

NETCOMPANY

# WEBINAR – SUPPORTBERETTIGET BRUGER UNDER KONVERTERINGEN

---

Kommunernes Ydelsessystem

Date: 04-11-2020

Version: 1.0

Author: Netcompany

Contact: SAK

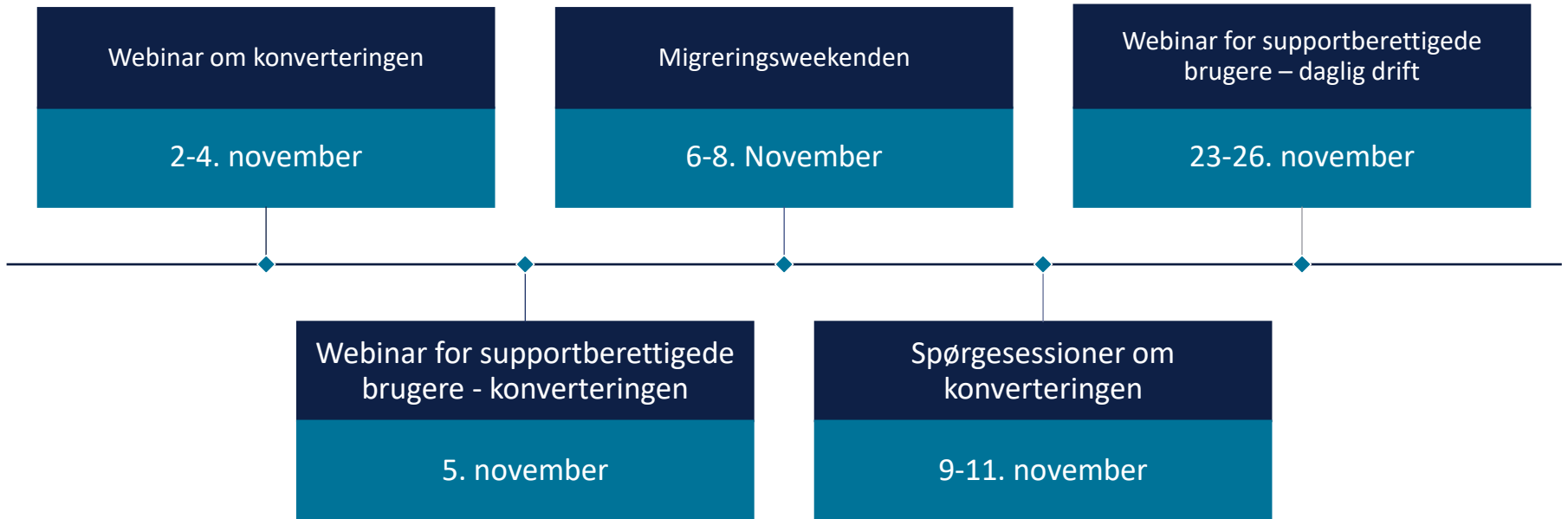
netcompany

# Velkommen

---

- Deltagere
- Formål og målgruppe
- Kort om konverteringen
- Hvad er MinSupport?
- Hvad kan jeg se på siden MinSupport?
- Hvilke typer sager, kan jeg oprette?
- Hvilke handlinger kan jeg foretage på sager?
  - Demo
- Hvordan supporterer jeg mine kollegaer?
- Hvad er Support site?
- Tips & Tricks
- Opsamling

# Webinarer under konverteringen



# FORMÅL OG MÅLGRUPPE

---

# Formål

---

- At I får et godt kendskab til MinSupport
- At I ved, hvordan MinSupport benyttes under konverteringen
- At I kan oprette supportsager ud fra ”best practice”
- At I bedst muligt bliver klædt på, til at supportere jeres kollegaer
- At I får et godt kendskab til KY Support site
- Tips & Tricks

# Målgruppe

- Supportberettigede brugere

# KONVERTERING

---

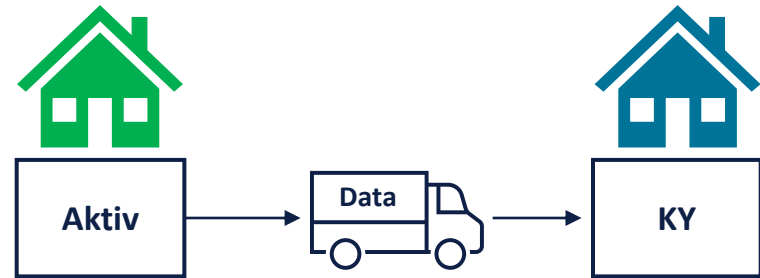
# Generelt om konvertering

Flytte fra det "gamle" hus til det "nye" hus

- Alle **aktive** bevillinger konverteres

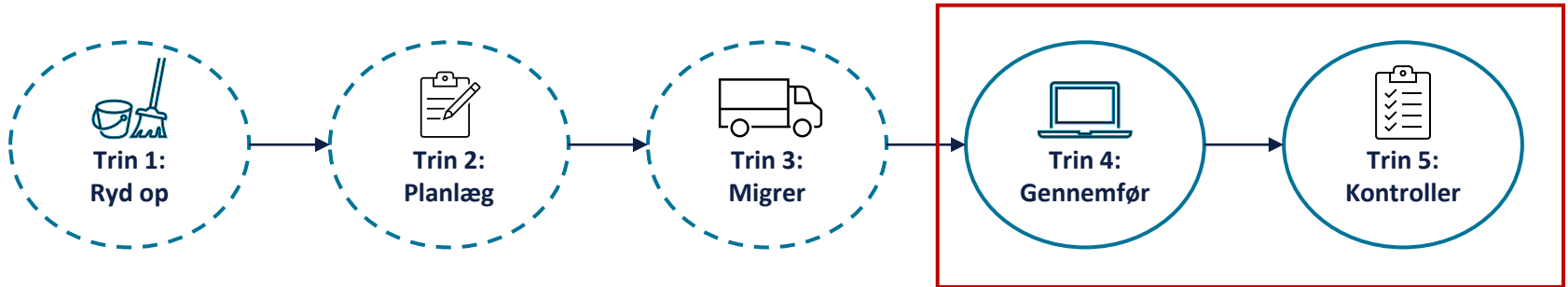
Jeres rolle som Supportberettiget bruger

