

3. november 2023

## Kommunikations- og supportpakke for Mit Sygefravær 2.0

### Borgersupport – værktøjskasse

Kommunerne skal yde support til borgerne. Det betyder, at I skal hjælpe jeres borgere i brugen af Mit Sygefravær, herunder give lovgivningsmæssig vejledning og teknisk hjælp.

### Brugen af Mit Sygefravær

Vi har udarbejdet nedenstående materialer, som kan støtte jer i supporten af borgerne ved henvendelser om hjælp til brugen af Mit Sygefravær:

- Brugervejledning: [Mit Sygefravær Brugervejledning](#)
- Demomiljø: [Mit Sygefravær Demomiljø](#)
- Introduktionsvideo: [Mit Sygefravær introduktionsvideo](#)

Vi gør opmærksom på, at der er tale om tidlige udgaver af brugervejledning og demomiljø, der løbende vil blive tilpasset.

**Demomiljøet** er lavet til at give jer et indblik i de opgaver og muligheder, som borgerne møder i Mit Sygefravær. Miljøet er lavet til at vise, hvordan løsningens forskellige sagsgange kan gennemføres.

Det er ikke en tro kopi af Mit Sygefravær, og det har nogle begrænsninger. Demomiljøet er fx ikke lavet til behandling af valgfri data – der anvendes på forhånd fastlagte testdata som datoer og udfyldte fritekstfelter. Derfor kan I også opleve, at ikke alle data svarer helt overens med de frister m.m., der vil være gældende i den rigtige Mit Sygefravær-løsning.

Vi håber, at I vil tage godt imod demomiljøet, og at det vil hjælpe jer, når I får henvendelser fra borgerne.

Hvis I oplever mangler eller har ønsker til materialet samt videreudviklingen af Mit Sygefravær, kan I skrive til [mitsygefravaer@kombit.dk](mailto:mitsygefravaer@kombit.dk). Skriv gerne 'Ændringsønske til Mit Sygefravær' i emnefeltet. Foruden de ovennævnte materialer kan de supportberettigede brugere orientere sig i ServiceDesken ved henvendelser fra borgerne. Har er lagt relevante artikler ind om brugen af Mit Sygefravær. Artiklerne kan tilgås via dette [link](#).

Har I spørgsmål, ændringsønsker eller gode forslag til ServiceDesken, kan I kontakte supporten ved Knowledge Cube.

### Teknisk hjælp

Ved henvendelser af mere teknisk karakter, fx problemer med log-in eller signering af opgaver, kan I orientere jer på Mit Sygefraværs driftsside [her](#).

# KOMB:T

Her vil det fremgå, hvis Mit Sygefravær er ustabil, ude af drift eller hvis der er udfordringer andre steder, som kan have betydning for brugen af Mit Sygefravær.

Driftssiden er åbnet fredag den 3. november 2023 kl. 13.15.

Fremgår der ikke noget aktuelt på driftssiden, kan borgerens udfordringer skyldes problemer på den enhed (PC, mobil eller tablet), som borgeren anvender. I kan orientere jer og hjælpe borgeren via disse hjælpemenuer på borger.dk:

- [Browserkrav og tilgængelighed til borger.dk](#)
- [Smartphones og tablets \(borger.dk\)](#)
- [Teknisk hjælp til borger.dk](#)

Er der fortsat udfordringer med brugen af Mit Sygefravær, kan jeres supportberettigede brugere kontakte supporten hos leverandøren Knowledge Cube.

## Kommunesupport – ServiceDesk

Er det ikke lykkedes jer at hjælpe borgeren igennem Mit Sygefravær ved hjælp af ovennævnte, kan jeres supportberettigede brugere kontakte ServiceDesk ved leverandøren Knowledge Cube.

### Hvad tilbyder supporten?

Leverandøren Knowledge Cube yder alene teknisk support til de supportberettigede brugere i kommunerne.

Det betyder, at supporten kan:

- Svare på spørgsmål om, hvordan man bruger løsningen (teknisk support)
- Håndtere indberetninger om fejl eller problemer i løsningen

Supporten kan ikke hjælpe med:

- Fortolkning af lovgivning m.m.
- Sagsbehandling, forvaltning eller afgørelse af konkrete sager
- Modtagelse af ændringsønsker

### Kontaktoplysninger til supporten

Supporten hos Knowledge Cube kan kontaktes af kommunens supportberettigede brugere via:

- Telefon: 87 30 25 00
- ServiceDesk via dette [link](#).

Vær opmærksom på, at borgere ikke kan kontakte supporten, og at I derfor ikke skal give supportens kontaktoplysninger videre til borgerne.

Vær også opmærksom på, at der af sikkerhedsmæssige årsager ikke må angives personhenførbare oplysninger (CPR-nummer) i supportsager. Man skal i stedet anvende fraværsnøglen fra KSD – se eventuelt artikel på ServiceDesk: [Sådan finder du fraværsnøglen](#).

# KOMBIT

## Supportens åbningstider

Supporten kan kontaktes fra tirsdag den 7. november 2023 kl. 11.00 og har herefter åbent mandag-fredag kl. 8.00-16.00. Bemærk: de første to torsdage (den 9. og 16. november) er telefonen åben til kl. 17.00.

Alle indmeldte supportberettigede brugere er nu oprettet i ServiceDesk og har modtaget en velkomstmil med et link til ServiceDesken, hvor de skal konfigurere deres bruger. Afsender på mailen er Atlassian og I kan trygt trykke på linket i mailen. Der er den 3. november 2023 gsendt invitationsmail til de supportberettigede brugere, som endnu ikke har aktiveret deres bruger i ServiceDesken.

## Brug for hjælp til ServiceDesk?

Skulle de supportberettigede brugere have behov for hjælp til at navigere i ServiceDesk, fx finde relevante oplysninger eller oprette en supportsag, er de velkommen til at kontakte supporten på telefonen.

## Opfølgning og evaluering efter go-live

Efter go-live har vi daglige såkaldte hyper-care-møder med Knowledge Cube for at sikre en stabil drift i løsningen, hvor vi også følger supporthenvendelser og supportbehovet tæt.

Dertil har vi inviteret jer til check-in møder den 8., 9., 10 og 13. og 28. november 2023 kl. 9-10, hvor vi gerne vil høre om jeres oplevelser med den nye løsning og support-setuppet. På disse møder deltager Knowledge Cube også.

Som oplyst på webinarret den 24. oktober 2023 sender vi i december et spørgeskema til jer, hvor I kan evaluere support-setuppet.

## Opdatér jeres hjemmeside med information om Mit Sygefravær

Vi opfordrer jer til at kigge deres hjemmeside igennem for eventuelle tekster og links relateret til Mit Sygefravær, så de er opdateret og korrekte.

I er velkomne til at benytte supportmateriale, fx introduktionsvideoen: [Mit Sygefravær introduktionsvideo](#).