



## TIP TCO Benchmarking (2023)

Managementpræsentation - **UDDRAG**

Mikael Rosenkilde

07.08.2023

A photograph of a man and a woman in business attire looking at a document on a table. The man is on the left, wearing a light blue patterned shirt, and the woman is on the right, wearing a grey sweater over a white top. They are both looking down at the document. The background is slightly blurred, showing what appears to be an office setting with a window and some greenery.

# 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

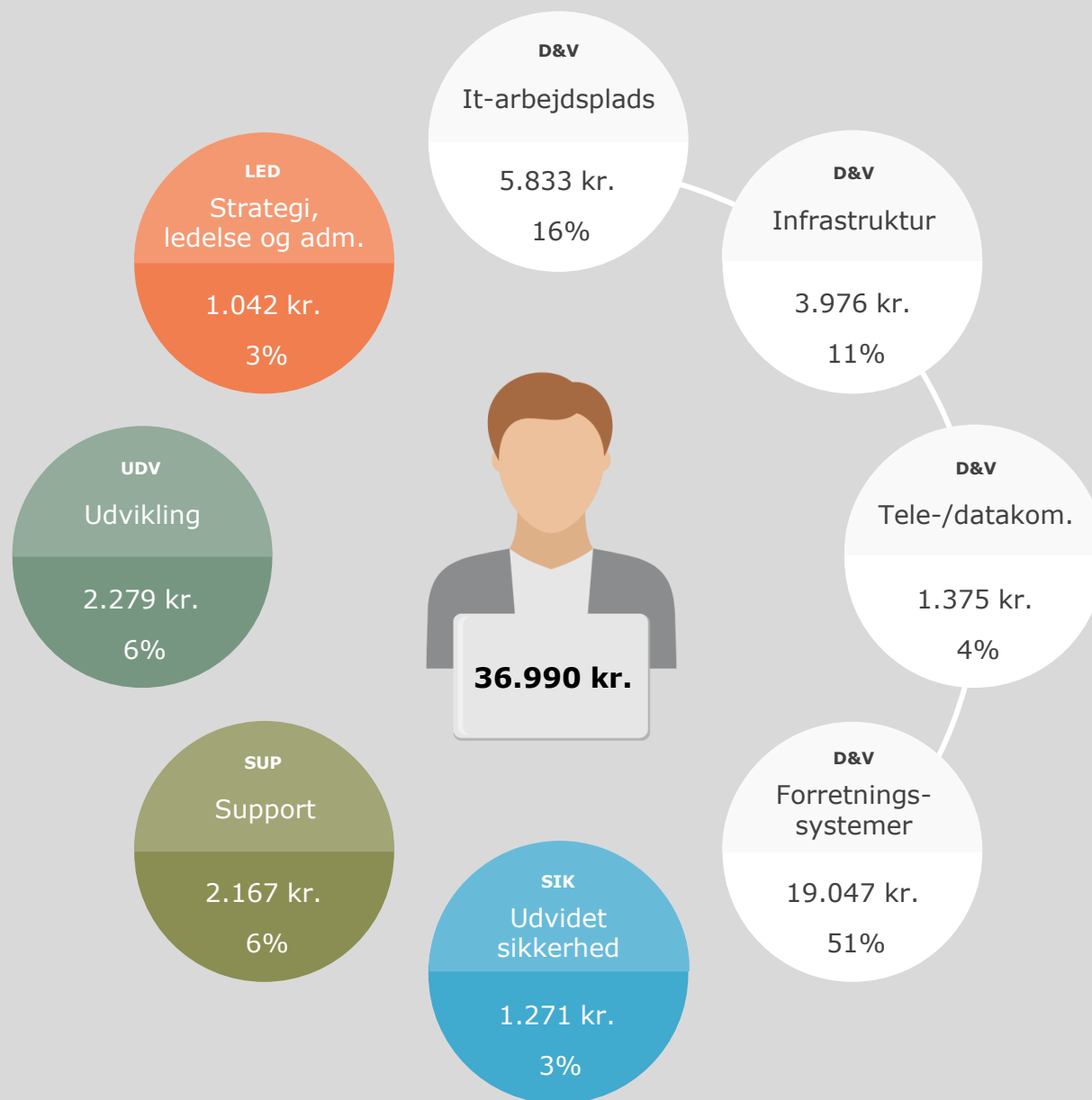
1.787 adm. + 7.721 vægtede