- Hjælpe sagsbehandlere
- Sikre borger får deres udbetalinger



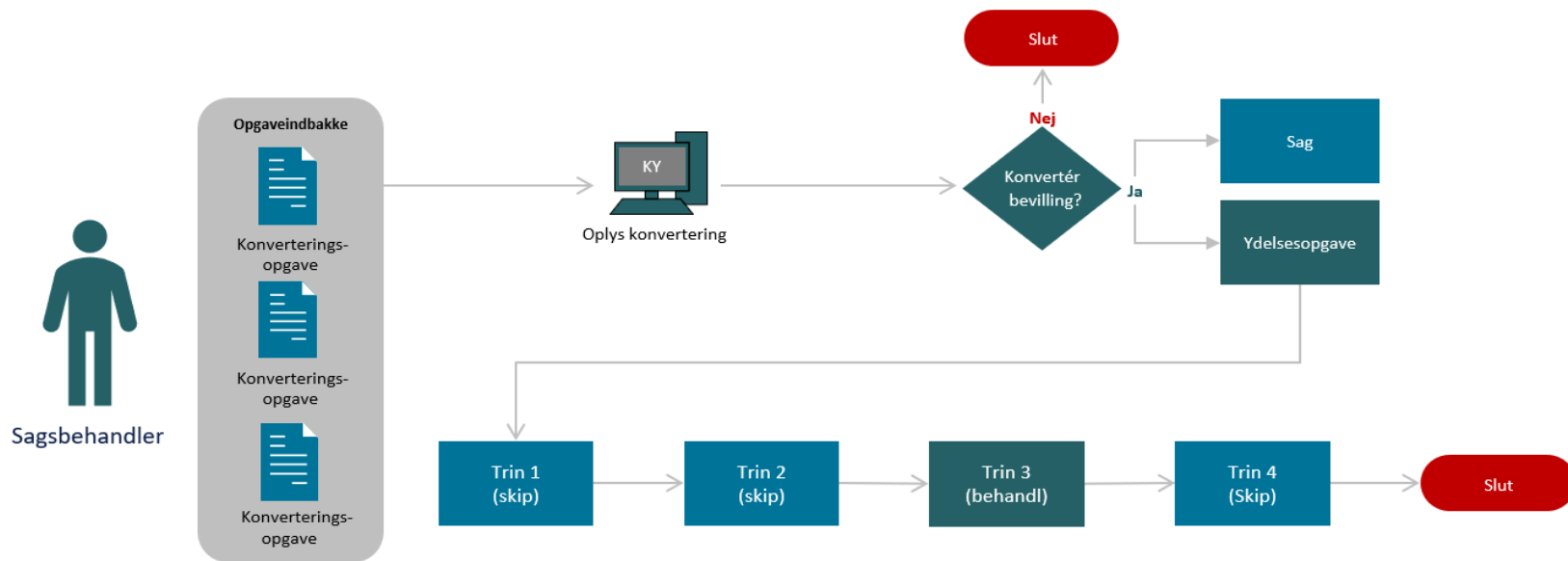
# Konverteringsprocessen

---





# Hvordan konverteres en sag



# Sagen og ydelsesopgaven – Borgerens overblik

BALLERUP KOMMUNERNES YDELSESSYSTEM Logget ind som: jvbr / Log ud

OPGAVEINDBAKKE Rasmus Ranunk... 221089-4399 CPR-nr. eller navn

Overblik | Journalnotat og dokumenter | Hændelser | Udbetaling | Konteringer | Indtægter | Sanktioner | Eerie | Fordringer | Modregninger | FUG | Skat | Jobcenter Handlinger | Links

### Personoplysninger

Navn	Rasmus Ranunkel (Mand)	
CPR	221089-4399 (30 år)	
Adresse (indflytningsdato)	Kærparken 7, 2800 Kgs. Lyngby (06-12-2016)	
Statsborgerskab (startdato) (medlemsskab)	Danmark (22-10-1989) (Statsborger)	
CPR-Status	Aktiv	
Civilstand	Ukendt civilstand	
Tilmeldt Digital Post	Nej	
Samliv	Ja (Pedro Gonzales)	

### Relationer

CPR	Navn	Relation	Samme bopæl	Forsørgerpligt
280586-4501	Pedro Gonzales	-	Ja	-

### Livssituation

Opfylder opholdskrav (måneders udlandsophold)	Ja (0 måneder)
Gensidig forsørgerpligt	-

### Ubehandlede opgaver

Opgave	Deadline	Status	Forfaldsdato	Dato	Prioritet
Anøgning om Hjælp til Forsørgelse	-	Manuel behandling	03-11-2020	13-10-2020 12:21	Lav

Viser 1 til 1 af 1 rækker

### Sagsoversigt

Sagsnøgle	Overblik	Bevillingsmodtager	Startdato	Slutdato	Status	Sagsbehandler
HTF-ILBCFR	Hjælp til forsørgelse	Rasmus Ranunkel	13-10-2020		Under oplysning	Ydelser

Viser 1 til 2 af 2 rækker  Aktive  Passive

### Seneste hændelser på person

Hændelse	Ydelsesart	Ydelse	Type	Ophav	Dato
Ingen resultater fundet					

Viser 0 til 0 af 0 rækker  Journalnotat  Dokument  Hændelse



## Sanktioner ifm. konvertering

---

- Sanktioner skal manuelt håndteres efter ydelsesopgaven er gennemført.
- Alle ikke-effektuerede og ikke forældede sanktioner skal oprettes.
- Sanktioner på Borgere som **ikke** har aktive sager i KY skal også oprettes (Skal have et aktivt kontaktforsøg).



# Sanktioner - Hvordan?

- Oprettelse af sanktioner håndteres via opgaven "Overflyt sanktion".
- Hvis feltet "Skal der overflyttes sanktioner" markeres med "Ja" i tabellen "Oplysninger", igangsættes opgaven "Overflyt sanktion" efter ydelsesopgaven er gennemført.
- Hvis Borger har flere end en sanktion skal Sagsbehandler selv igangsætte "Overflyt sanktion" efterfølgende.

Hjemmel *	LAS § 47 stk. 3 ↙ Indhentet værdi: LAS § 47 stk. 3													
Original bevillingstype i KMD Aktiv. *	A11 ↙ Indhentet værdi: A11													
Flygtningstype *	Ikke flygtning ↙ Indhentet værdi: Ikke flygtning													
ATP-dato	<input type="text"/>													
Skal der oprettes særlig støtte sag? *	<input type="radio"/> Ja <input checked="" type="radio"/> Nej ↙ Indhentet værdi: Nej													
Er borgers økonomi under administration? *	<input type="radio"/> Ja <input checked="" type="radio"/> Nej ↙ Indhentet værdi: Nej													
Sidste opfølgningsdato	16-02-2018 ↙ Indhentet værdi: 16-02-2018													
Supplerende informationer	<table border="1"><tr><td>Skattekort anvendt i KMD Aktiv</td><td>Hovedkort</td></tr><tr><td>Kontaktforløbsidentifikator</td><td>c27d5890-571c-4a0b-8daf-14f55008f8f0</td></tr><tr><td>Børn uden CPR</td><td>Nej</td></tr><tr><td>Fritaget fra loftsberægning</td><td>Nej</td></tr><tr><td>Aktivitetstillæg i KMD Aktiv</td><td>Ukendt</td></tr><tr><td>Eksisterer der underliggende enkeltydelse</td><td>Nej</td></tr></table>		Skattekort anvendt i KMD Aktiv	Hovedkort	Kontaktforløbsidentifikator	c27d5890-571c-4a0b-8daf-14f55008f8f0	Børn uden CPR	Nej	Fritaget fra loftsberægning	Nej	Aktivitetstillæg i KMD Aktiv	Ukendt	Eksisterer der underliggende enkeltydelse	Nej
Skattekort anvendt i KMD Aktiv	Hovedkort													
Kontaktforløbsidentifikator	c27d5890-571c-4a0b-8daf-14f55008f8f0													
Børn uden CPR	Nej													
Fritaget fra loftsberægning	Nej													
Aktivitetstillæg i KMD Aktiv	Ukendt													
Eksisterer der underliggende enkeltydelse	Nej													
Skal der overflyttes sanktioner? *	<input type="radio"/> Ja <input checked="" type="radio"/> Nej ↙ Indhentet værdi: Nej													
Fritekst	<input type="text"/>													



# Opgaven "Overflyt sanktion"

- Placeres i Opgaveindbakken & Tværgående overblik for Borgeren.
- Når opgaven "Overflyt sanktion" er gennemført igangsættes opgaven "Genberegnet HTF" som efterfølgende skal gennemføres.

