

NemRefusion 3.0

Check-in for kommuner og Udbetaling Danmark
Den 6. december 2023



Hvem er til stede?



Line Mortensen
Projektleder
KOMBIT



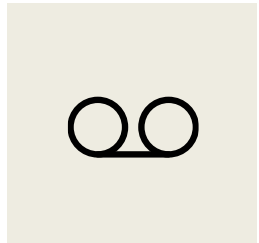
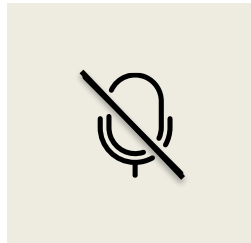
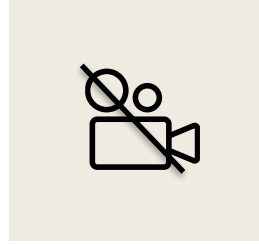
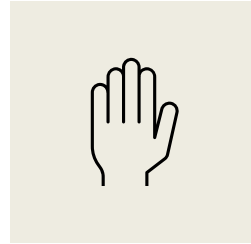
Mikala Bidstrup Klamer
Kommunikationskonsulent
KOMBIT



Beinta Fjeldvig
Projektleder
Edora



Praktisk information



Agenda

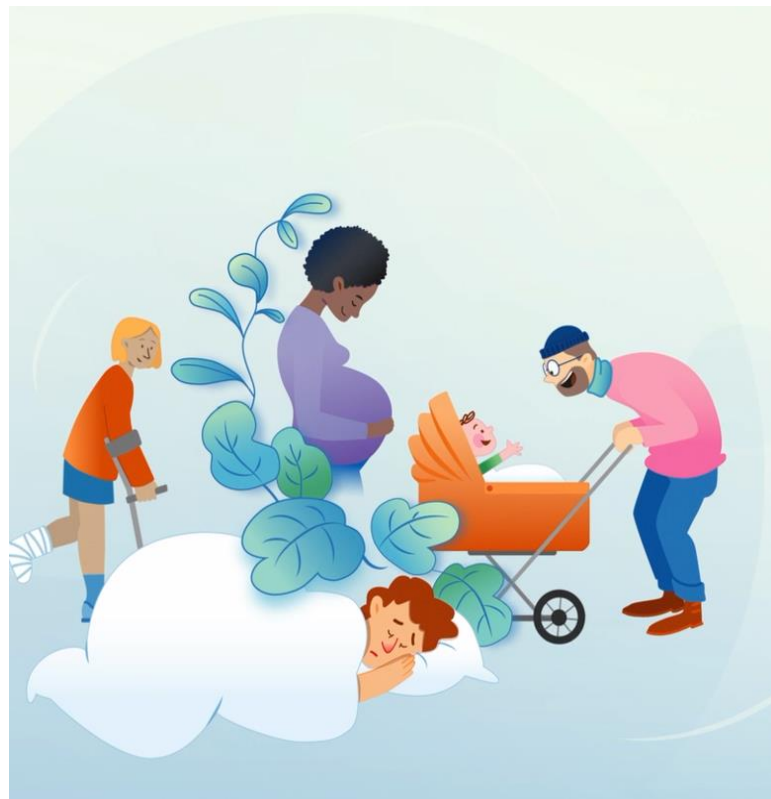


- Kort status fra KOMBIT og Edora
- Status på udfordringer hos EG/Silkeborg Data og KMD Opus
- Status på åben/luk problematik
- Signeringsflow
- Øvrige opmærksomhedspunkter
- Status fra supporten
- Spørgsmål
- Supportoplysninger
- Kommende aktiviteter



