

# NemRefusion 3.0

Check-in for kommuner og Udbetaling Danmark  
Den 5. oktober 2023



# Hvem er til stede?



**Line Mortensen**  
Projektleder, KOMBIT



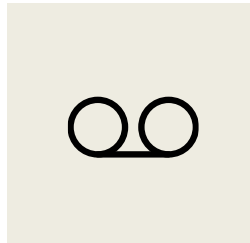
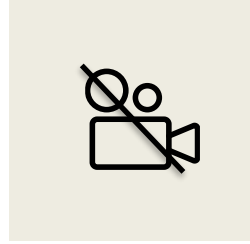
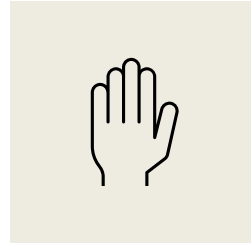
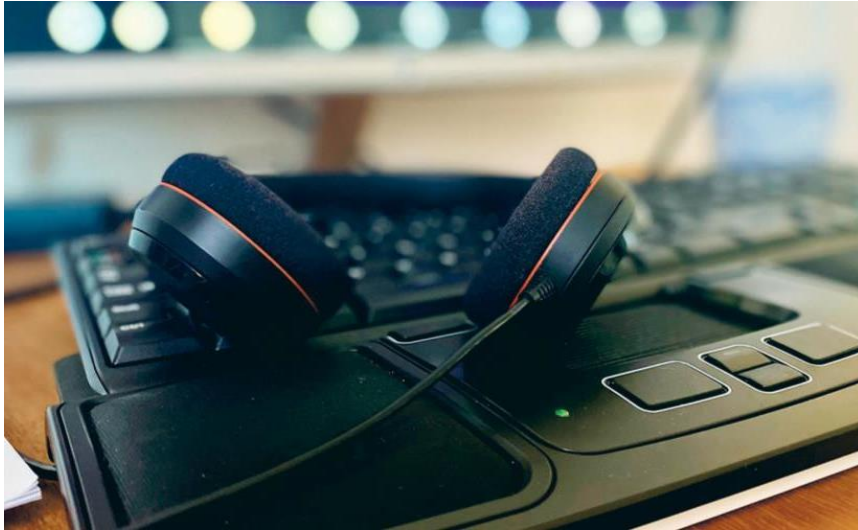
**Brian Perri**  
Implementeringskonsulent,  
KOMBIT



**Beinta Fjeldvig**  
Projektleder, Edora



# Praktisk information



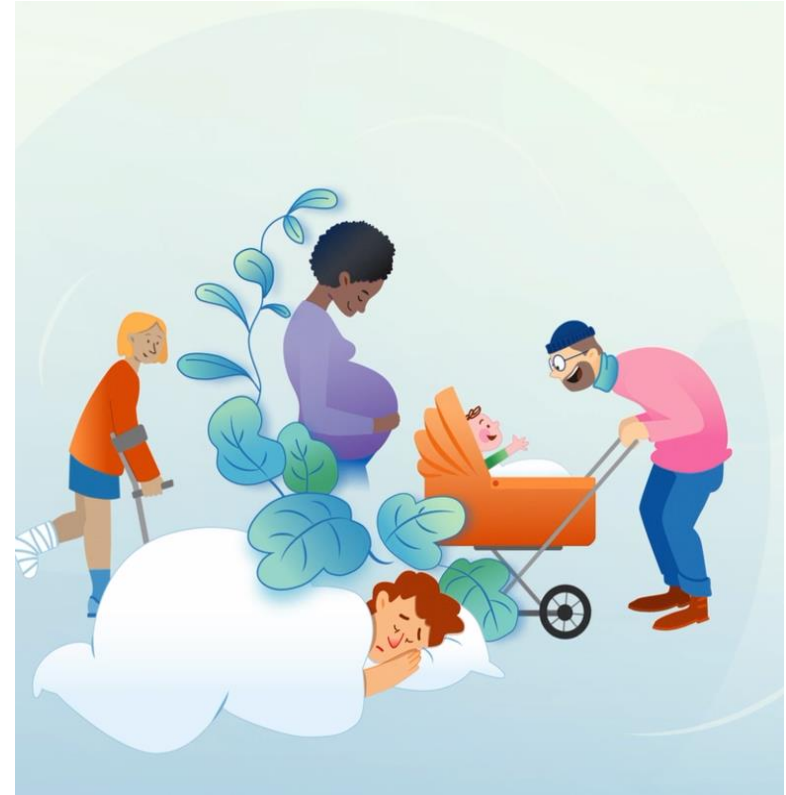
# Agenda

- Kort status fra KOMBIT og Edora
- Opsamling på gårsdagens spørgsmål
- Status/spørgsmål fra Udbetaling Danmark
- Status/spørgsmål fra kommunerne
- Kommende aktiviteter