Ubehandlede opgaver						
Opgave	Deadline	Status	Forfaldsdato	Dato	Prioritet	
Overflyt sanktion	-	Manuel behandling	03-11-2020	14-10-2020 11:34	Lav	<a href="#">↗</a>

Viser 1 til 1 af 1 rækker

Sagsoversigt						
Sagsnøgle	Overblik	Bevillingsmodtager	Startdato	Slutdato	Status	Sagsbehandler
HTF-400VUT	Hjælp til forsørgelse	Bolette Børgesen	01-10-2020	30-10-2020	Bevilget	Ydelse

Viser 1 til 2 af 2 rækker  Aktive  Passive

Ubehandlede opgaver						
Opgave	Deadline	Status	Forfaldsdato	Dato	Prioritet	
Genberegnet HTF	-	Manuel behandling	04-11-2020	14-10-2020 11:37	Lav	<a href="#">↗</a>

Viser 1 til 1 af 1 rækker

Sagsoversigt						
Sagsnøgle	Overblik	Bevillingsmodtager	Startdato	Slutdato	Status	Sagsbehandler
HTF-400VUT	Hjælp til forsørgelse	Bolette Børgesen	01-10-2020	30-10-2020	Bevilget	Ydelse

Viser 1 til 2 af 2 rækker  Aktive  Passive

# Din rolle som supportberettiget bruger under konverteringen

---

- I er første supportniveau ude i kommunen
- Supporterer dine kollegaer i konverteringen af KY
- Analysere, dokumentere og rapportere fejl, der opstår, når Sagsbehandlerne konverterer til KY
- Kontakt og dialog med Netcompany support ved rapportering af fejl og fejlrettelse
- Lad ikke fejl ligge, indrapporter dem med det samme – konverteringsperioden er ikke lang



# Support fremadrettet

- Alle opkald skal ske til servicetelefonen
- Fejl skal oprettes i MinSupport
- Ændringsønsker skal oprettes i MinSupport
- Supportsager skal oprettes i MinSupport eller via kontakt til supporttelefonen

## Når I ringer:

Der sidder personer fra KY-projektet klar til at besvare jeres opkald, men hvis de er optaget, så viderestilles der til Service Desk, der registrerer jeres henvendelse, og får KY-projektet til at ringe tilbage.

- Så slipper I også for at 'hænge' i en KØ alt for længe.



+45 3334 8921

# Support i kommunen

1

## Brugerdokumentation

- Brugervejledning/konfigurationsvejledning/konverteringsvejledning
- Navigationssedler
- Uddannelsesmateriale

2

## Supportberettigede brugere

- Orienterer sig på driftssite
- Orienterer sig i FAQ
- Besvarer anvendelsesspørgsmål fra alm. brugere

3

## Netcompany support / service desk

- Besvarer spørgsmål fra supportberettigede brugere



+45 3334 8921



# SPØRGSMÅL?

# MINSUPPORT



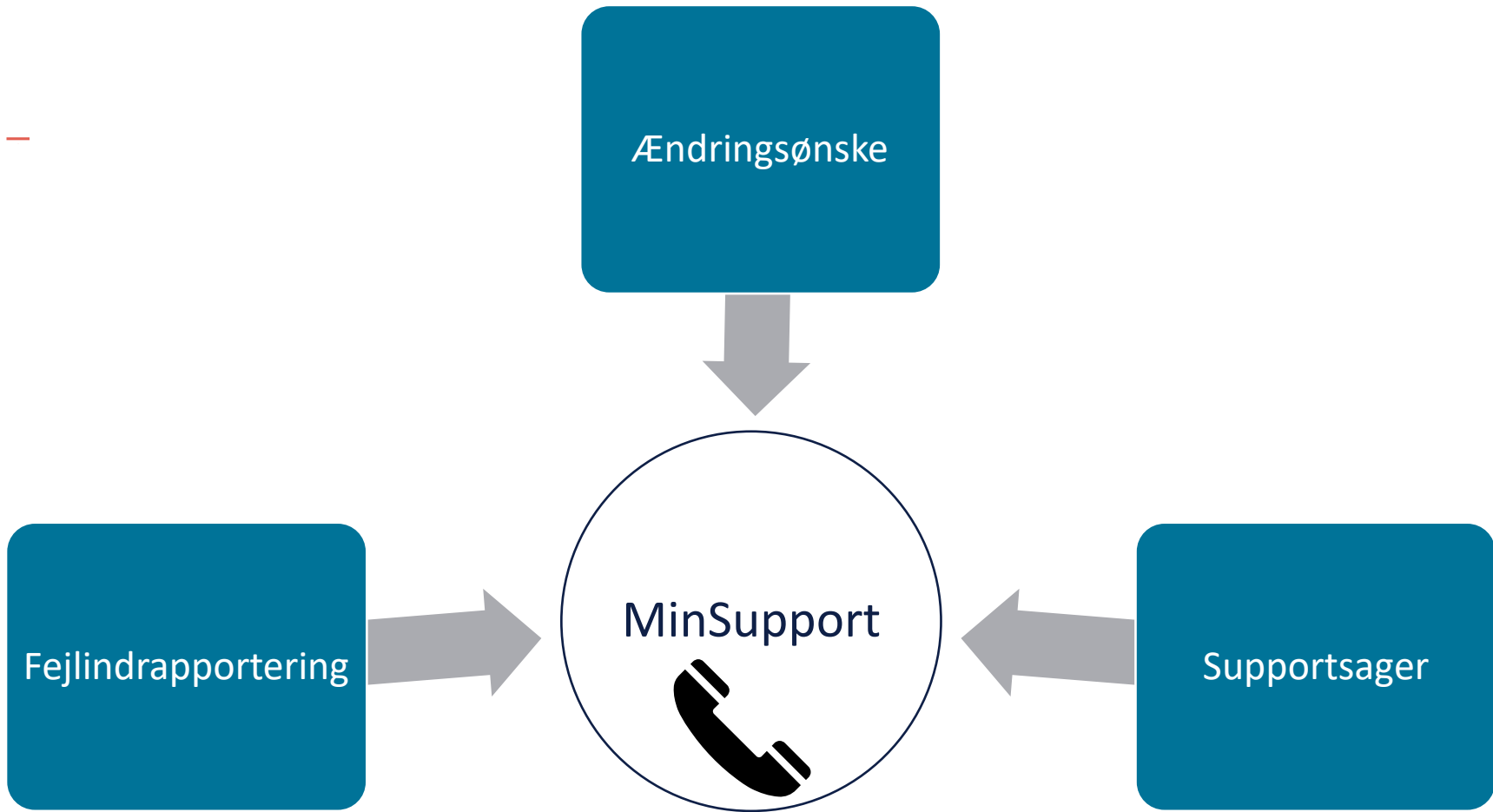
Hvad er MinSupport?

