

# NemRefusion 3.0

Check-in for kommuner og Udbetaling Danmark  
Den 20. november 2023



# Hvem er til stede?



**Line Mortensen**  
Projektleder, KOMBIT



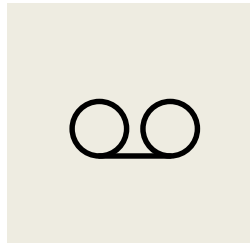
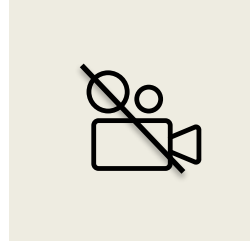
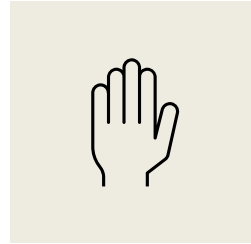
**Brian Perri**  
Implementeringskonsulent,  
KOMBIT



**Beinta Fjeldvig**  
Projektleder, Edora



# Praktisk information



# Agenda



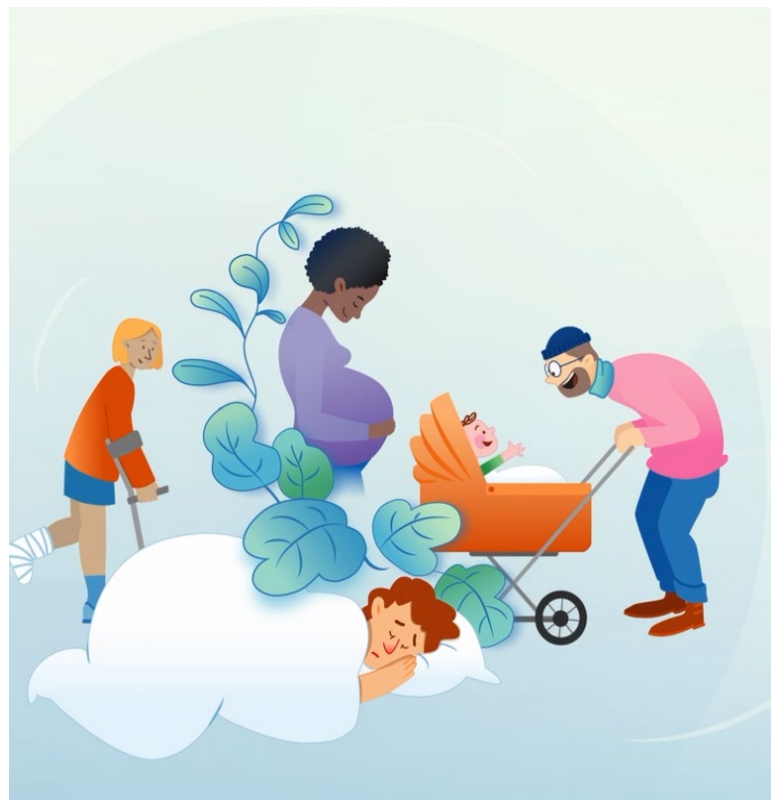
- Kort status fra KOMBIT og Edora
- Åben/luk problematik
- Signeringsflow
- Overordnet status på løsning af fejl
- Status fra supporten
- Opsamling på spørgsmål fra sidste check-in
- Spørgsmål
- Supportoplysninger
- Kommende aktiviteter



# Kort status fra KOMBIT og Edora

NemRefusion er nu på vej ud af hypercare-perioden, dog med et fortsat skarpt fokus på de udfordringer, der fylder.

- Ugentlige hypercaremøder med KSD og UDK
- Fortsat fokus på optimering af support
- Optimering af signeringsflow er på vej
- Oversigt med kendte fejl er under udarbejdelse
- Nogle brugere oplever fortsat udfordringer med at anmelde fravær eller søge refusion grundet overlap:
  - 30.000 sager har fået opdateret status til lukket i forbindelse med oprydning – 55.000 yderligere på vej



# Åben/luk problematik (1/2)

Både kommuner og arbejdsgivere melder ind, at nogle sager har en forkert status i NemRefusion, fx som lukket selvom sagen er åben.