Kort status fra KOMBIT og Edora

- NemRefusion 3.0 har nu været i drift i to måneder, og på flere punkter går det desværre ikke som det skal.
 - Særligt de kommuner/lønkontorer, som anvender systemleverandør til at indberette i NemRefusion oplever udfordringer med løsningen.
- Vi har fortsat stort fokus på supporten – en række tiltag er gennemført og flere er på vej.
- Siden sidste check-in har vi arbejdet intenst på at analysere og løse flere issues:
 - Årsagen til de mange opgaver i KSD vedr. §56/58a er identificeret og en rettelse gennemføres i indeværende uge.
 - KSD laver snart en rettelse, der løser udfordringen vedr. grænseværdi.
 - KOMBIT har haft møde med Digitaliseringsstyrelsen vedr. signeringsflowet.
 - Åben/luk problematikken bliver løbende mindre og flere oprydningskørsler er foretaget.



Status på udfordringer hos EG/Silkeborg Data og KMD Opus

- Kommunernes lønkontorer og regionerne oplever store udfordringer – KOMBIT og Edora har derfor haft møder med både EG/Silkeborg Data og KMD Opus.

Status vedr. Silkeborg Data:

- Alle indberetninger går igennem og rammes ikke længere af fejl.
- Der arbejdes på bedre performance på snitfladen.
- Et opfølgende møde finder sted den 15. december 2023.

Status vedr. KMD Opus:

- Der er aftalt en oprydningskørsel, som løser problemet med overlap i de fleste sager (uge 50).
- Der er ligeledes aftalt en oprydningskørsel, som genåbner lukkede sager hos Opus (uge 50).
- Manglende udbetalingspecifikationer undersøges med høj prioritet.

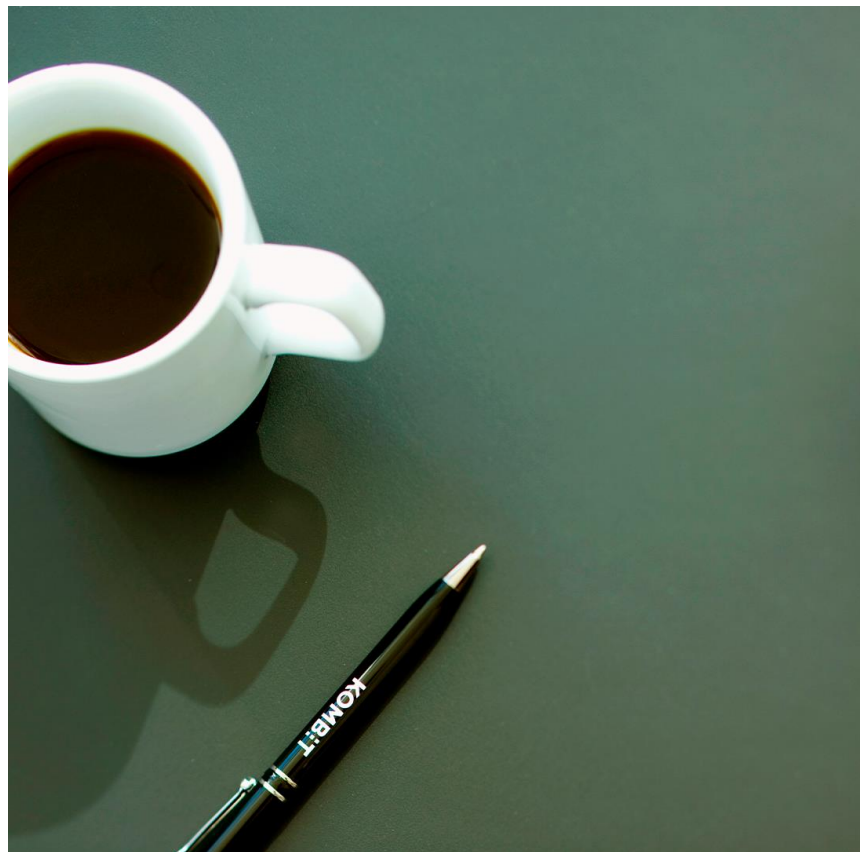
OBS: En fuldmagt til KMD Opus kan give dem adgang til udbetalingerne i brugergrænsefladen.