# Formålet med MinSupport

---

- Jeres måde at komme i kontakt med Netcompany
- I kan tilgå siden for MinSupport via KY
- I kan ringe på supporttelefonen på 33348921

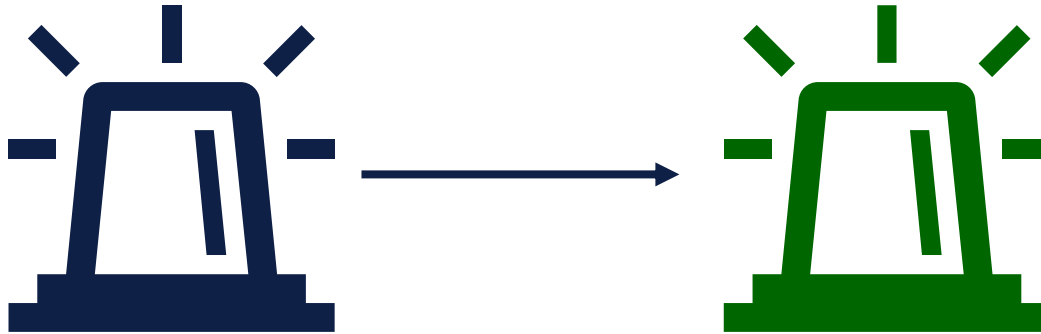






# Ændringsønsker

- Grøn knap i stedet for blå knap
- Ændringer af upraktiske arbejdsgange





# Tilgå MinSupport

- I tilgår MinSupport via overblikket i KY
- Telefonikonet i højre hjørne

Ikast-Brande Kommune KOMMUNERNES YDELSESSYSTEM

Logget ind som: jv... / Log ud

Min Support

SØG OPGAVEINDBAKKE ADMINISTRATION

CPR-nr. eller navn

Links



# MinSupport overblik



KOMMUNERNES YDELSESSYSTEM

Logget ind som: SAK / Log ud



SØG

OPGAVEINDBAKKE

ADMINISTRATION

MIN SUPPORT



CPR-nr. eller navn



Opret sag

## Sager, der afventer mit input



Id	Titel	Status	Prioritet	Sagstype	Komponent	CPR	Oprettet	Ændret	Oprettet af	Handling
----	-------	--------	-----------	----------	-----------	-----	----------	--------	-------------	----------

Ingen resultater fundet

Viser 0 til 0 af 0 rækker

## Mine åbne sager



Søg i tabel

Id	Titel	Status	Prioritet	Sagstype	Komponent	CPR	Oprettet	Ændret	Oprettet af	Handling
----	-------	--------	-----------	----------	-----------	-----	----------	--------	-------------	----------

Ingen resultater fundet

Viser 0 til 0 af 0 rækker

## Mine afsluttede sager



Søg i tabel

Id	Titel	Status	Prioritet	Sagstype	Komponent	CPR	Oprettet	Ændret	Oprettet af	Handling
----	-------	--------	-----------	----------	-----------	-----	----------	--------	-------------	----------

Ingen resultater fundet

Viser 0 til 0 af 0 rækker

## Kommunesager



Søg i tabel

Id	Titel	Status	Prioritet	Sagstype	Komponent	Oprettet	Ændret	Oprettet af	Handling	CPR
10533	Test af KOMBITKY-9545	Lukket	D - lav	Fejl	Ingen	2020-10-07	2020-10-13	DUA's fulde navn (DUA)	Vis	-

Viser 1 til 1 af 1 rækker

# SPØRGSMÅL?

# MINSUPPORT



Visning af sager

# Sager, der afventer mit input

- Her kan du se sager, som afventer dit input
- Sager som Netcompany har lavet ændringer på
- Hold jer opdaterede

Sager, der afventer mit input 



Søg i tabel

Id	Titel	Status	Prioritet	Sagstype	Komponent	CPR	Oprettet	Ændret	Oprettet af	Handling 
7277	Enkeltydelse fejler ved godkendelse	Løst	C - medium	Fejl	Processer	-	2020-09-07	2020-09-29	nc_mads	Vis
7278	SÆS fejler på regelark - DATA NOT FOUND	Løst	C - medium	Fejl	SÆS	-	2020-09-07	2020-09-22	nc_mads	Vis
7446	HTF-opgave fejler	Løst	C - medium	Fejl	HTF	-	2020-09-08	2020-09-23	nc_mads	Vis
7451	Afslut bevilling fejler med UniqueConstraint	Løst	C - medium	Fejl	KHL	-	2020-09-08	2020-09-18	nc_mads	Vis
7463	HTF vedr. supplement til brøkpension (27a) nedsættes pba. timereglen	Løst	C - medium	Fejl	HTF	-	2020-09-08	2020-10-09	nc_mads	Vis
7660	APØ - Administrationsplan fejler	Løst	C - medium	Fejl	APØ	-	2020-09-10	2020-09-18	nc_mads	Vis

Viser 1 til 6 af 6 rækker

# Mine åbne sager

- Sager oprettet af dig
- Endnu ikke færdigbehandlet

Mine åbne sager									
Id	Titel	Status	Prioritet	Sagstype	Oprettet	Ændret	Oprettet af	Handling	
3707	Bestilling af dataudtræk til indkomst-indberetning juli 2020	30 - Assigned	D - lav	Support sag	11-06-2020	02-07-2020	e7b56666-cc2d-425e-88f7-315c32aed73a	Vis	
4082	Henter ikke person relationer med i HTF sag	30 - Assigned	D - lav	Fejl	24-06-2020	13-07-2020	6a2e36aa-bb2c-4d53-a0be-f1c8fb4c98ac	Vis	
4179	Skattekort indhentes på borger med lukket sag/ydelse	30 - Assigned	D - lav	Fejl	26-06-2020	13-07-2020	e7b56666-cc2d-425e-88f7-315c32aed73a	Vis	
4423	HTF - ruller ned til EH på trods af obligatoriske undringer	30 - Assigned	D - lav	Fejl	02-07-2020	06-07-2020	e7b56666-cc2d-425e-88f7-315c32aed73a	Vis	
4504	Personoverblik - mangler person og bopælsangivning på relation	30 - Assigned	D - lav	Fejl	03-07-2020	09-07-2020	e7b56666-cc2d-425e-88f7-315c32aed73a	Vis	
4528	Fejl i loftbrev (HTF)	30 - Assigned	D - lav	Fejl	06-07-2020	08-07-2020	6a2e36aa-bb2c-4d53-a0be-f1c8fb4c98ac	Vis	
4532	Tekstredigering virker ikke	30 - Assigned	D - lav	Fejl	06-07-2020	08-07-2020	e7b56666-cc2d-425e-88f7-315c32aed73a	Vis	
4549	Fejler i indkomst	30 - Assigned	D - lav	Fejl	07-07-2020	10-07-2020	6a2e36aa-bb2c-4d53-a0be-f1c8fb4c98ac	Vis	
3810	Tekst på forlængelsesårsager	31 - Started	D - lav	Ændringsønske	15-06-2020	06-07-2020	6a2e36aa-bb2c-4d53-a0be-f1c8fb4c98ac	Vis	
4523	HTF brev - mangler overskrift på EH	31 - Started	D - lav	Fejl	06-07-2020	09-07-2020	e7b56666-cc2d-425e-88f7-315c32aed73a	Vis	