3.613



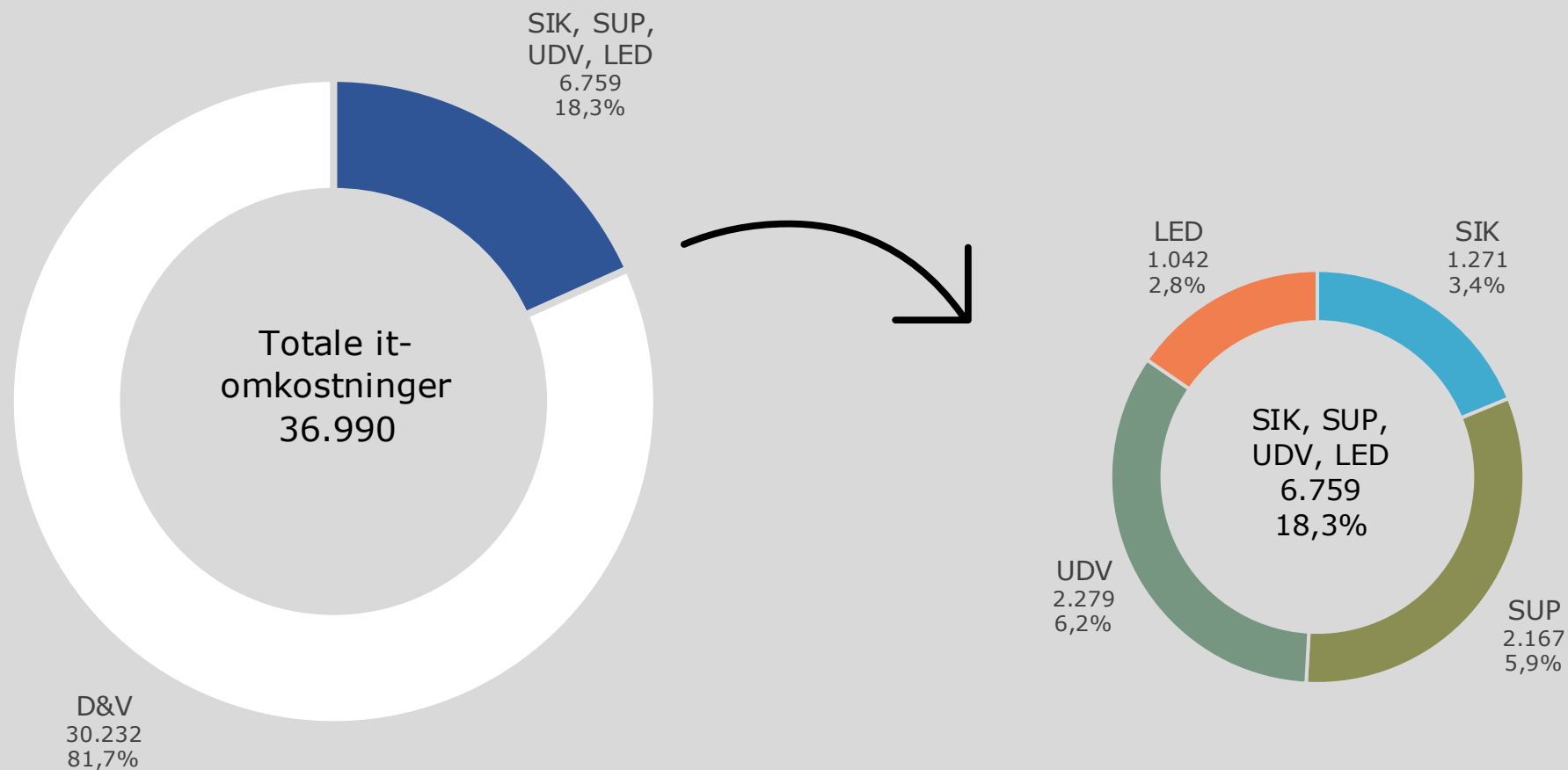
It-omkostninger pr. it-bruger

**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

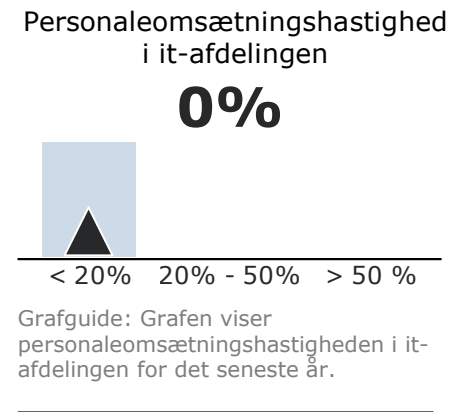
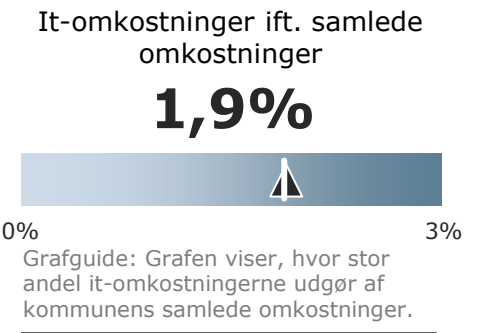
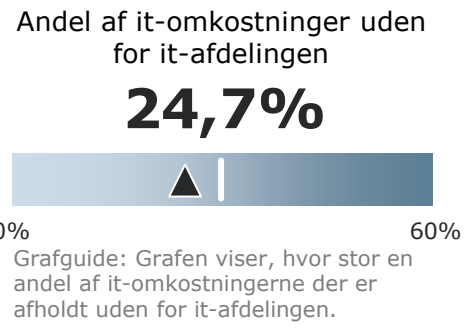
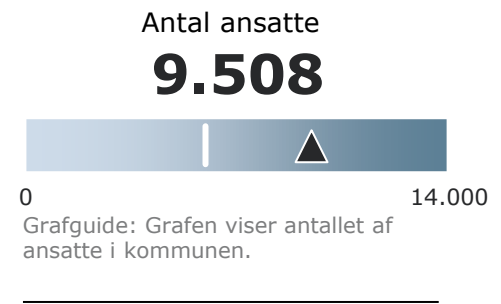


