

NemRefusion 3.0

Check-in for kommuner og Udbetaling Danmark
Den 24. januar 2024



Hvem er til stede?



Lindsay C. B. Meikle
Product Owner
KOMBIT



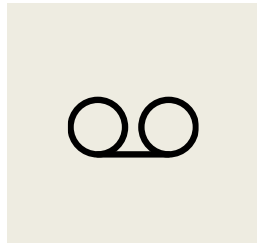
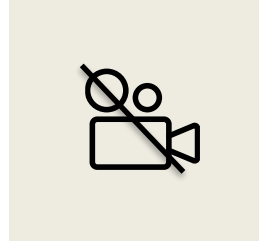
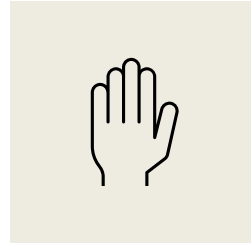
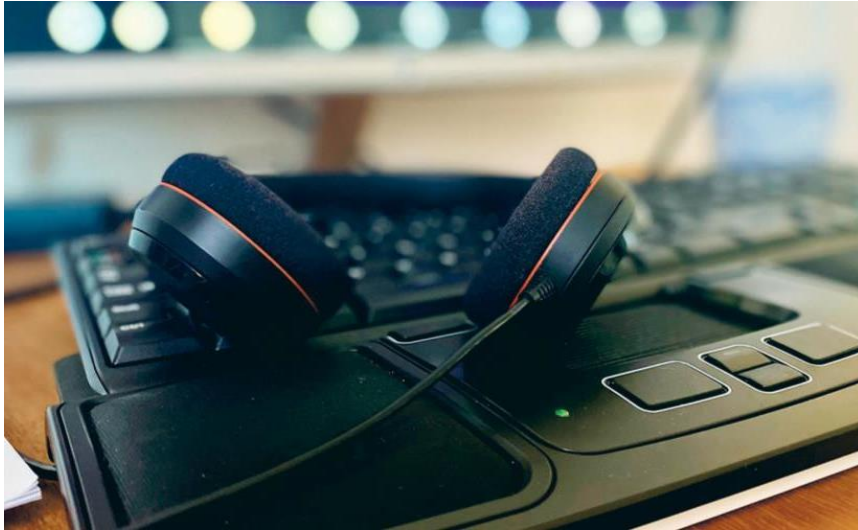
Brian Perri
Implementeringskonsulent
KOMBIT



Beinta Fjeldvig
Prosjektleder
Edora



Praktisk information



Agenda



- Status på kommunale udfordringer
- Signeringsflow
- Status på åben/luk-problematik
- Rettelser
- Brugertilfredshedsundersøgelse
- Status fra supporten
- Spørgsmål
- Supportoplysninger
- Kommende aktiviteter



Status på kommunale udfordringer (1/2)

- KOMBIT og Edora har haft møder med en række kommunale og regionale lønkontorer om de udfordringer, de oplever:
 - Tirsdag den 9. januar 2024 blev der afholdt endnu et møde for at sikre fælles forståelse af udfordringernes karakter.
 - Der er indkaldt til et opfølgende møde den 2. februar 2024.



Status på kommunale udfordringer (2/2)

- Emner, der analyseres og arbejdes på, er bl.a.:
 - Søgning, filtrering og udtræk.
 - Signeringsproblemer.
 - Forbedring af driftsstatussiden, så der kommer et bedre overblik.
 - Manglende udbetalingspecifikationer i NemRefusion samt problemer ift. automatisk bogføring med modtagne refusioner.
 - Ændring af titler på breve fra NemRefusion, når de sendes til virksomhedens digitale postkasse.



Tip ved fremsøgninger af udbetalinger og indberetninger

- Hos nogle større arbejdsgivere opleves langsomme svartider, hvis der søges helt bredt på eksempelvis udbetalinger
- Vi anbefaler, at søgningerne afgrænses i stedet for en "Alle"-søgning
- Vælg eksempelvis CPR-nr. og indtast derefter CPR-nr.
- Vælg "udvidet søgning" og indtast en specifik periode (så kort tilbage i tid som muligt)

Periode


15-11-2023  – dd-mm-åååå 

Søg Ryd søgning



Udbetalinger

Herunder kan du se et overblik over alle udbetalinger.

