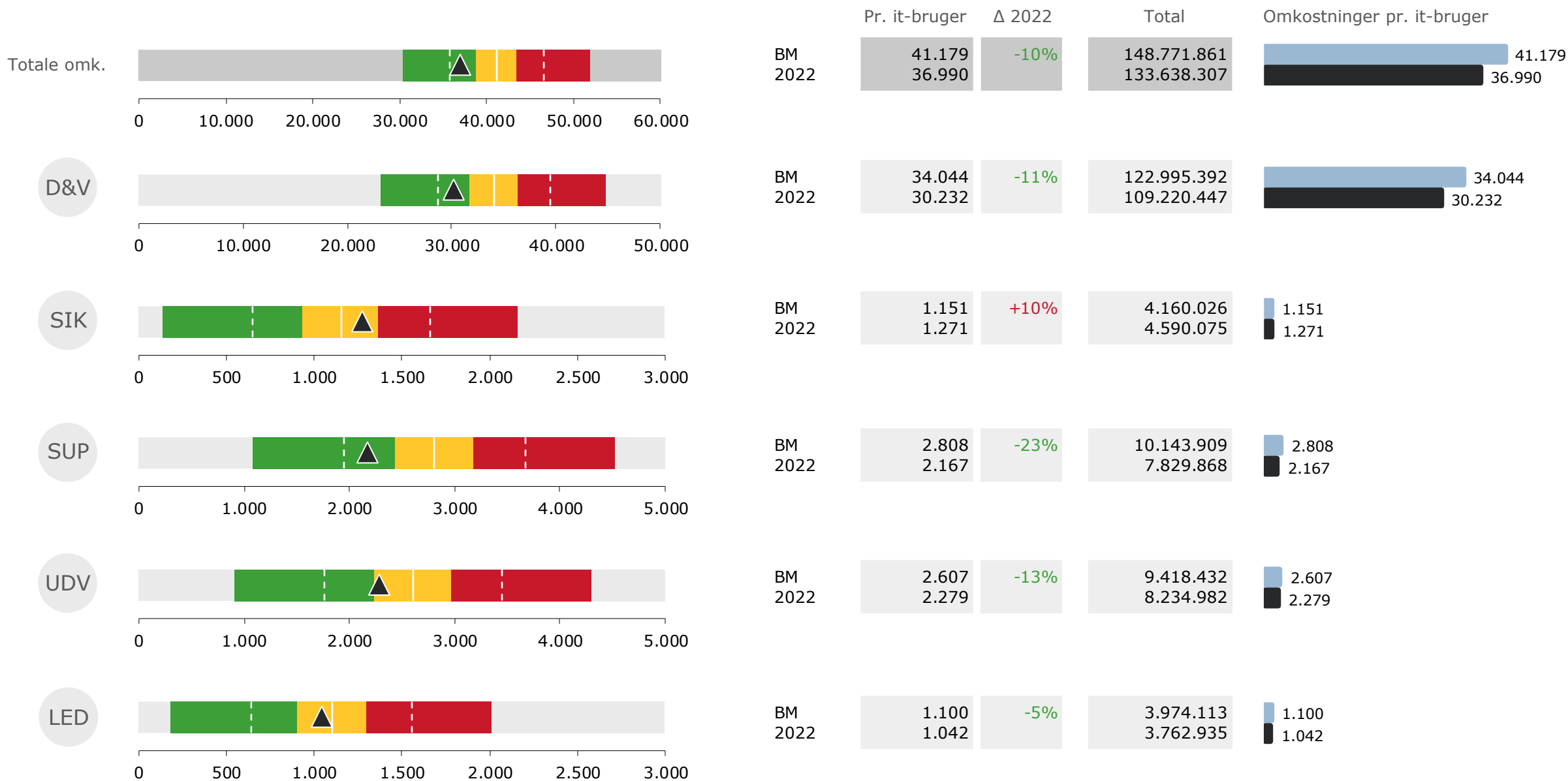
Personaleomsætningshastighed i it-afdelingen

0%



Randers Kommune er større end gennemsnittet i peergruppen målt på både antal it-brugere og ansatte. 25% af it-omkostningerne afholdes udenfor it-afdelingen – dvs. en lidt mindre andel end benchmark.