# Kort status

- Vi modtager generelt god feedback fra brugerne på designet.
- KSD og UDK melder forsat alt godt. Dog kan der opleves lidt forsinkelse på overførsel af indberetninger til fagsystemerne.
- I går fyldte følgende i supporten:
  - Nogle brugere oplevede problemer med at logge ind. En work-around blev sendt ud og en rettelse blev udført i går aftes.
  - Nogle brugere oplevede problemer med at signere. En rettelse blev udført i går aftes.
  - Hvis brugerne sidder ved en lille skærm, ændrer sagsoverblikket Mine Sager sig, hvorved det bliver svært at finde en konkret sag. Edora arbejder på en løsning. En work-around er at zoome ud eller arbejde ved en større skærm.



# Opsamling på gårsdagens spørgsmål (1/2)

- Kan kladder, som er lavet i det gamle NemRefusion, ses i den nye løsning?
  - Nej. Kladder er ikke ført med over i den nye løsning.
- Nogle arbejdsgivere har problemer med at signere. Kan der findes en løsning?
  - Edora har udført en rettelse i går aftes, som gerne skulle løse problemet.
- Vi kan ikke fremsøge vores sager – hvad skyldes det?
  - Edora arbejder på en løsning. En work-around i mellemtiden er at zoome ud (eller arbejde ved en større skærm).
- I den gamle løsning kunne man eksportere en liste over meddelelser til Excel. Kan man stadig det?
  - Nej. Det er fravalgt i den nye løsning.
- Vi savner at kunne markere læste beskeder som ulæst.
  - Dette bringer vi med videre som ændringsønske.



# Opsamling på gårsdagens spørgsmål (2/2)

- Nogle arbejdsgivere oplever, at gamle kladder spærrer for en ny anmeldelse.
  - Dette er vi ved at undersøge sammen med Edora. En work-around kan være at angive et ansættelsesforhold.
- I nogle sager er der henvist til kommunen, selv om det er supporten, der skal hjælpe.
  - Hvis henvendelsen handler om anvendeshjælp er det supporten, der skal hjælpe. Dette er vi løbende opmærksomme på sammen med Edora. Fortsæt gerne med at sende os konkrete eksempler. Gerne med supportnummer.
- Nogle arbejdsgivere oplever problemer med at logge ind.
  - Der har været problemer for nogle af de brugere, der loggede ind via Virk-portalen. En work-around er at logge direkte ind via linket [virk.nemrefusion.dk](http://virk.nemrefusion.dk) (Dog skulle problemet være løst nu).
- En arbejdsgiver anmeldte en sag kl. 8.00, men den var endnu ikke kommet frem i KSD kl. 10.00.
  - Det kan tage tid før sagerne kommer over.
- Hvorfor kan vi ikke se arbejdsgiverens CVR-nummer på anmodningerne?
  - Det er på løntilskudsblanketten at oplysningen mangler, det er ved at blive undersøgt.



# Supportoplysninger

## Tilmelding til driftsstatus

- I kan tilmelde jer driftsstatus for det nye NemRefusion via dette [link](#)

## Sådan kontakter I supporten

- Telefon: 7370 7035 (mandag til fredag kl. 8.00-16.00)
- [NemRefusions Supportportal](#)
- Supporten modtager rigtig mange kald og der opleves derfor kø.
  - Anvend meget gerne webformularen i stedet for at ringe.





# Status/spørgsmål fra Udbetaling Danmark



# Status/spørgsmål fra kommunerne



# Kommende aktiviteter

## Check-ins

*Links er sendt til de systemansvarlige og kontaktpersoner hos UDK*

- Den 6. oktober 2023 kl. 10.00-10.30
- Den 25. oktober 2023 kl. 10.00-10.30
- Den 6. december 2023 kl. 10.00-10.30

## Evaluering for brugerne, kommuner og UDK

- I løbet af november



# Tak for i dag!

- Optagelse, præsentationsmateriale samt opsamling på spørgsmål gøres tilgængelig på **NemRefusions dokumentbibliotek**
- Hvis I har opfølgende spørgsmål eller støder på udfordringer, der kræver kontakt med KOMBIT, er I altid velkomne til at skrive til **[nemrefusion@kombit.dk](mailto:nemrefusion@kombit.dk)**