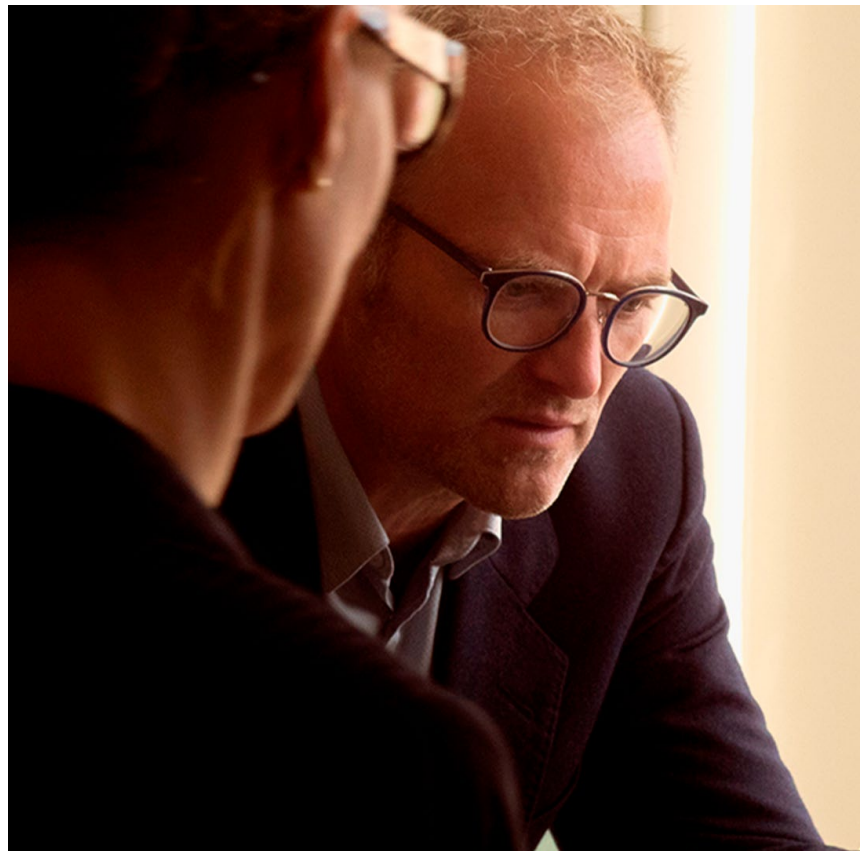
- Hvis sagens første afgørelse i KSD har været et afslag og efterfølgende en bevilling, genåbnes sagen *ikke* i NemRefusion
  - Workaround: Arbejdsgiver skal anmelde sagen igen.
- Arbejdsgiver kan ikke søge den sidste del af refusionen, fordi sagen er lukket for tidligt i NemRefusion
  - Workaround: Den sidste refusionsanmodning oprettes manuelt. Det er dog op til den enkelte kommune, om denne løsning benyttes.
- Vi er ved at undersøge, hvordan vi kan lave en samlet rettelse i systemet, som opdaterer de ramte indberetninger til korrekt status, og vi melder noget ud, når vi præcis ved, hvordan og hvornår det vil ske.
- Edora undersøger muligheden for at udvide deres supportværktøj, så supporten selv kan ændre status på indberetningerne. Vi melder ud, når dette er klar.



## Åben/luk problematik (2/2)

Særlige opmærksomhedspunkter i forbindelse med vejledning:

- Arbejdsgivere har *ikke* mulighed for at lave rettelser til signerede indberetninger i NemRefusion.
- NemRefusion supporten har desværre ikke mulighed for at genåbne sager. Endnu.
- Hvis man bliver mødt af en fejl vedr. overlap, henviser vi til driftsstatusmeddelelsen med overskriften "Problemer med periodeoverlap eller huller i forhold til eksisterende anmodninger", som løbende bliver opdateret.