**22%**

2022

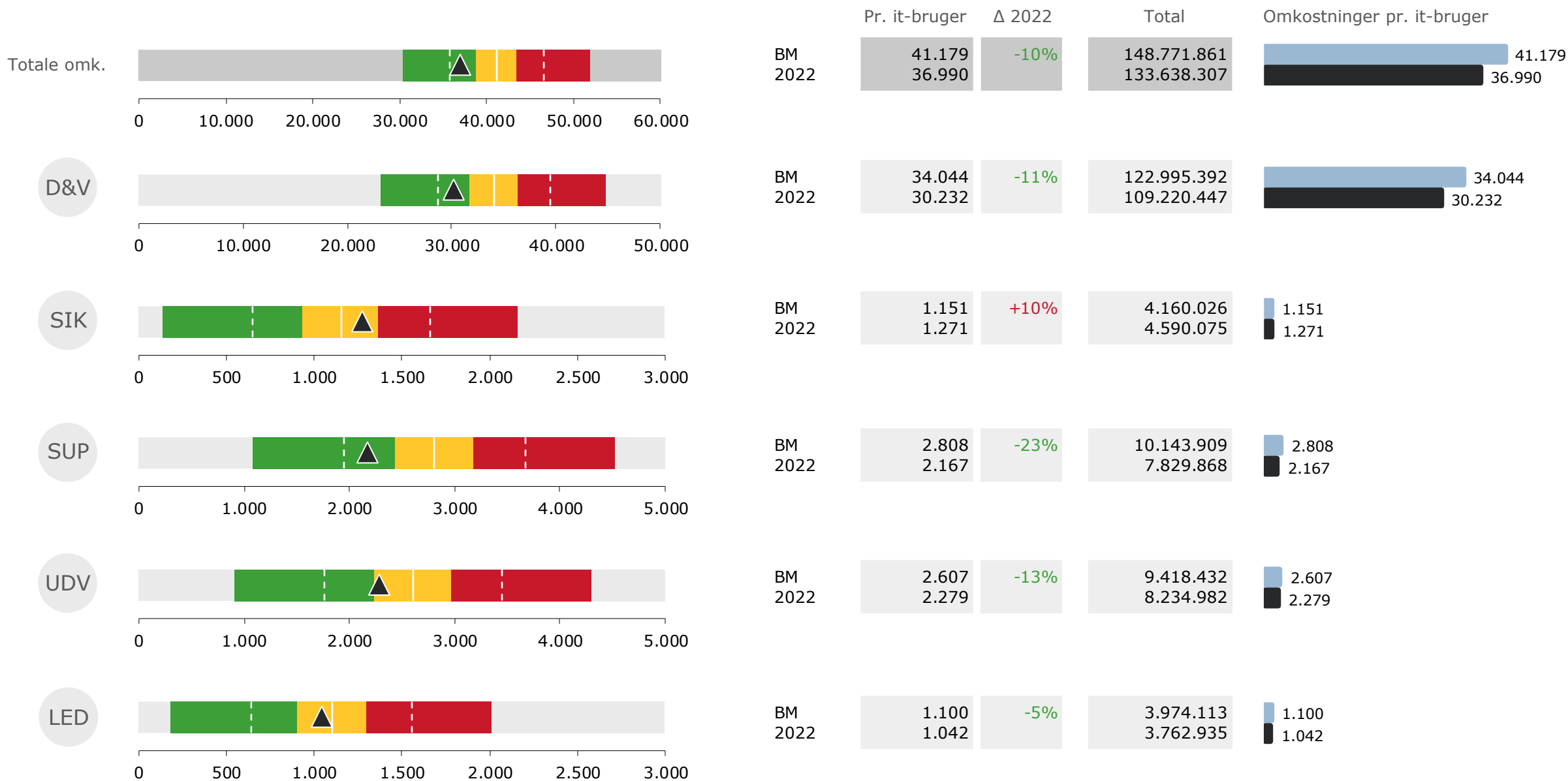


It-omkostningerne er 15,1 mio. kr. lavere end benchmark, svarende til 10%



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.

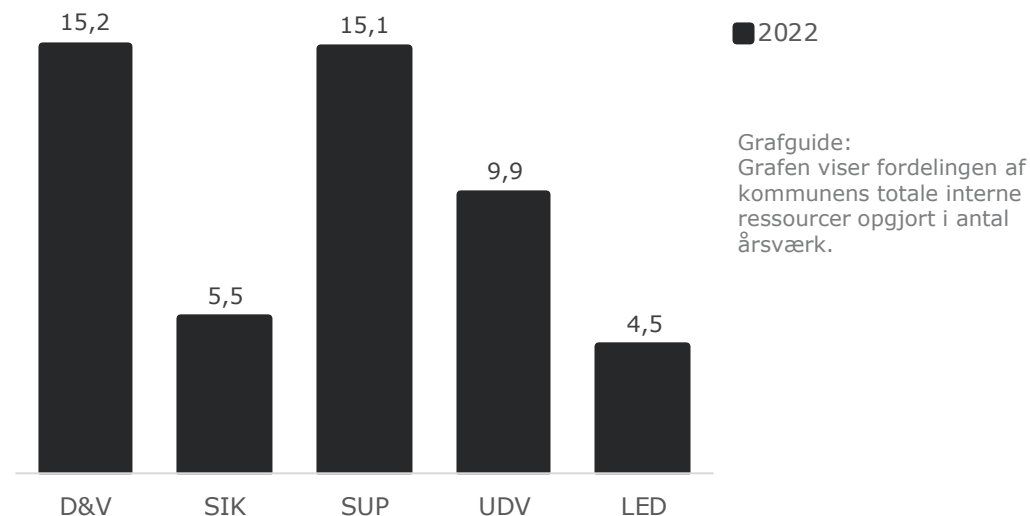
Det er især meget lave drifts- og vedligeholdelsesomkostninger, som trækker omkostningerne ned i forhold til benchmark. Der er også mærkbart lavere omkostninger til support, mens forskellene til benchmark på de øvrige omkostningskategorier er relativt små