Viser 1 til 10 af 100 rækker

Forrige **1** 2 3 4 5 ... 10 Næste

# Mine lukkede sager

- Sager oprettet af dig
- Sager som er færdigbehandlet
- Du har aktivt gjort noget

Mine lukkede sager									
Id	Titel	Status	Prioritet	Sagstype	Oprettet	Ændret	Oprettet af	Handling	
4494	[KOMBITKY] RFC: PROD Deploy 2020-07-09	90 - Closed	C - medium	Ændringsønske	03-07-2020	10-07-2020	-	<a href="#">Vis</a>	
4314	[KOMBITKY] RFC: PROD Hotfix Deploy 29-06-2020	90 - Closed	C - medium	Ændringsønske	29-06-2020	06-07-2020	-	<a href="#">Vis</a>	
3867	ADM - Ulogisk rækkefølge på attributter i fordelingsnøgler	80 - Awaiting customer	D - lav	Support sag	17-06-2020	06-07-2020	e7b56666-cc2d-425e-88f7-315c32aed73a	<a href="#">Vis</a>	
3702	AY - Tabulator hopper til kolonneoverskrifter	60 - Solved	D - lav	Fejl	11-06-2020	10-07-2020	e7b56666-cc2d-425e-88f7-315c32aed73a	<a href="#">Vis</a>	
4174	Beregn fremtidige ydelser virker ikke efter hensigten	90 - Closed	D - lav	Fejl	26-06-2020	13-07-2020	-	<a href="#">Vis</a>	
3707	Bestilling af dataudtræk til elndkomst-indberetning juli 2020	30 - Assigned	D - lav	Support sag	11-06-2020	02-07-2020	e7b56666-cc2d-425e-88f7-315c32aed73a	<a href="#">Vis</a>	
3994	Blank side, når man forsøger at åbne en gennemført opgave	90 - Closed	D - lav	Fejl	20-06-2020	06-07-2020	-	<a href="#">Vis</a>	
4055	Boligstøtte mangler som indtægt i opret EY	85 - Awaiting changeboard	D - lav	Fejl	23-06-2020	09-07-2020	e7b56666-cc2d-425e-88f7-315c32aed73a	<a href="#">Vis</a>	
4534	Brev - mangler manglende oplysninger	85 - Awaiting changeboard	D - lav	Ændringsønske	06-07-2020	09-07-2020	e7b56666-cc2d-425e-88f7-315c32aed73a	<a href="#">Vis</a>	
4524	Breve fejler - gemmes ikke	80 - Awaiting customer	C - medium	Fejl	06-07-2020	07-07-2020	e7b56666-cc2d-425e-88f7-315c32aed73a	<a href="#">Vis</a>	

Viser 1 til 10 af 100 rækker

Forrige **1** 2 3 4 5 ... 10 Næste

# Kommunesager

- Status på alle sager i kommunen
- Hold dig orienteret her
- Brug denne oversigt inden du opretter en ny sag

Kommunesager									
									Søg i tabel
Id	Titel	Status	Prioritet	Sagstype	Oprettet	Ændret	Oprettet af	Handling	
2934	Herning: Filtrering i ADM: Fordelingsnøgler	90 - Closed	C - medium	Fejl	18-05-2020	06-07-2020	-	Vis	
2936	Herning: "Ændret af"-kolonne indeholder ID i stedet for initialer på admin	90 - Closed	D - lav	Fejl	18-05-2020	06-07-2020	-	Vis	
2937	Herning: Filtrering i ADM - Fordelingsnøgler - underlig filtrering	30 - Assigned	D - lav	Ændringsønske	18-05-2020	06-07-2020	-	Vis	
2938	Herning: CHANGE WISH - Opret knap på siden, når man har oprettet ny systemparameter	30 - Assigned	D - lav	Ændringsønske	18-05-2020	06-07-2020	-	Vis	
2962	Herning: CHANGE WISH - Tilbagebetalingsparagraf skal tilføjes i dropdown	60 - Solved	D - lav	Ændringsønske	19-05-2020	06-07-2020	-	Vis	
2973	Herning: Journalnotater og dokumenter: Relaterede dokumenter = Personens navn	60 - Solved	D - lav	Fejl	19-05-2020	09-07-2020	-	Vis	
2975	Herning: CHANGE WISH - Udbetalingsfanen - Hjælpetekster (mouse over) på ikoner på udbetalingsrækker	90 - Closed	D - lav	Ændringsønske	19-05-2020	06-07-2020	-	Vis	
2977	Herning: Ved valg af sag i brev- eller journalnotatsektion forsvinder sagsvælger ikke automatisk	60 - Solved	D - lav	Fejl	19-05-2020	06-07-2020	-	Vis	
3300	SAML SingleLogout not working	35 - Code review	D - lav	Fejl	29-05-2020	09-07-2020	-	Vis	
3412	Text keys in EY is suddently missing for Formue, Indtægter and Udgifter	60 - Solved	C - medium	Fejl	02-06-2020	06-07-2020	-	Vis	
3480	Wrong URL fro 'Batch overblik'	90 - Closed	C - medium	Fejl	03-06-2020	06-07-2020	-	Vis	
3499	Herning: Enkeltydelse bevillingsbrev: Rådighedsberegning	60 - Solved	C - medium	Fejl	04-06-2020	06-07-2020	-	Vis	
3506	Brevskabeloner, der ikke burde være i PROD	60 - Solved	D - lav	Fejl	04-06-2020	06-07-2020	-	Vis	

# SPØRGSMÅL?



# MINSUPPORT



Oprettelse af sager

# Processen for indberetning af fejl

---



# Opret sag

- Tilgå MinSupport via telefonikonet
- Kan ses i det tværgående overblik
- Vælg "Opret"

The screenshot shows the top navigation bar of the Ikast-Brande Kommune website. On the left, there is the logo for Ikast-Brande Kommune and the text 'KOMMUNERNES YDELSESSYSTEM'. On the right, it says 'Logget ind som: SAK / Log ud' with a phone icon and a gear icon. Below this is a dark blue navigation bar with several menu items: 'SØG', 'OPGAVEINDBAKKE', 'ADMINISTRATION', and 'MIN SUPPORT'. The 'MIN SUPPORT' item is highlighted and has a close button (x). To the right of the navigation bar is a search box labeled 'CPR-nr. eller navn' with a search icon. In the bottom right corner of the navigation bar, there is a red-bordered button labeled 'Opret sag'.

