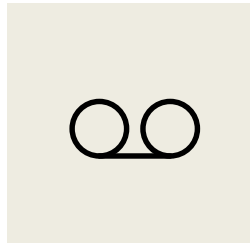
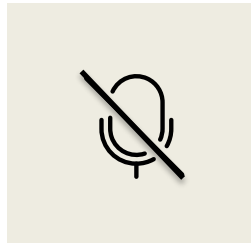
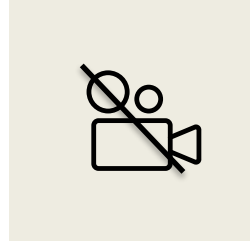
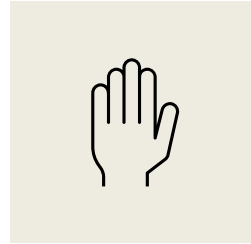


Mit Sygefravær 2.0

Check-in for kommuner
Den 12. december 2023



Praktisk information



Hvem er til stede?



Lone Schioldan
Implementeringskonsulent,
KOMBIT



Mette Schwebs
Forretningsspecialist,
KOMBIT



Agenda



- Kort status på Mit Sygefravær 2.0
 - Udfordringer med login og hvide sider
 - Signeringsudfordringer
 - Manglende opgaver
- Spørgsmål
- Support
 - Den gode supportsag
 - Supportoplysninger
- Kommende aktiviteter
- Tak for i dag



Udfordringer med login og hvide sider (1/2)

- Overbelastning på Mit Sygefravær – har kunnet give hvide sider. Dette er løst den 6. december 2023
- ”Et nyt login forløb kan ikke startes før igangværende er afsluttet”
- Ustabil drift på NemLog-in
- NemLog-in krav til operativsystem
- NemLog-in understøttede browsere

Hvis I oplever udfordringer med driften, kan I orientere jer her:

- [Mit Sygefravær - Driftstatus \(mitsygefravaer.dk\)](https://mitsygefravaer.dk)
- [Digitaliser.dk - Driftsoverblik over fællesoffentlige it-løsninger](https://digitaliser.dk)



Udfordringer med login og hvide sider (2/2)

Hjælp i kontakten med borger

- Forsøg fra anden enhed (PC/mobil/tablet)
- Opdatér browser og/eller operativsystem
- Luk browser (alle faner) og start forfra
- Find hjælp på borger.dk:
 - [Browserkrav og tilgængelighed til borger.dk](#)
 - [Smartphones og tablets \(borger.dk\)](#)
 - [Teknisk hjælp til borger.dk](#)



Signeringsudfordringer (1/2)

Borgere mener at have signeret opgaver

- Når supportten undersøger sagen, kan de se, at opgaver ikke er signeret
- Der er ikke fundet fejl i kommunikationen til KSD for signerede opgaver/indberetninger
- Borger kan tolke underskriftssiden som en indberetning

Signeringsflow skaber udfordringer, og vi kommer med en rettelse. Når tidspunkt for rettelsen er kendt, hører I fra os.



Signeringsudfordringer (2/2)

Borger mener at have signeret opgaver. Hvordan kan I hjælpe?

- Har borgeren ventende opgaver?
- Har borgeren modtaget kvittering for indberetning (PDF under kvitteringer)?
- Hvad er status på sagen i KSD?



Manglende opgaver

- Statuskoder fra KSD
 - KOMBIT analyserer reglerne for statuskoder fra KSD og vurderer, om der skal ændres noget i KSD, Mit Sygefravær eller begge steder
- Opgaver ikke sendt fra KSD
 - Tjek UDP – hvis opgaverne ikke fremgår heraf, er de heller ikke i Mit Sygefravær og en evt. fejl skal derfor meldes ind til KSD supportten