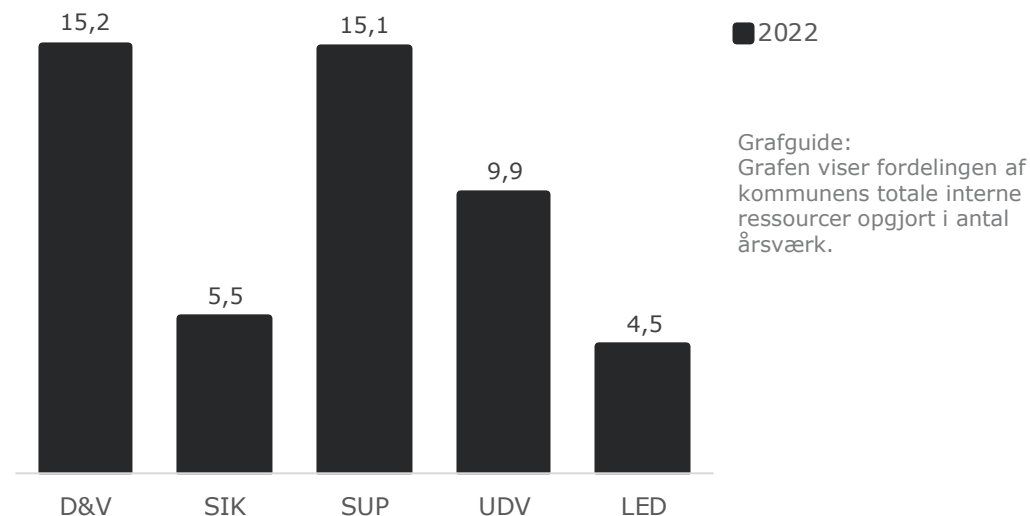
Det er især meget lave drifts- og vedligeholdelsesomkostninger, som trækker omkostningerne ned i forhold til benchmark. Der er også mærkbart lavere omkostninger til support, mens forskellene til benchmark på de øvrige omkostningskategorier er relativt små



Randers Kommune bruger relativt færre ressourcer end benchmark på de fleste områder