# Hvor kritisk er sagen

- Hvordan kategorisere i jeres fejl
  - A – kritisk, forkert beregnet ydelse til mange
  - B – høj, forkert beregnet ydelse til en person
  - C – medium, fejl der kan omgås ved alternativ arbejdsgang
  - D – lav, en gene som ikke blokerer for arbejdet

Prioritet \*

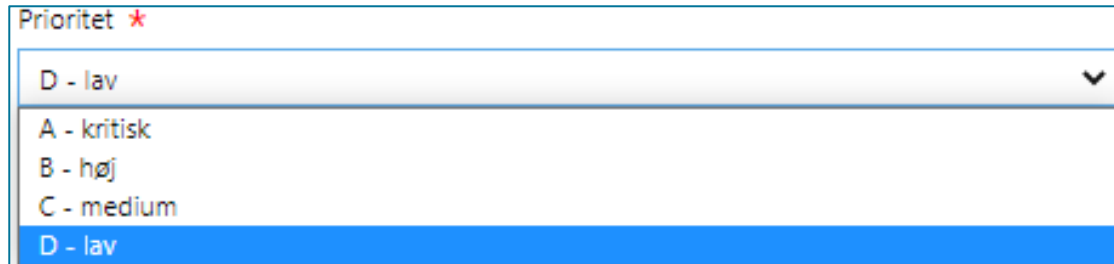
D - lav

A - kritisk

B - høj

C - medium

D - lav



# Udfyld oplysninger

- Titlen skal være sigende
- Tag stilling til hvilken type sag
- Vær realistisk, når I vælger prioritet
- Er sagen relateret til en borger?
- Brugervendt nøgle findes i URL'en på borgers overblik
- Detaljeret beskrivelse
- Vedhæft dokumentation

### Opret sag

Titel \*

Sagstype \*

Komponent \*

Prioritet \*

Bruger navn \*

Bruger e-mail \*

Bruger telefonnummer \*

CPR \*

Sagen er ikke relateret til en borger

Brugervendt nøgle \*

Sagen er ikke relateret til en opgaven

### Hvilken handling medførte fejlen \*

Fil Rediger Vis Indsæt Format Værktøj Tabel

Sætning B I U

Hvad forventede du der skete \*

Fil Rediger Vis Indsæt Format Værktøj Tabel

Sætning B I U

Opleves fejlen på andre sager \*

Fil Rediger Vis Indsæt Format Værktøj Tabel

Sætning B I U

Træk dokument hertil

Vedhæft dokument

Opret sag

Hændelser

Periode: 04-11-2019 - 04-11-2020

Ændret	Oprettet	Hændelse	Opgave	Ydelsesart	Vedrører	Sag(er)	Oprettet af	Behandlet af
29-10-2020 15:07:42	29-10-2020 15:07:42	Opret brev	OPG-QN8EYH6W Send brev	-	Hurbertus Hundested	-	SAK	SAK
29-10-2020 11:46:53	29-10-2020 11:33:27	Send udbetalingspecifikation	OPG-2HXOK3CN Send brev	HTF	Hurbertus Hundested	HTF-VX8SUZ	Endeliggeffektueringer	Procesmotor

# Den gode supportsag

---

- Lav en præcis titel til din sag
- Én fejlrapport per fejl
  
- Beskrivelsen
  - Så mange detaljer som muligt
  - Hvordan forekom fejlen
  - Hvad var det forventede resultat
  - Hvad blev det faktiske resultat
  - Vær kort og præcis
  - Beskriv handlingerne foretaget

# Beskrivelsen

## Hvilken handling medførte fejlen \*

File Rediger Vis Indsæt Format Værktøj Tabel

↶ ↷ Sætning B I U ☰ ☷ ☹ ☺

☰ ☷ ☹ ☺ 🔗 🖼

Når vi skal vælge tillæg og fradrag, på en HTF sag for denne borger, får vi en fejlmeddelelse om at der er en procesfejl. Vi får beskeden, når vi prøver at at "Gå videre" knappen.

For at reproducere fejllen:

1. Vælg hjælp til forsøgelse under "Handlinger", når du er inde på borgerens overblik.
2. Gå videre til trinnet for "Ægtefællehåndtering", marker ja til at denne komme er afgørende myndighed (se vedhæftningen "Ægtefællehåndtering"), og gå derefter videre.
3. Under "Vurder ansøgning", skal du markere undringsårsagerne som behandlet, og derefter gå videre.
4. Under "Årsag til ansøgning", skal du udfylde som vist på vedhæftningen "Årsag til ansøgning", gå herefter videre.
5. Under "Afgør berettigelse", se at sagen er indstillet til bevilling, gå herefter videre.
6. På "Vurder tillæg og fradrag", angiver du et tillæg, som vist på vedhæftningen "Tillæg og fradrag". Når vi prøver at gå videre, får vi fejlen som vist på vedhæftningen "Fejl". Her burde vi blive vist trinnet for opsummering.

## Hvad forventede du der skete \*

File Rediger Vis Indsæt Format Værktøj Tabel

↶ ↷ Sætning B I U ☰ ☷ ☹ ☺

☰ ☷ ☹ ☺ 🔗 🖼

Vi forventede at fejlen ville tage os til opsummeringen for opgaven, så vi kunne bevilge ydelsen til borger.

## Opleves fejlen på andre sager \*

File Rediger Vis Indsæt Format Værktøj Tabel

↶ ↷ Sætning B I U ☰ ☷ ☹ ☺

☰ ☷ ☹ ☺ 🔗 🖼

Fejlen har vi ikke oplevet på andre HTF sager, vi har dog ikke haft andre ansøgere med en ægtefælle.

# Rækkefølge for beskrivelsen

---

- Hvad er fejlen?
  - Hvordan reproducerer jeg fejlen?
  - 1.
  - 2.
  - 3.
- Hvad var det forventede resultat?
- Brug billeder til at understøtte jeres beskrivelse.



# SPØRGSMÅL?

# MINSUPPORT



Handlinger på sager

# Vis sag

- Samme visning som ved oprettelse
- Alle felter vil være låst for redigering
- Kun til at danne overblik over detaljerne på sagen

### Rediger sag

Id  
11833

Sagstype  
Support sag

Prioritet  
D - lav

Titel  
Test af Cases 10932: MinSupport: Allow line breaks from caseworkers

CPR  
230484-1115

Kommune navn  
Ikast-Brande

Kommune nummer  
756

Bruger id  
Thue

Bruger navn  
Thue

Bruger e-mail  
tgh@netcompany.com

Bruger telefonnummer  
61240112

Kommentarer  
su-netc-goto-ky 2020-10-22 10:49:30:  
Cool stuff!

Thue Gram-Hansen 2020-10-22 10:47:44:  
Awesome, it now works with line breaks!! What is I add a picture:

Opret sag

Uploadede filer

- Skaermbillede 2020-10-22 114552.png

Luk

## Vis/Rediger sag

- Samme visning som ved oprettelse
- Nogle felter vil være låst for redigering
- Kan ikke redigeres hvis Netcompany arbejder på sagen

### Rediger sag

Id: 14032

Sagstype: Fejl

Prioritet: D - lav

Titel: TEST HTF SAK TEST

CPR: 200289-4153

Kommune navn: Ikast-Brande

Kommune nummer: 756

Bruger id: SAK

Bruger navn: SAK

Bruger e-mail: sak@netcompany.com

Bruger telefonnummer: 12345678

### Kommentarer

Hvilkken handling medførte fejlen

Handlinger , når du er inde på borgerens overblik.  
2. Gå videre til trinnet for "Ægtefællehåndtering", marker ja til at denne komme er afgørende myndighed (se vedhæftningen "Ægtefællehåndtering"), og gå derefter videre.  
3. Under "Vurder ansøgning", skal du markere undringsårsagerne som behandlet, og derefter gå videre.

Uploadede filer

Tilføj kommentar

Træk dokument hertil

Vedhæft dokument

Gem

# Slet sag

- Sagen forsvinder og kan ikke genskabes

Slet sager ✕

Sag ID: 4619

Er du sikker på, at du vil slette denne sag?