Hvad vil du søge efter? Indtast søgeord

Alle  301280-3020

Alle
Sagstype
CPR-nr.
P-nummer
SE-nummer
Referencenummer
Personnavn
Navn på indberetter
Egen søgereference
Kommunenavn

nr.  Reference-nr. 

Over 100 resultater



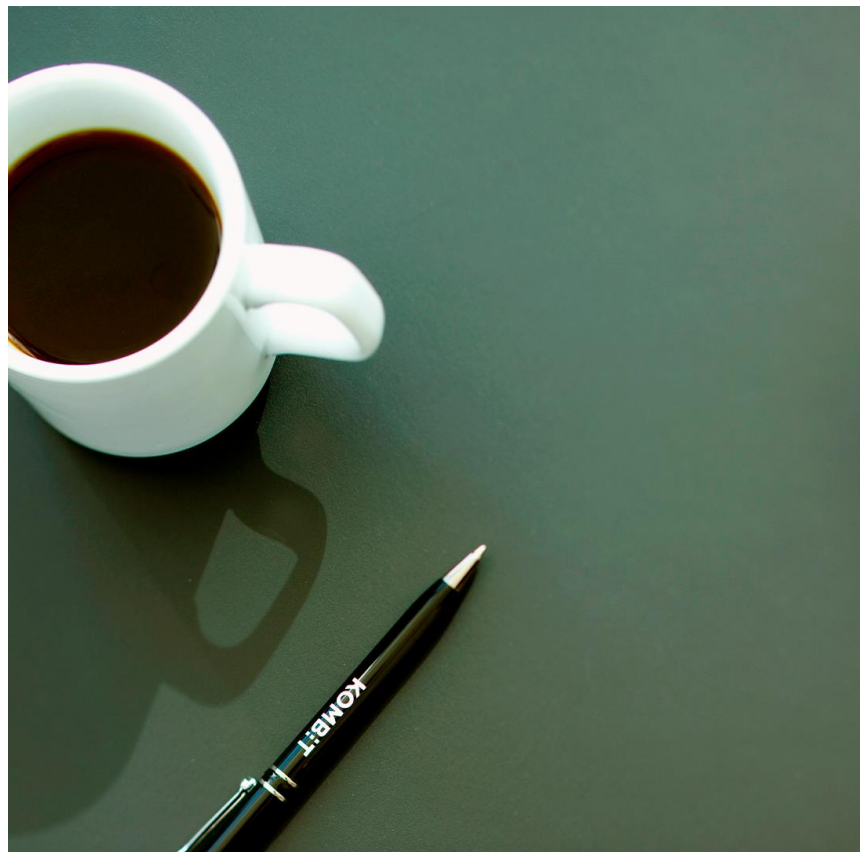
Signeringsflow

- Edora og KOMBIT har publiceret en vejledning på www.nemrefusion.dk, som gennemgår signeringsflowet trin for trin.
 - Vejledningen ligger under "[Information og Vejledninger](#)" på Information og Hjælp-siden.
 - Vi sender efter mødet en mail til de systemansvarlige og vores kontaktpersoner hos UDK herom.
 - Vi har den 22. januar 2024 sendt en nyhed til de arbejdsgivere og selvstændige, der er tilmeldt vores informationsmail via virk.nemrefusion.dk/information-and-help/informationmail.
- Der analyseres på om signeringen med MitID helt kan udelades efter man har udfyldt en indberetning.



Status på åben/luk-problematik

- Edora har den 9. januar 2024 lavet en rettelse, så udfordringen med sygefraværssager, hvor KSD vil have genåbnet en sag efter afslag, nu slår igennem i NemRefusion.
 - Ca. 7.800 sygefraværssager er nu blevet genåbnet, og brugerne kan igen søge den refusion, de evt. har til gode.
- Der er ligeledes lavet den samme rettelse for barselssager den 18. januar 2024.
 - Ca. 4.200 barselssager er nu blevet genåbnet.
- Edora har opdateret den aktuelle driftsstatus, som I kan henvise til.