# Signeringsflow

- Supporten modtager mange 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.
- Vi har sammen med Edora analyseret signeringsflowet og er kommet frem til nogle ændringer, som kan imødekomme problemet.
- Ændringerne i flowet vil gøre det mere tydeligt for brugeren, hvornår vedkommende er helt i mål med signeringen.
- Vi forventer, at disse tiltag er implementeret i løsningen inden for en uges tid.
- KOMBIT udarbejder en vejledning, som gennemgår signeringsflowet step for step.





# Overordnet status på løsning af fejl siden check-in den 25/10-23

Fejl	Dato
Nogle brugere mødes af fejlbeskeden "None: NemRefusion kunne ikke udføre den ønskede handling".	Delvist løst den 14/11-23
Nogle brugere bliver bedt om at indtaste første uge for delvist genoptaget arbejde, når de søger videre på en eksisterende sag.	Løst den 14/11-23
Fejlbesked vedr. ugyldigt CPR-nummer fremkommer uden grund.	Løst den 9/11-23
Lukning af 30.000 sager som fejlagtigt stod åben.	Løst den 7/11-23
Opdatering af lukke-logik i NemRefusion.	Løst den 2/11-23
Delvist genoptaget arbejde viser 24 timer for lidt i pdf-kvittering.	Løst den 2/11-23