Spørgsmål



Support

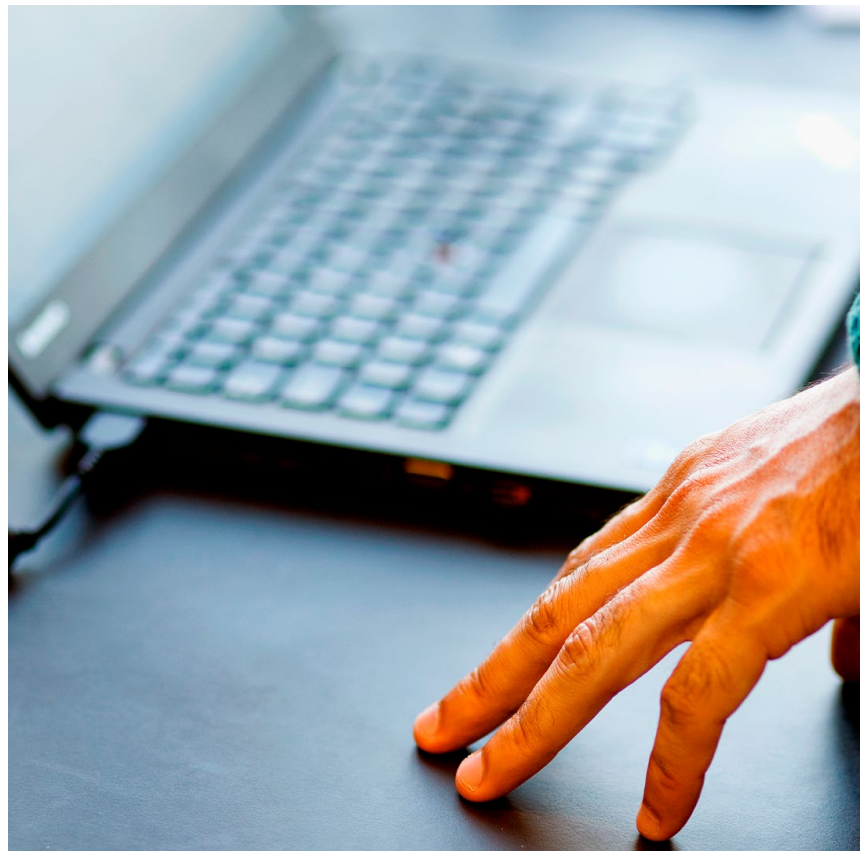


Den gode supportsag

Når du opretter en sag i Service Desk kan du selv gøre meget for at hjælpe dig selv, Knowledge Cube og borgeren.

Ved oprettelse bør følgende punkter være udfyldt:

- Hvilken borger (fraværsJUID) handler sagen om? (Angiv også gerne KSD sagsnummer for selv at kunne finde sagen igen)
- Tidspunktet for, hvornår fejlen er oplevet
- En beskrivelse af den fejl, der er oplevet. Meget gerne med skærbilleder hvis muligt
- Oplysninger om operativsystem og browser
- Hvad har borgeren selv forsøgt at gøre for at løse problemet



Supportoplysninger

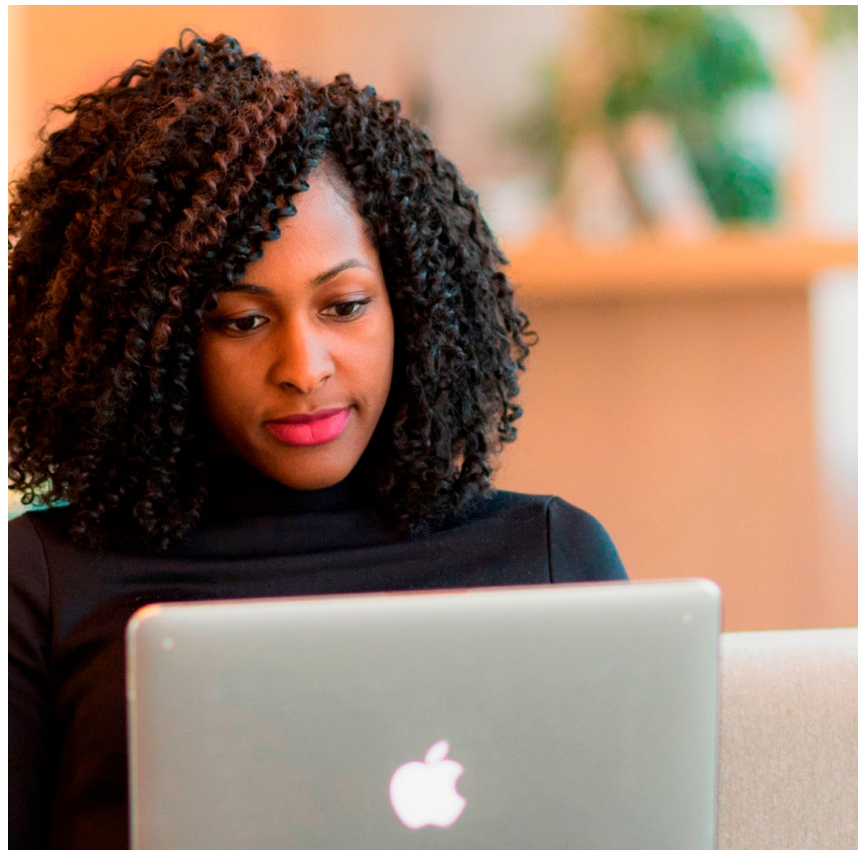
Knowledge Cube yder alene teknisk support (kun for supportberettigede brugere)