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

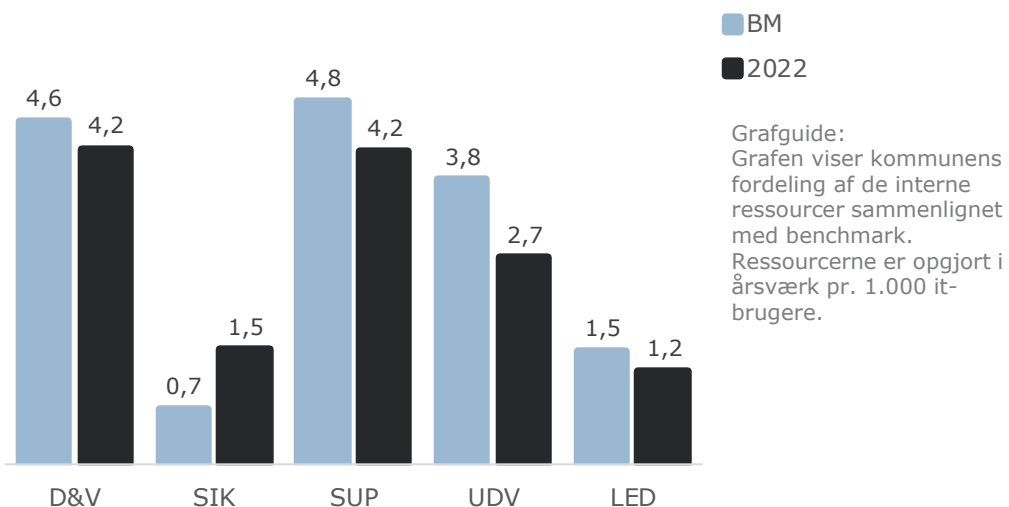
### Interne ressourcer

Opgjort som årsværk



### Interne ressourcer sammenlignet med benchmark

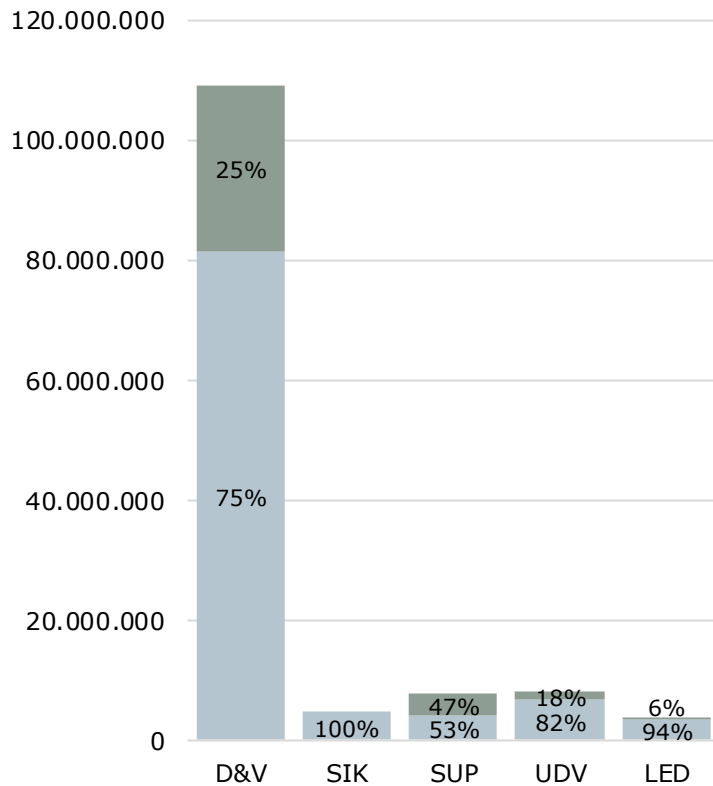
Opgjort som årsværk pr. 1.000 it-brugere



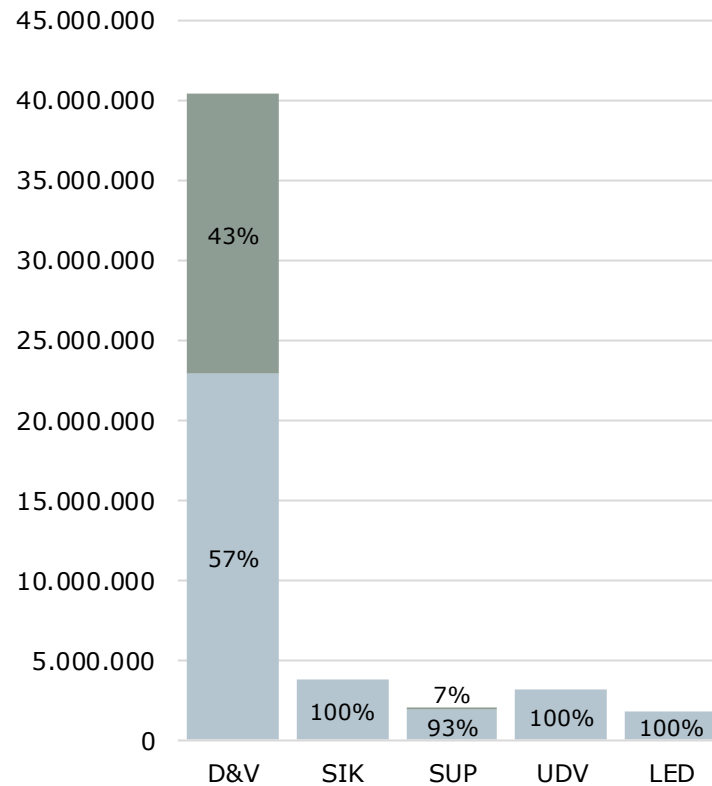
På udvidet it-sikkerhed dog dobbelt så mange ressourcer som bechmark.