*Note: De fleste releases er foretaget om aftenen ca. kl. 22.00*

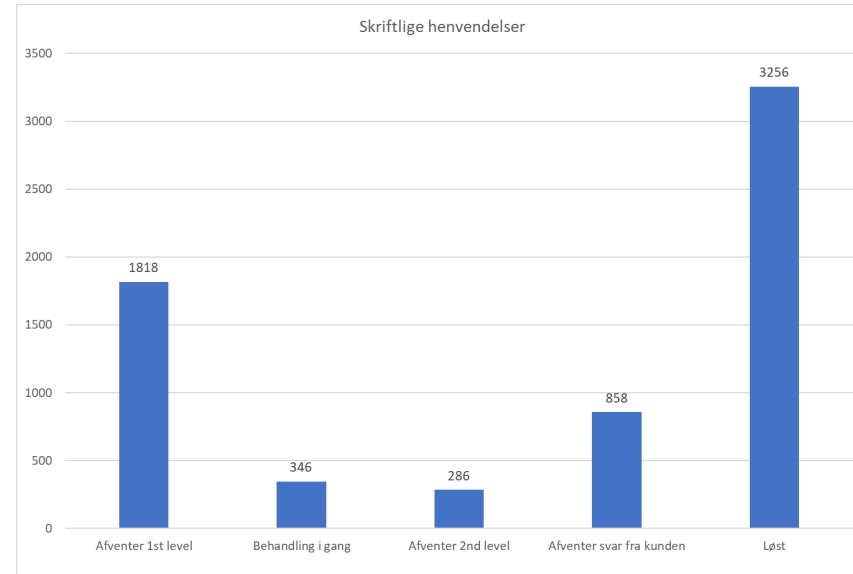


# Kort status fra supporten

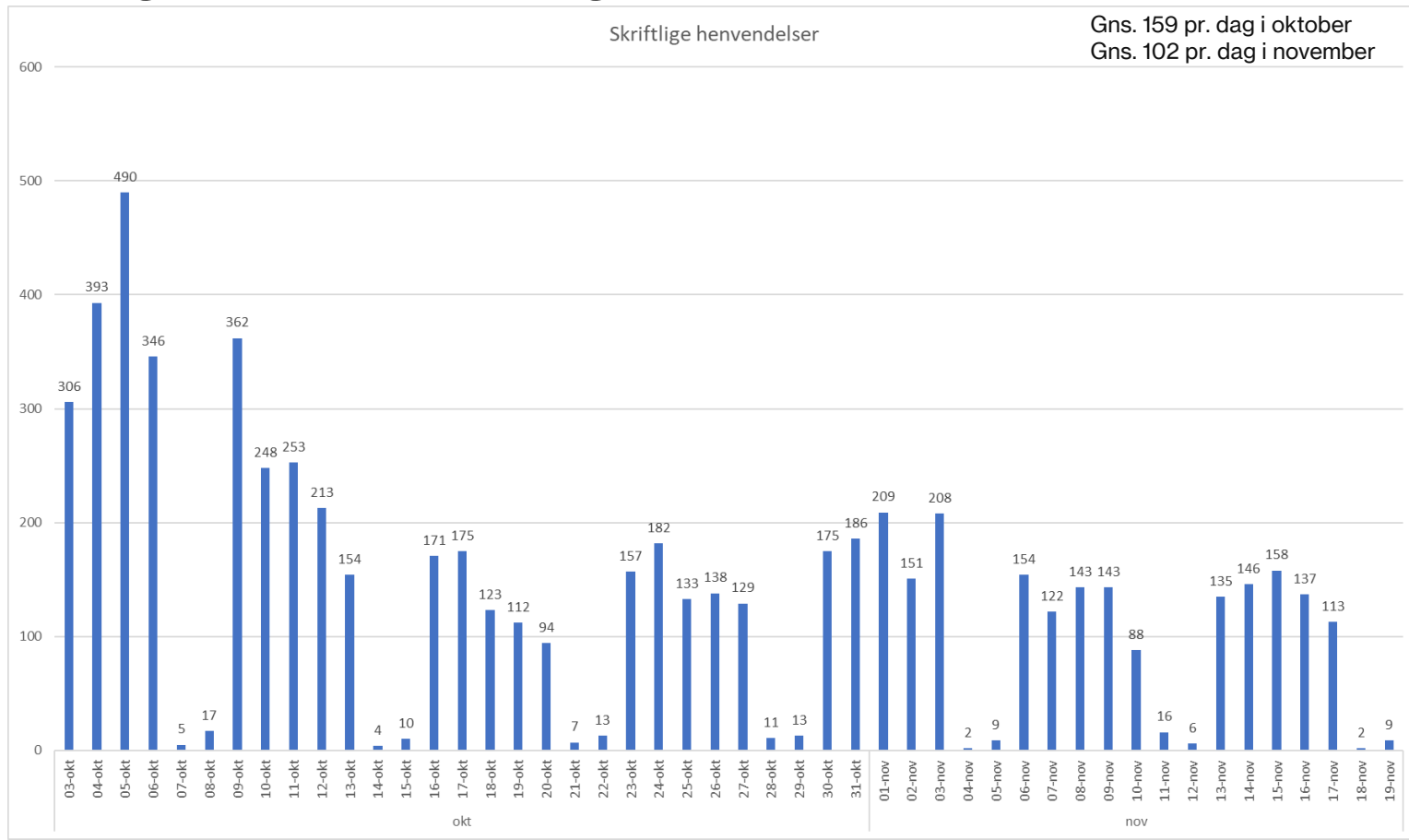


# Situationen i supporten

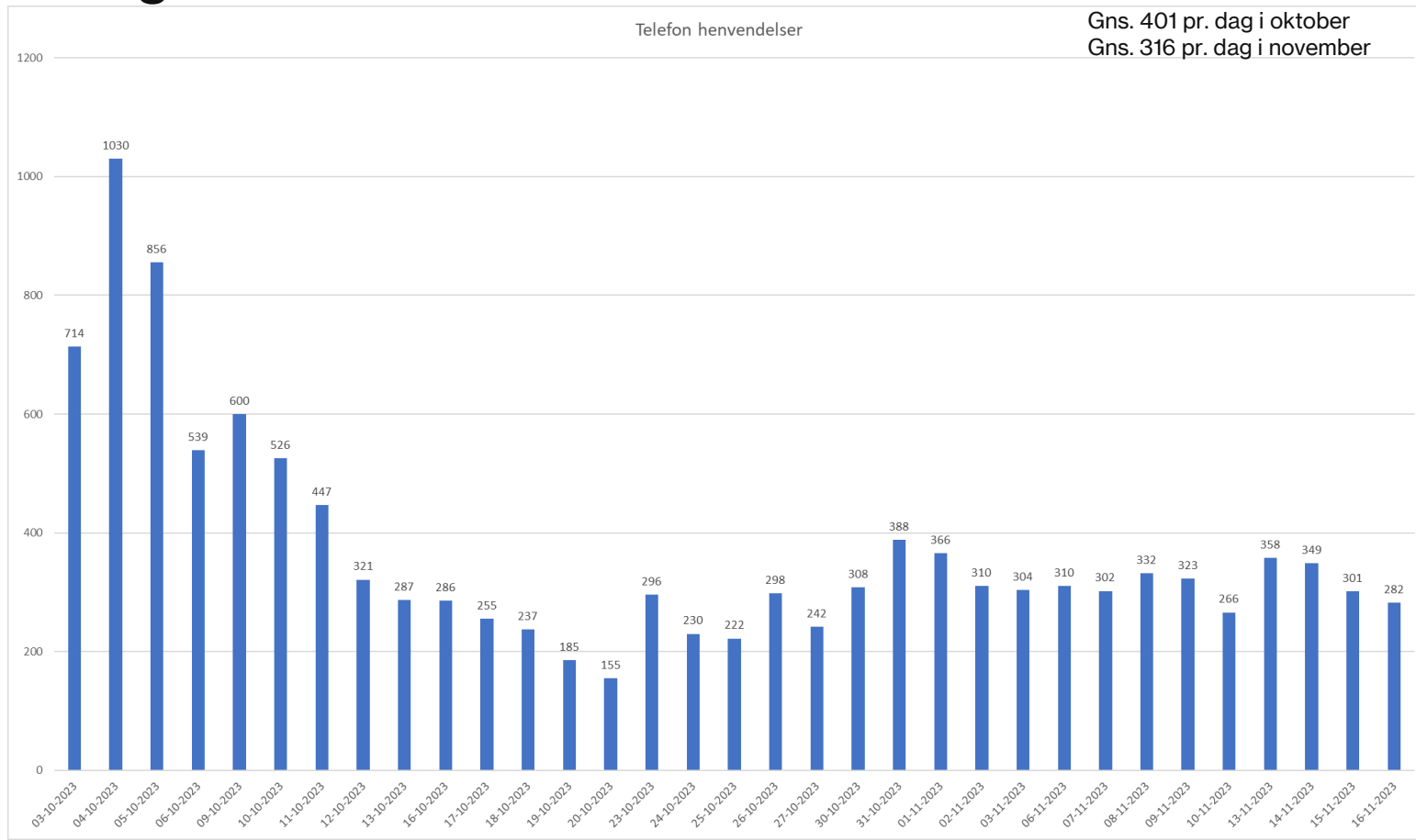
- Der er stadig mange henvendelser til supporten, og vi ved også, at der kommer mange henvendelser til jer.
- Vi er bagud med de skriftlige henvendelser, og derfor er der mange, der ringer ind for at få en status på dem.
- Vi arbejder målrettet på at forbedre situationen for jer, de andre brugere og supportmedarbejderne.
- Ugentlige møder med supporterne for at klæde dem bedre på.
- Vi har udviklet et support tool, som betyder at supporten kan løse flere henvendelser ved opkald.
- Vi har ofte lange køer og ventetider på telefonen. For at forbedre det, er vi i gang med at oplære flere medarbejdere, som kan hjælpe ved spidsbelastning, og vi arbejder på at ansætte flere.