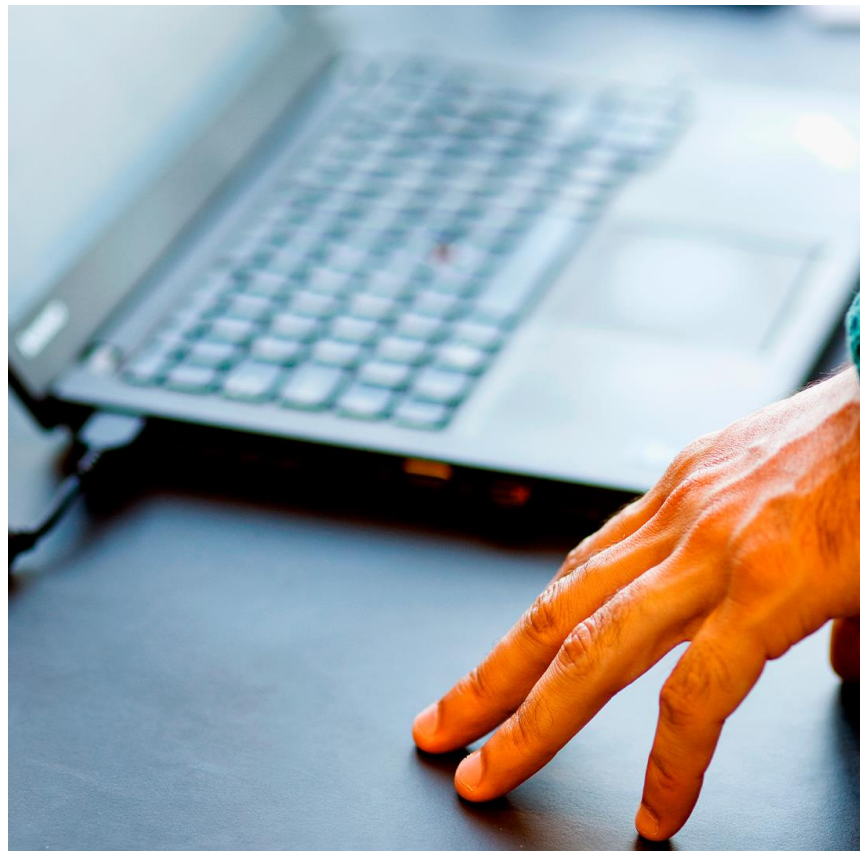
Rettelser



Gennemførte rettelser

Udvalgte rettelser siden sidste check-in:

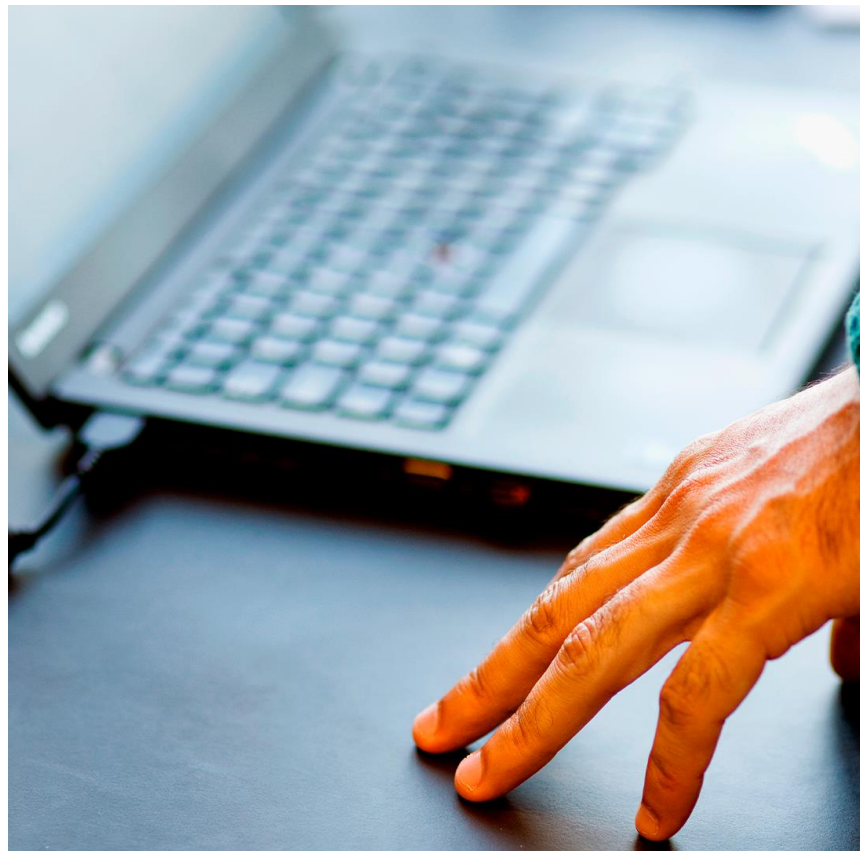
- Edora har lavet rettelser henholdsvis den 9. og den 18. januar 2024, så sager der stod som lukkede men skulle være åbne, er blevet genåbnet.
- Edora har identificeret den fejl, der gjorde, at nogle arbejdsgivere ikke har modtaget afgørelsesbreve, udbetalingspecifikationer mv. i den digitale postkasse siden den 7. november 2023. Fejlen blev rettet den 22. december 2023.
- Flere brugere oplevede at modtage fejlbeskeden: *"None: NemRefusion kunne ikke udføre den ønskede handling"*. Fejlen blev rettet den 22. december 2023.
- Kvitteringen er blevet forbedret, så der står navn på indberetter, tidspunkt for signering samt CVR nr. Ændringen er blevet implementeret den 23. januar 2024.