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

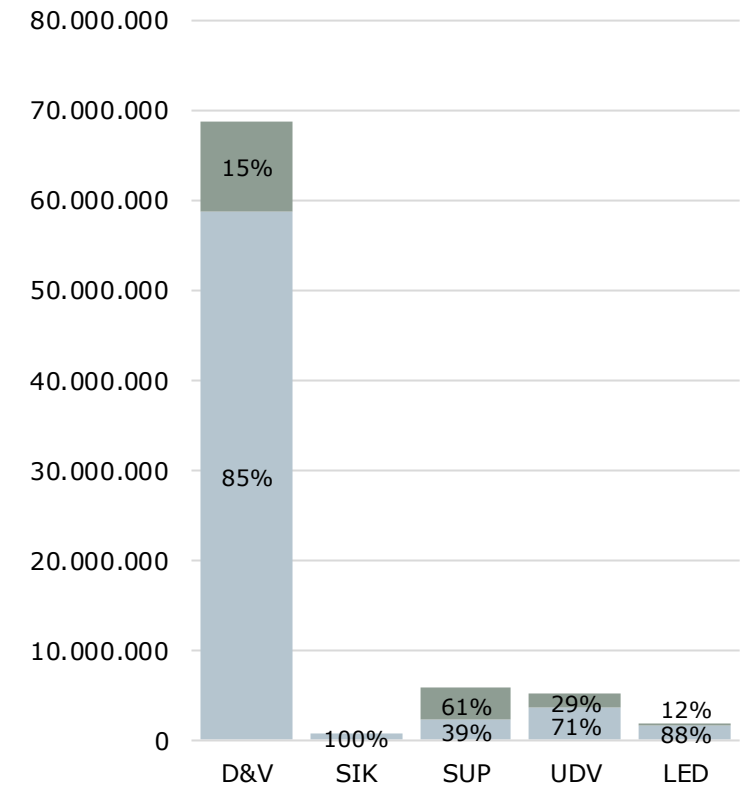
### Total



### 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	
<b>Total</b>	<b>Antal</b>	<b>3,21</b>	<b>3,88</b>	<b>-0,67</b>	
<b>Pc'er</b>	<b>Antal</b>	<b>1,38</b>	<b>1,40</b>	<b>-0,02</b>	
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	
<b>Tablets</b>	<b>Antal</b>	<b>0,41</b>	<b>0,63</b>	<b>-0,22</b>	
<b>Mobiltelefoner</b>	<b>Antal</b>	<b>1,04</b>	<b>1,22</b>	<b>-0,18</b>	
Smartphones	Antal	0,89	1,06	-0,17	
Mobiltelefoner (ej smartphones)	Antal	0,15	0,16	-0,01	
<b>Telefoner</b>	<b>Antal</b>	<b>0,38</b>	<b>0,62</b>	<b>-0,24</b>	
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



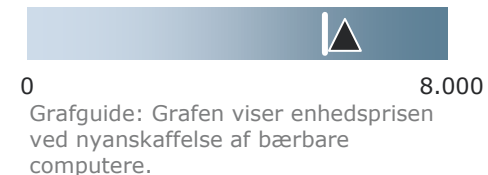
### Enhedspris Stationære computere

# 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

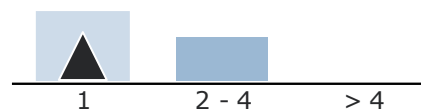
**13,6**



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.