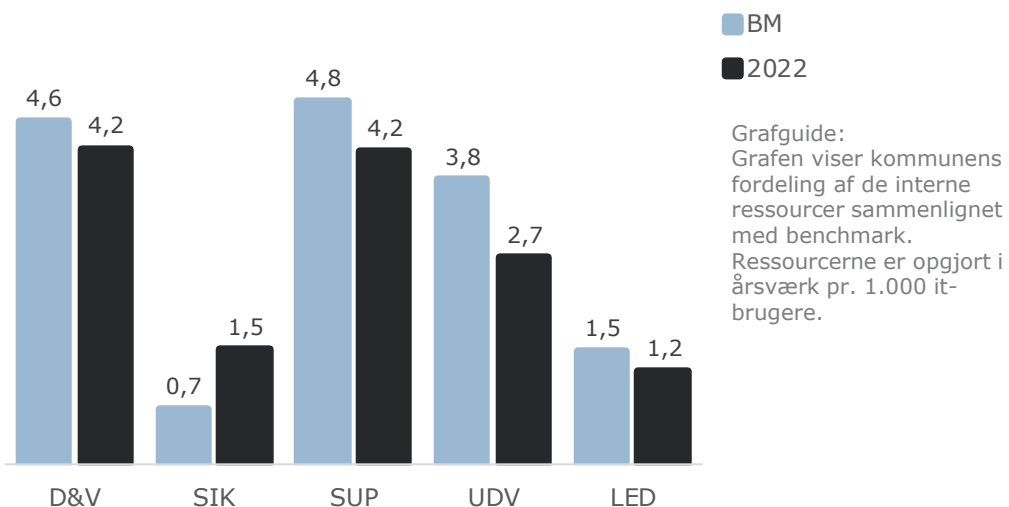
Interne ressourcer

Opgjort som årsværk



Interne ressourcer sammenlignet med benchmark

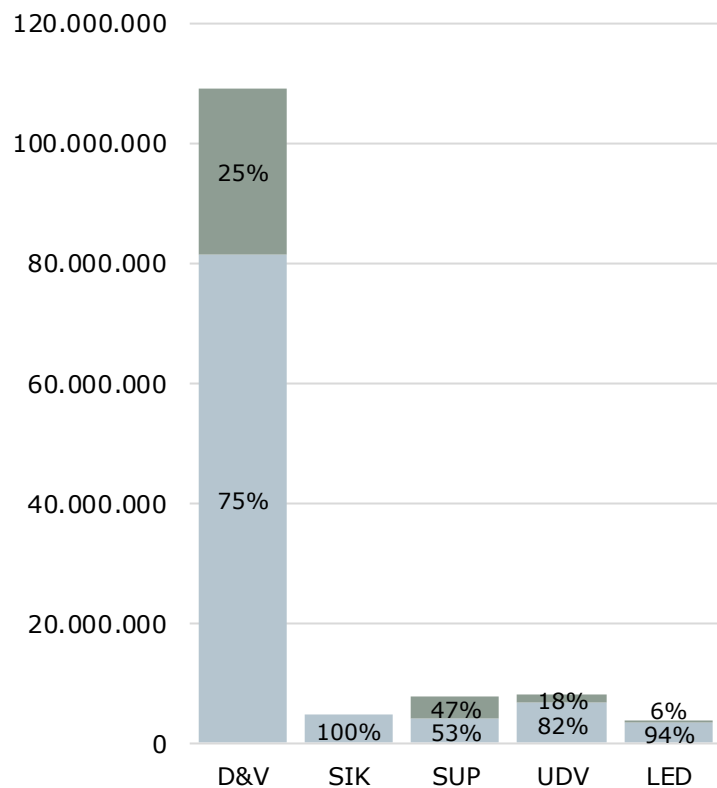
Opgjort som årsværk pr. 1.000 it-brugere



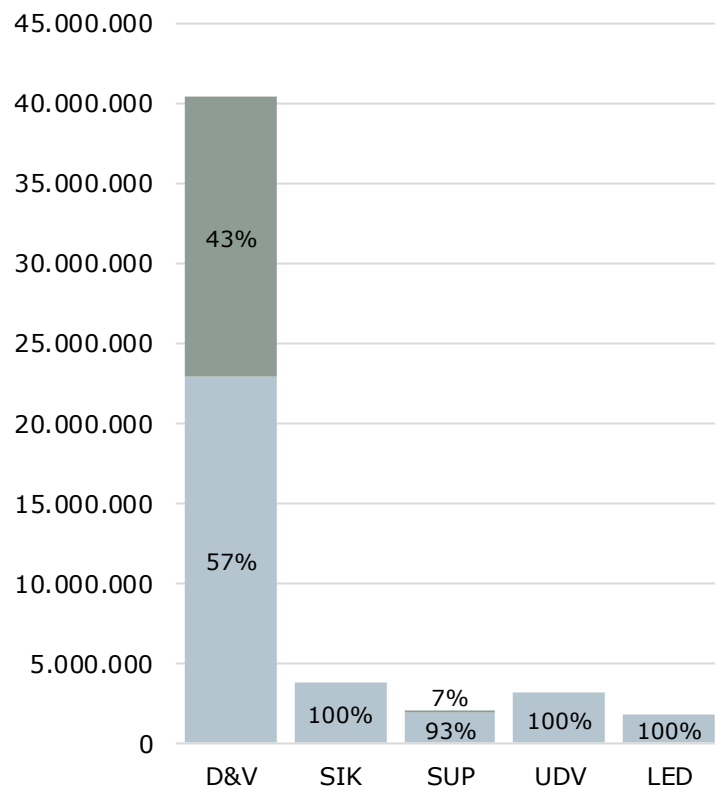
På udvidet it-sikkerhed dog dobbelt så mange ressourcer som bechmark.

De fleste it-omkostninger afholdes af it-afdelingen. Basis-it serviceres næsten 100% af it-afdelingen, men en stor andel af omkostningerne til dette udstyr og basis-systemer afholdes udenfor it-afdelingen