Kommende rettelser

Nærtstående rettelser:

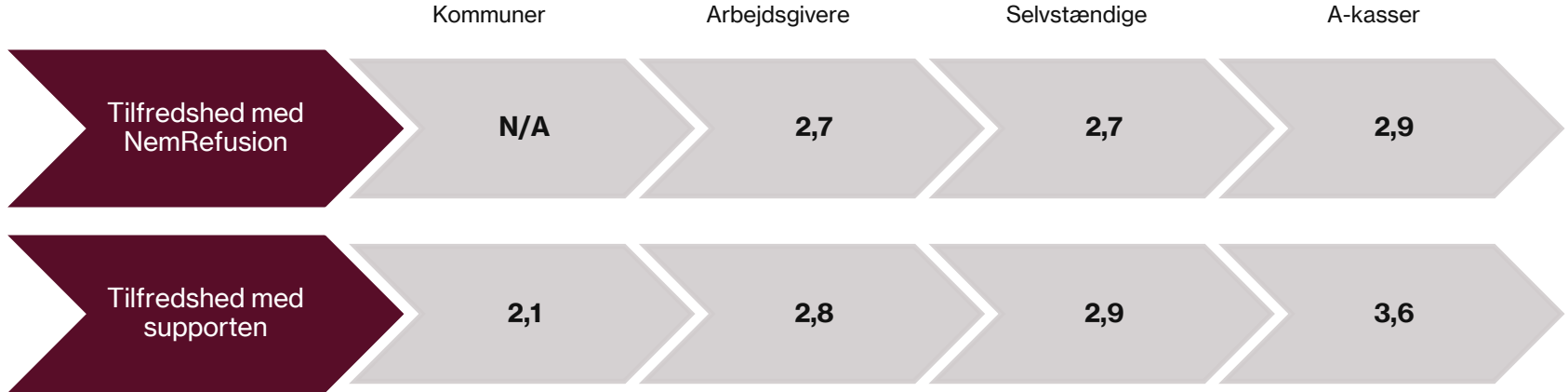
- Muligheden for at kopiere en indberetning på sygefraværssager forventes implementeret i løbet af februar 2024.
- Forbedret information ifm. signering forventes implementeret i løbet af februar 2024.
- Muligheden for at fastholde sin søgning og filtrering på "Mine sager", "Beskeder" og "Udbetalinger" forventes implementeret i løbet af februar 2024.
- Edora er i gang med at få et overblik over manglende udbetalingspecifikationer i NemRefusion.
 - Identifikation af manglende udbetalingspecifikationer i NemRefusion og årsagsrettelse forventes at ske i løbet af februar 2024.
 - Datagenoprettelse for afviste udbetalingspecifikationer fra KSD forventes at ske i løbet af februar 2024.



Brugertilfredshedsundersøgelse



Brugertilfredshedsundersøgelse



1-5 skala.

- Vi er fortsat ved at analysere de mange kommentarer/input og vil prioritere kommende indsatser med udgangspunkt heri.
- Vi giver efterfølgende en overordnet tilbagemelding til de enkelte respondentgrupper i relevante nyhedsbreve.



Status fra supporten



Fokus på at forbedre situationen i supporten (1/2)

Status på de tiltag, vi arbejder på:

- Skriftlige henvendelser og telefon.
 - Kurven er knækket, og vi får færre henvendelser end tidligere.
 - Vi har stadig en backlog af sager, vi endnu ikke har håndteret. Den arbejder vi fortsat på at få nedbragt.
 - Samtaletid analyseres, så vi kan identificere tiltag til at få den ned.
- Følgende emner fylder på telefonen og skriftlige henvendelser.
 - Signeringsflow og fejl ved forsøg på signering.
 - Fejl ved login via virk.dk.
 - Manglende eller forkerte rettigheder.
 - Åben/luk-problematik er ikke helt løst endnu.
- Ansættelse af kundesupportere.
 - Vi har siden sidst ansat yderligere to supportere. Den ene er startet, og den anden starter den 1. februar 2024.