# Udviklingen i antal skriftlige henvendelser



# Udviklingen i antal telefon henvendelser



# Fokus på at forbedre situationen

- Vi har afholdt intern workshop med vores team, hvor formålet var at identificere forbedringer, der kan nedbringe henvendelser til supporten – vi arbejder på følgende:
  - Support tool er klar i en første version – det skal forbedres
  - Forbedre signeringsflow med yderligere tekst og vejledning
  - Åben/luk problematik
  - Ny webformular til Myndigheder, som kan benyttes i specifikke situationer
  - Tilføje "Kendte fejl"-liste til Information & Hjælp siden
  - Forbedre/udvide hjælpetekster og FAQ
  - Analyseret § 56 og Fleksjob for at identificere, hvad vi kan justere for at minimere henvendelser omkring disse
  - Forbedre vejledning og hjælpetekst omkring Privilegier



# Opsamling på spørgsmål fra sidste check-in den 25/10-23

- Er beskedtypen "Brev fra Myndighed" forsvundet i valget af type i tragten? Eller fremgår den ikke, hvis der ikke er kommet nogen nye breve fra kommunerne?
  - **Svar:** Hvis der ikke findes nogen breve, kan mulighed ikke vælges i tragten.
- Er der mulighed for en lille form for quick-guide, sådan at vi fx kan fortælle en arbejdsgiver, hvordan man annullerer en sag?
  - **Svar:** Annullering af sag er beskrevet på side 32/33 i brugervejledningen, som findes [her](#).
- Kan I skrive tips og tricks ud?
  - **Svar:** Vi vil forsøge at lave et overblik over tips og tricks, som vi sender ud via NemRefusions nyhedsbrev til arbejdsgivere. Vi henviser også til "[Ofte stillede spørgsmål](#)" på Information og Hjælp-siden.
- Supporten siger, at de ikke længere kan se log på arbejdsgivernes indberetninger. Kan det være et ændringsønske?
  - **Svar:** Supporten har mulighed for at se log, dog ikke for "1. level support" – det vil sige den support, der tager telefonerne. Der arbejdes på, at de også får adgangen. Vær opmærksom på, at log-spørgsmål skal stilles skriftligt.