- Et opfølgende møde kommer.



Status på åben/luk-problematik

- Problemerne med forkert status på indberetningerne i NemRefusion er arvet fra den gamle løsning.
- Edora har foretaget en rettelse, som gør at åben/luk-logikken fremover bliver langt bedre.
- 85.000 sager har fået opdateret status til lukket i forbindelse med oprydning.
- 27.500 sager, som fejlagtigt er blevet lukket, vil blive genåbnet i indeværende uge.
- En dybdegående analyse er fortsat i gang for at sikre, at vi er kommet hele vejen rundt.



Signeringsflow

- Supporten modtager en del henvendelser fra brugere, som tror de har signeret deres indberetning, men som efter dialog med kommunen finder ud af, at det ikke forholder sig sådan.
- KOMBIT har haft et konstruktivt møde med Digitaliseringsstyrelsen:
 - NemRefusion opgraderer til den nyeste version af signeringskomponenten, som har én i stedet for to scroll-barer (dvs. det bliver nemmere for brugeren at aktivere signeringsknappen).
 - DIGST meddelte, at boksen med betingelser, som skal accepteres før signering kan gennemføres, fjernes i starten af februar 2024.
- Der vil blive tilføjet en informationsboks over signeringsdokumentet, som tydeligt skriver, at brugeren endnu ikke har signeret (samme tekst som på Virk.dk).
- Edora og KOMBIT publicerer snarest muligt en vejledning, som gennemgår signeringsflowet step for step. Vejledningen kommer til at ligge under "Vejledninger" på Information og Hjælp-siden. Vi giver besked via driftsstatus, når den er tilgængelig.



Øvrige opmærksomhedspunkter

- Muligheden for at kopiere en indberetning bliver implementeret i løsningen inden udgangen af januar 2024.
- Mange supporthenvendelser handler om arbejdsgivere, som bliver bremset når de indberetter sygefravær på fleksjobansatte:
 - DFDG har omkring 8.000 fleksjobregistreringer, som mangler angivelse af, om der er tale om gammel eller ny ordning. Dette har været omgået med særregel i den gamle løsning, som ikke var dokumenteret.
 - Yderligere analyse vedr. fleksjob fortsætter.
- Årsagen til de mange §56/58a-opgaver i KSD er identificeret. Edora gennemfører en rettelse i indeværende uge.
- Driftsstatus-siden giver ikke det nødvendige overblik. Vi vil sammen med Edora arbejde på at strukturere den bedre.



Status fra supporten



Fokus på at forbedre situationen i supporten

Vi har implementeret følgende tiltag:

- Vi har etableret en taskforce til at håndtere skriftlige henvendelser, som består af KOMBIT og Edora personer.
- Vi er i gang med at oplære flere supportere, som løbende skal håndtere de skriftlige sager.
- Vi har implementeret en ny webformular til Myndigheder, som I kan benytte, når I kontakter os som myndighed.
- Det vil fremover være muligt at vælge rollen "Lønkontor i en kommune" så supporten nemt kan skelne mellem kommunen som myndighed og som arbejdsgiver.
- Vi har defineret et specifikt kommune-udtræk i vores supportsystem, så vi nemt kan identificere jeres sager og håndtere dem.
- Support-toolet er blevet væsentligt forbedret, hvilket betyder, at supporten selv kan løse mange henvendelser frem for at sende dem videre til vores tekniske team.
- Alle telefonopkald kategoriseres i emner, så vi bedre kan sætte ind de rigtige steder.
- Vi har opdateret supportsystemet, så løste supportsager ikke vises, men kan tilvælges i overblikket.