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

Kontaktoplysninger (kun for supportberettigede brugere)

- Telefon: 87 30 25 00 (mandag-fredag kl. 8.00-16.00)
- ServiceDesk via [dette link](#)

Vær opmærksom på, at det udelukkende er de supportberettigede brugere i kommunerne, der kan kontakte supporten. Supportoplysninger må derfor ikke deles med borgere og andre.

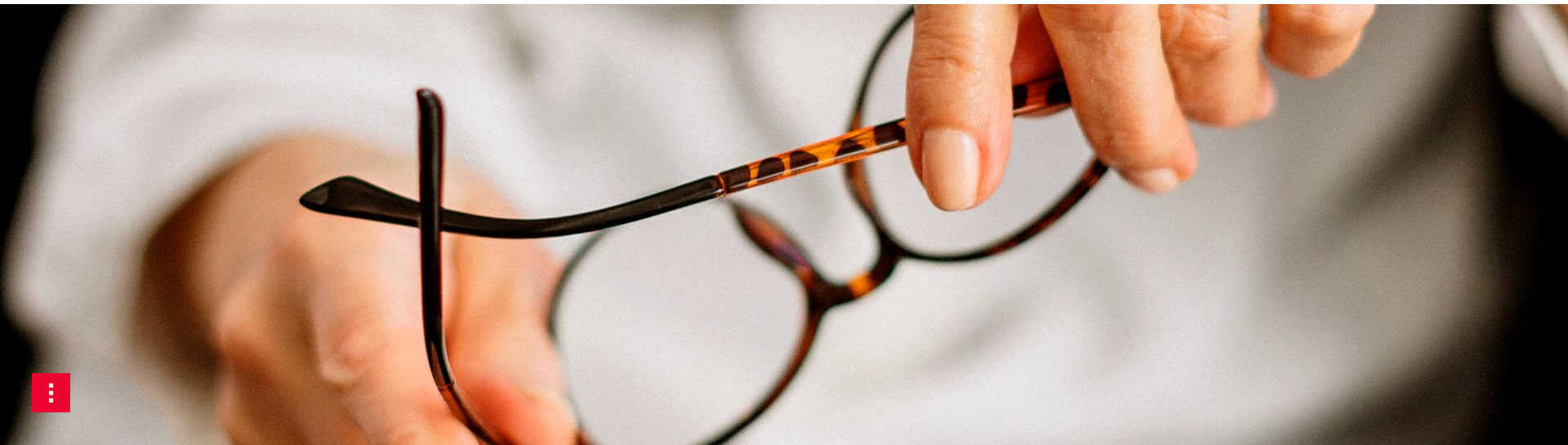


Kommende aktiviteter



Kommende aktiviteter

- Behov for check-in(s) i januar?
- Evaluering af Mit Sygefravær kommer i starten af 2024



Tak for i dag!

- Optagelse og præsentationsmateriale gøres tilgængeligt på **Mit Sygefraværs dokumentbibliotek** umiddelbart efter mødet
- Hvis I har opfølgende spørgsmål eller støder på udfordringer, der kræver kontakt med KOMBIT, er I altid velkomne til at skrive til **mitsygefravaer@kombit.dk**