Luk Slet

# Afgør sag

- Vises kun hvis Netcompany har lavet ændringer på sagen
- Hvis du godkender at sagen er løst, lukkes den
- Hvis du afviser skal du beskrive hvorfor, til videre behandling
- Kommentarer lavet på godkendte rettelser vil ikke blive læst

Beskrivelse

! Der skal skrives en kommentar, når løsningen afvises.

Afvis rettelse

Godkend rettelse

**Afgør** x

---

**Id**  
14038

**Sagstype**  
Fejl

**Prioritet**  
D - lav

**Titel**  
TEST HTF SAK

fagsystem.supportsite.approve.cpr  
200289-4153

**Kommentarer**  
Sofus August Kristensen 2020-11-04 14:47:32:  
Vi ser som sagen er løst

**Uploadede filer**

**Beskrivelse**

Du har her mulighed for, at godkende eller afvise, at din sag er blevet løst. Hvis du godkender, at sagen er blevet løst vil sagen blive lukket og der vil ikke blive foretaget yderligere på denne. Hvis du skriver en kommentar og godkender sagen vil din kommentar ikke blive læst af Netcompany, men du er velkommen til at skrive en kommentar for at dokumentere historik. Hvis du afviser, at sagen er løst, skal du beskrive hvorfor du ikke mener sagen er løst. Din beskrivelse vil blive læst af Netcompany og brugt til den videre behandling af sagen.

Afvis rettelse

Godkend rettelse

# Besvar

- Du kan besvare en sag
  - Besvarelse er, hvis vi mangler informationer
  - Bevarelse bliver brugt til videre behandling
- Kommentarer på "Luk sag" bliver ikke læst

### Besvar

Id  
14032

Sagstype  
Fejl

Prioritet  
D - lav

Titel  
TEST HTF SAK TEST

CPR  
200289-4153

Kommentarer  
Sofus August Kristensen 2020-11-04 14:41:59:  
Dette er ikke en fejl i KY da data ikke er indsat korrekt.

su-netc-goto-ky 2020-11-04 14:19:37:  
Når vi skal vælge tillæg og fradrag, på en HTF sag for denne borger, får vi en fejlmeddelelse om at der er en procesfejl. Vi får beskeden, når vi prøver at "Gå

Uploadede filer

Tilføj kommentar \*

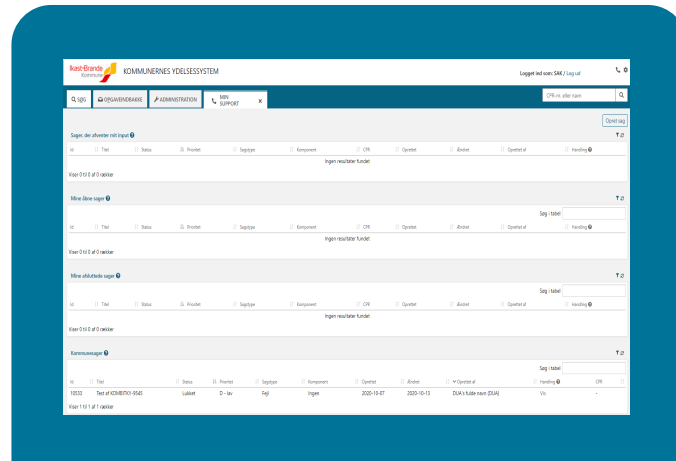
Du har her mulighed for, at besvare denne sag eller at lukke den direkte. Din besvarelse vil blive læst af Netcompany og brugt til den videre behandling af sagen. Hvis du lukker sagen vil der ikke blive foretaget yderligere på denne. Hvis du skriver en kommentar og lukker sagen vil din kommentar ikke blive læst af Netcompany, men du er velkommen til at skrive en kommentar for at dokumentere historik.

Træk dokument hertil

Vedhæft dokument

Skift sag til Support sag Skift sag til Ændringsønske Luk sag Besvar

# Demo





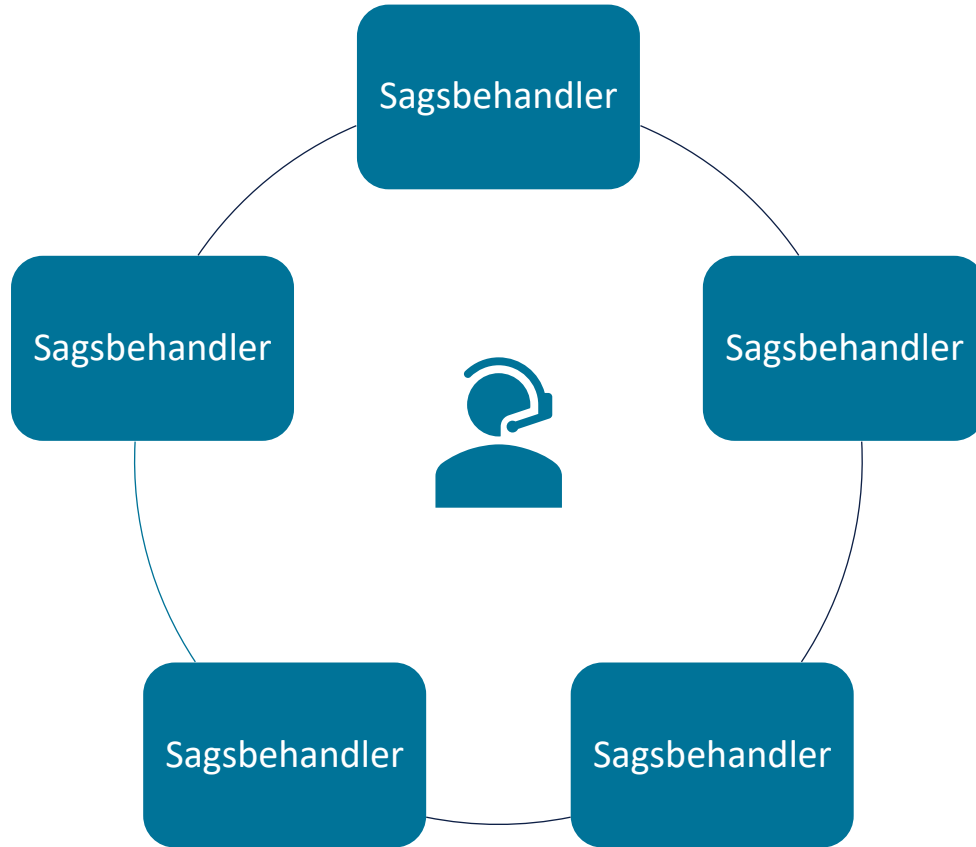
# SPØRGSMÅL?