Fokus på at forbedre situationen i supporten

Vi arbejder på følgende tiltag:

- Ansættelsessamtaler med nye kundesupportere til telefonen.
- Ændre driftsstatussiden, så den bliver mere overskuelig og tilføje kendte fejl til denne samt sikre løbende opdatering af åbne hændelser.
- Review af vores telefon speak (IVR), så vi sikrer et bedre flow og opdaterer informationen i ventekøen, så den altid er relevant og ikke gentages så ofte som nu.
- Gennemføre kritisk review af Information & Hjælp-siden, for at forbedre servicedesign og dermed sikre bedre hjælp til selvhjælp.
- Gennemføre review af tekster i løsningen, så brugeren ikke kan misforstå disse.
- Forbedre/udvide hjælpetekster og FAQ.

Rækkefølgen på ovenstående tiltag prioriteres i samarbejde med KOMBIT.



Spørgsmål



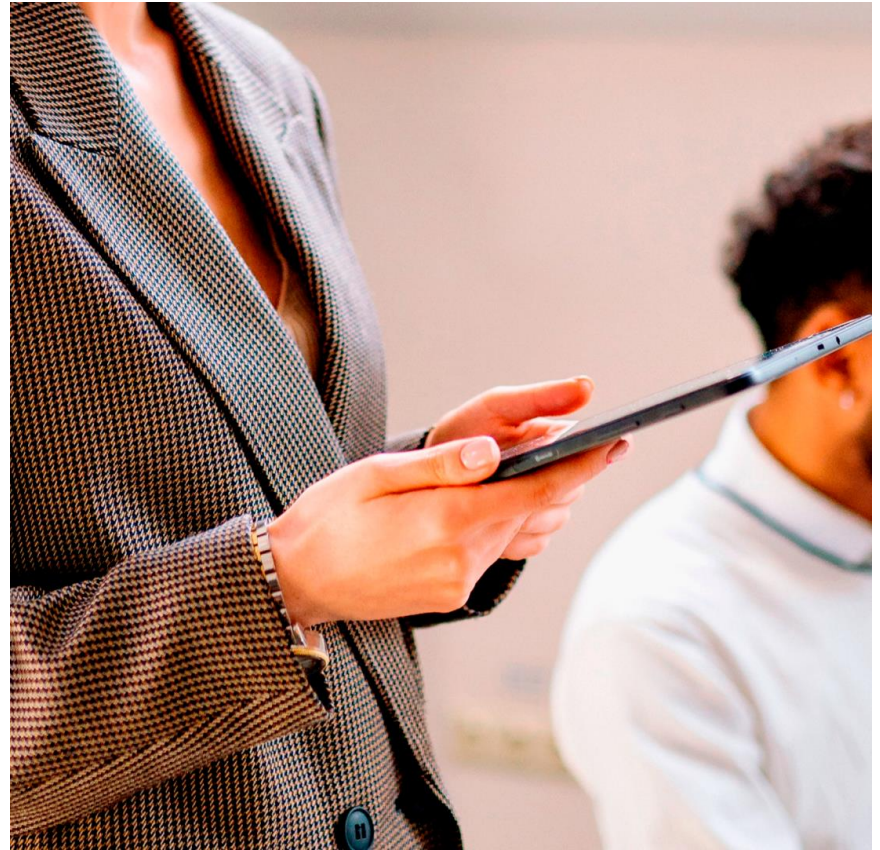
Supportoplysninger

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).
- [NemRefusion Supportportal](#)
- Supporten modtager rigtig mange kald og der opleves derfor kø.
 - Anvend meget gerne webformularen i stedet for at ringe.



Kommende aktiviteter

Check-in

Links er sendt til de systemansvarlige for NemRefusion samt kontaktpersoner hos UDK.

- NYT: Den 15. december 2023 kl. 10.30 – 11.30.

Evaluering for brugerne, kommuner og UDK

- Er tilgængelig i løsningen og sendes til de systemansvarlige i kommunerne og vores kontaktpersoner hos UDK senere i dag.
- Evalueringen er tilgængelig i to uger (fra den 27. november – 11. december).



Tak for i dag!

- Optagelse og præsentationsmateriale 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.
- I kan følge med i fejlrettelser og drift på dette [link](#).