Fokus på at forbedre situationen i supporten (2/2)

Status på de tiltag, vi arbejder på:

- Kendte fejl.
 - Der er udarbejdet en liste af kendte fejl på Information og Hjælp-siden.
- Vi er fortsat i gang med at gennemføre review af Information og Hjælp-siden for at forbedre servicedesign og dermed sikre bedre hjælp til selvhjælp.
 - Review i gang, og vi har identificeret justeringer, som kan hjælpe brugerne.
- Eksternt UX-review af løsningen er gennemført. Det har resulteret i nogle forslag til ændringer, som vi begynder at analysere og designe, så det afstedkommer nogle ændringer, som planlægges ind i de næste udviklingsprint.
 - Forslag til ændringer analyseres og prioriteres.
 - Servicedesign analyseres, hvorefter tekster på Information og Hjælp-siden opdateres.
- Releasebeskrivelser implementeres på Information og Hjælp-siden.



Spørgsmål



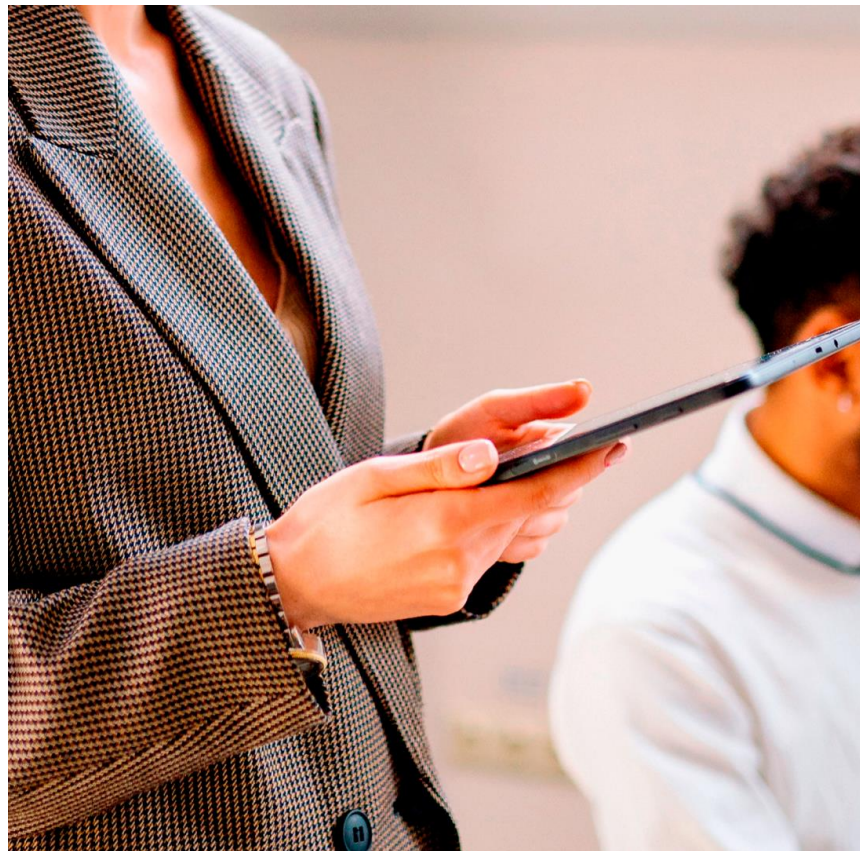
Supportoplysninger

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 sendes snarest til de systemansvarlige for NemRefusion samt kontaktpersoner hos UDK.

- Den 27. februar 2024 kl. 10.00-11.00
- Den 4. april 2024 kl. 10.00-11.00



Tak for i dag!

- Optagelse og præsentationsmateriale sendes til de systemansvarlige og vores kontaktpersoner hos UDK.
- Hvis du har opfølgende spørgsmål eller støder på udfordringer, der kræver kontakt med KOMBIT, kan du altid skrive til nemrefusion@kombit.dk.
- I kan følge med i fejlrettelser og drift på dette [link](#).