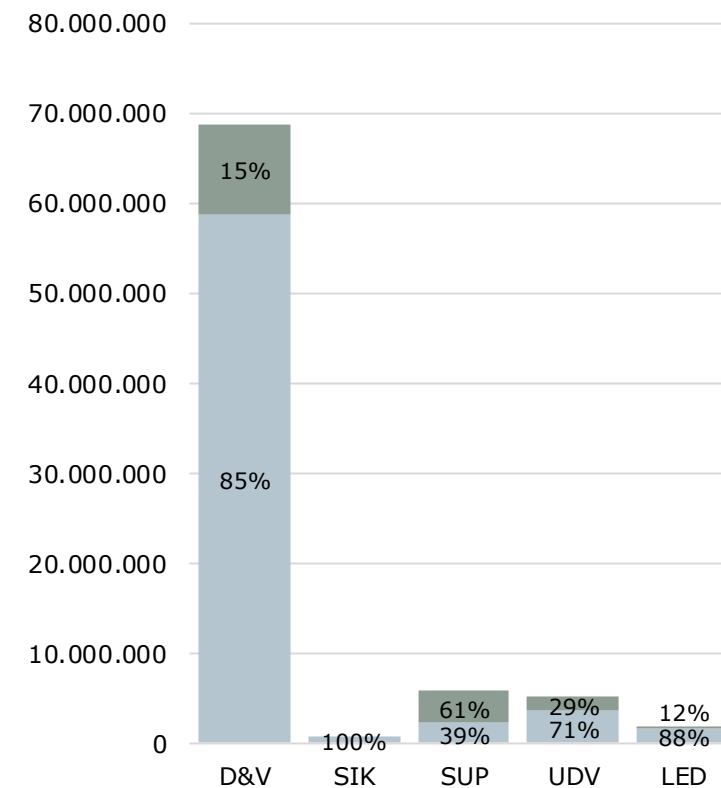
Total



Basis-it



Forretningsystemer



- It-omkostninger i it-afdelingen
- It-omkostninger udenfor it-afdelingen

Grafguide:
Graferne viser de it-omkostninger der er afholdt henholdsvis i it-afdelingen og udenfor it-afdelingen.

Forretningssystemerne serviceres i højere grad decentralt (især support), men licensomkostningerne er i høj grad centraliseret hos it-afdelingen.

Brugerne i Randers Kommune har færre stykker udstyr end benchmark, særligt tablets, smartphones og softphones

Udstyr pr. it-bruger

| Udstyr pr. it-bruger | Enhed | Randers | Peergruppe | |
|---------------------------------|--------------|-------------|-------------|--------------|
| | | 2022 | BM | Δ |
| Total | Antal | 3,21 | 3,88 | -0,67 |
| Pc'er | Antal | 1,38 | 1,40 | -0,02 |
| Bærbare computere | Antal | 1,12 | 1,04 | +0,08 |
| Stationære computere | Antal | 0,26 | 0,23 | +0,03 |
| Tynde klienter | Antal | 0,00 | 0,13 | -0,13 |
| Tablets | Antal | 0,41 | 0,63 | -0,22 |
| Mobiltelefoner | Antal | 1,04 | 1,22 | -0,18 |
| Smartphones | Antal | 0,89 | 1,06 | -0,17 |
| Mobiltelefoner (ej smartphones) | Antal | 0,15 | 0,16 | -0,01 |
| Telefoner | Antal | 0,38 | 0,62 | -0,24 |
| Traditionelle telefoner | Antal | 0,00 | 0,02 | -0,02 |
| IP-telefoner | Antal | 0,34 | 0,12 | +0,22 |
| Softphones | Antal | 0,04 | 0,48 | -0,44 |

Enhedsprisen på tablets, som ofte deles mellem flere brugere, er højere end benchmark. Enhedspriser på de øvrige udstyrstyper er tæt på benchmark.

Enhedspris Smartphones

3.500



Enhedspris Tablets

4.635



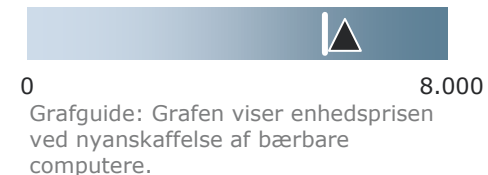
Enhedspris Stationære computere

4.542



Enhedspris Bærbare computere

6.020



It-systemernes formelle supportperiode

20,1%



Grafguide: Grafen viser den formelle supportperiode for it-systemerne. 100% = 365 x 24 timer.

Service desk henvendelser pr. it-bruger

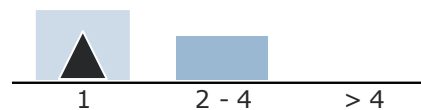
13,6



Grafguide: Grafen viser det årlige antal service desk henvendelser pr. it-bruger.

Antal supportsprog

1



Grafguide: Grafen viser antallet af supportsprog i service desken.

1. level support pr. 1.000 it-brugere

3,5



Grafguide: Grafen viser, hvor mange supportressourcer der anvendes til 1. level support.

Antal service desk henvendelser er lige på benchmark, og antal 1. level supportere til at håndtere henvendelserne er lavere end benchmark.