# Spørgsmål





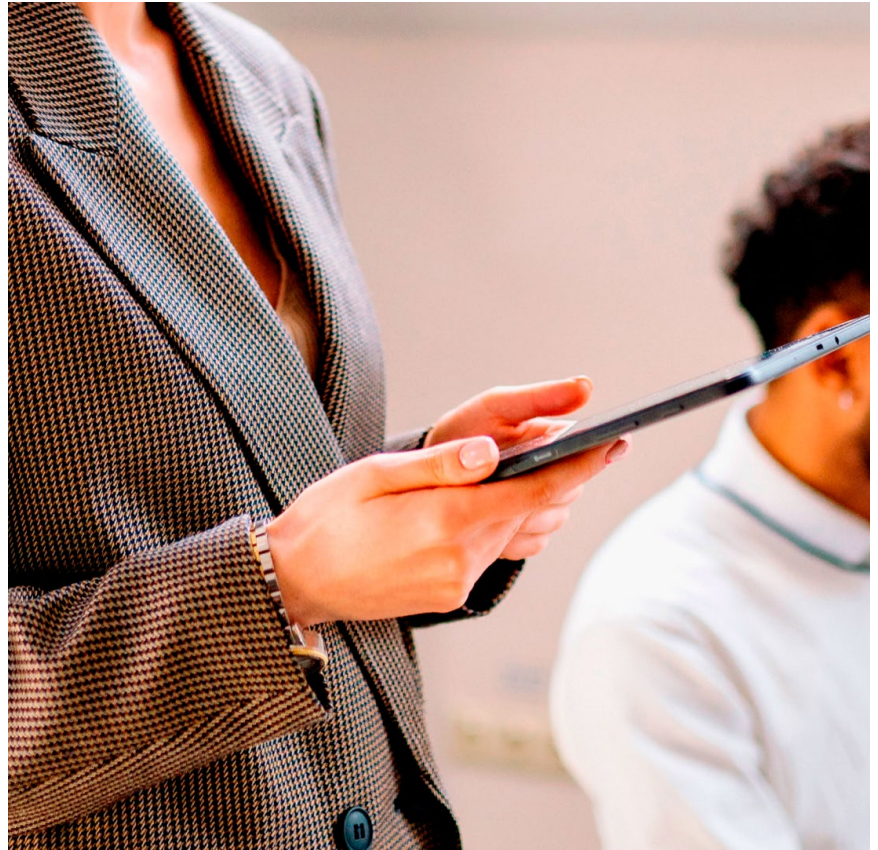
# Supportoplysninger

## 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-ins

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

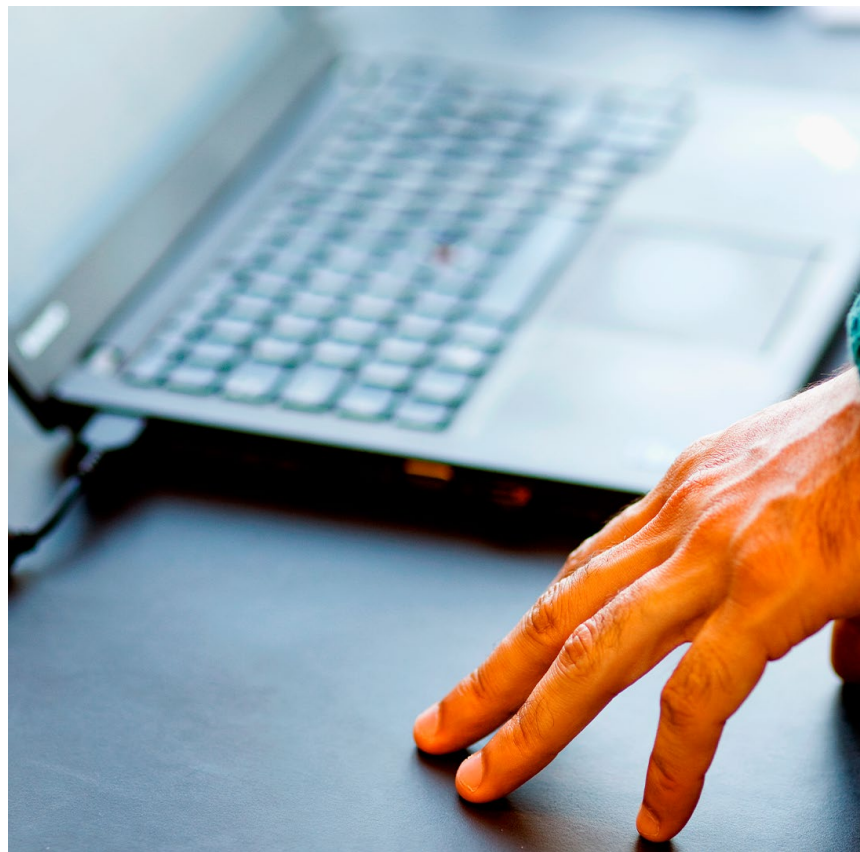
- Den 6. december 2023 kl. 9.30 - 10.30

## Forslag til endnu et check-in

- Den 15. december 2023 kl. 10.30 – 11.30

## Evaluering for brugerne, kommuner og UDK

- Vi forventer, at evalueringen bliver tilgængelig den 27. november 2023
- Brugere vil blive mødt af evalueringen i NemRefusion
- Vi sender link til evaluering til de systemansvarlige i kommunerne og vores kontaktpersoner hos UDK
- Evalueringen vil være tilgængelig i to uger



# 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](mailto:nemrefusion@kombit.dk)
- I kan følge med i fejlrettelser og drift på dette [link](#)