# SUPPORTER DINE KOLLEGAER

---

# God support

- I er første support niveau
- Vær til rådighed
- Henvis til brugerdokumentationen
- Vær detaljeret i jeres beskrivelse af sagerne
- Opret sager



# Support under konvertering

- Kort periode – hurtig oprettelse af sager
- Hold jer opdateret hver dag på MinSupport & vores Supportsite
- Hurtig feedback

Sager, der afventer mit input

Id	Titel	Status	Prioritet	Sagstype	Komponent	CPR	Oprettet	Ændret	Oprettet af	Handling
7277	Enkelthydelse fejler ved godkendelse	Løst	C - medium	Fejl	Processer	-	2020-09-07	2020-09-29	nc_mads	Vis
7278	SÆS fejler på regelark - DATA NOT FOUND	Løst	C - medium	Fejl	SÆS	-	2020-09-07	2020-09-22	nc_mads	Vis
7446	HTF-opgave fejler	Løst	C - medium	Fejl	HTF	-	2020-09-08	2020-09-23	nc_mads	Vis
7451	Afslut bevilling fejler med UniqueConstraint	Løst	C - medium	Fejl	KHL	-	2020-09-08	2020-09-18	nc_mads	Vis
7463	HTF vedr. supplement til brøkpension (27a) nedsættes pba. timereglen	Løst	C - medium	Fejl	HTF	-	2020-09-08	2020-10-09	nc_mads	Vis
7660	APD - Administrationsplan fejler	Løst	C - medium	Fejl	APD	-	2020-09-10	2020-09-18	nc_mads	Vis

Viser 1 til 6 af 6 rækker

Kommunen

- I opretter en sag i MinSupport

Netcompany

- Netcompany behandler sagen
- Netcompany mangler informationer

Kommunen

- I melder tilbage med den efterspurgte data

Netcompany

- Netcompany løser sagen, og sætter den som løst

Kommunen

- I godkender eller afviser løsningen

# SPØRGSMÅL?

# SUPPORTSITE

---

# Supportsite

<https://www.kommunernesydelsessystem.dk/#/>

- Hold jer opdaterede
  - Driftsmeddelelser
  - Kendte fejl

## Vejledninger



**KY - Kommunernes Ydelsessystem**

KY er et fælles kommunalt ydelsessystem, udbudt af KOMBIT på vegne af KL og kommunerne, udviklet og drevet af Netcompany

**Seneste driftsmeddelelser →**

Driftmeddelelser	Oprettet
Sanktioner fra Jobcenter har ingen stopdato	2020-09-24 13:34:37
Skatteindberetning i KY	2020-09-23 12:14:45
Regulering på tværs af ydelsesarter	2020-07-14 07:25:03
Manglende civilstand	2020-07-08 16:49:25

**Seneste kendte fejl →**

Fejbeskeder	Oprettet
Orientering om begrænsninger ved brug af skattekort hentet fra straksopslag (SF0770_D)	2020-10-12 07:34:48
KY modtager ikke beskeder fra E-indkomst	2020-10-05 16:11:13
Manglende automatisk afsendelse af SÆS beregningsmeddelelser	2020-09-28 13:59:12
Udbetalinger på APØ får fjernet godkendelse	2020-09-10 14:23:48

 Få underretning via e-mail når der er nye drifts- og fejlmeddelelser

**Tilmeld besked**

**Vejledninger for kommuner →**

Her finder du information for kommuner om, hvordan du bruger KY.

# Supportsite

- Se release plan
- Informér jeres sagsbehandlere
- kontakt information på support

## Vejledninger for kommuner →

Her finder du information for kommuner om, hvordan du bruger KY.

## Release plan →

Release dato	Status	Release notat
05-11-2020	Planlagt release	Denne release indeholder kritiske fejlrettelse til KY. De konkrete rettelse fremgår af vedlagte release note.
04-02-2021	Planlagt release	Hovedrelease med ny funktionalitet

KY-support: Netcompany ServiceDesk

- TLF: +45 33 34 89 21
- E-mail: [servicedesk@netcompany.com](mailto:servicedesk@netcompany.com)
- Åbningstid: Mandag - Fredag mellem kl. 7:00-17:00.



# KY – Support site fejlmeddelelse

## Detaljervisning

- Informationer om fejlen
- Hvilke kommuner er ramt af denne

Detaljer	
<b>Oprettet</b>	2020-09-10 15:23:48
<b>Forventet lost</b>	2020-09-09T22:00:00Z
<b>Emne</b>	Kendt fejl
<b>Titel</b>	Udbetalinger på APØ får fjernet godkendelse
<b>Prioritet</b>	High
<b>Beskrivelse</b>	Der er i øjeblikket (10/9-20) et problem med at processen "Opret/rediger Rateudbetaling" på APØ. Hvis man blot åbner opgaven uden at redigere rateudbetalingerne, så vil alle udbetalinger blive sat til at kræve manuel godkendelse, hvilket vil betyde, at de ikke vil blive udbetalt medmindre de bliver godkendt. Problemet vil blive løst hurtigst muligt.
<b>Kendt workaround</b>	Hvis processen "Opret/rediger Rateudbetalinger" åbnes skal der trykkes rediger og derefter gem på alle linjer af rateudbetalinger, der skal være godkendt. Dette vil sikre, at godkendelsen persisteres.
<b>Kommune</b>	All

# KY – Supportsite driftsmeddelelse

## Detaljevisning

- Informationer om driften
- Hvilke kommuner er ramt af denne

Detaljer ×

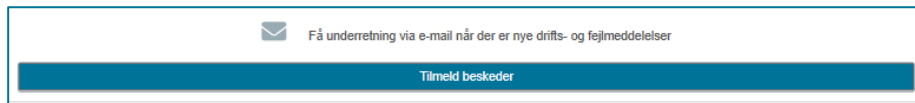
<b>Opretet</b>	2020-09-24 14:34:37
<b>Forventet lost</b>	
<b>Emne</b>	Service vindue
<b>Titel</b>	Sanktioner fra Jobcenter har ingen stopdato
<b>Beskrivelse</b>	<p>Momentum sender ingen stopdato på sanktionsanmodninger. Facit kan godt sende en slutdato, men den mangler ofte.</p> <p>Når de indlæses i KY, bliver der derfor sat en fiktiv stopdato på startdato + 3 fulde måneder.</p> <p>F.eks. startdato for sanktion er i 24/9-2020. Slutdato bliver sat til 31/12-2020.</p> <p>Det er ikke muligt at ændre på Jobcenterhændelserne, så hvis du vælger at benytte selve hændelsen, vil det medføre en sanktion på mindst 3 måneder</p>
<b>Kommune</b>	alle

Luk

# Tilmeld beskeder

Tilmeld jer her!

- Hvordan I notificeres
  - Øjeblikkeligt
  - Dagligt
  - Ugentlig
  - Månedligt



### Opret abonnement ✕

E-mail

Du kan tilmelde dig følgende abonnemeter fra KY Driftsmeddelelser og Kendte fejl:

- Øjeblikkeligt.** Inden for 5 minutter efter en opdatering er lagt på kommunemesydelsessystem.dk, vil du modtage en mail med et link til opdateringen.
- Dagligt.** Hver dag kl. 8.00 udsender vi en mail, som samler opdateringerne fra det seneste døgn.
- Ugentligt.** Hver mandag kl. 8.00 udsender vi en mail, som samler opdateringerne fra den seneste uge.
- Månedligt.** Hver første mandag i måneden kl. 8.00 udsender vi en mail, som samler opdateringerne fra den seneste måned.

Jeg giver hermed samtykke til, at KY må sende mig opdateringer vedrørende Driftsmeddelelser og Kendte fejl. Jeg kan altid tilbagekalde samtykket via afmeldingslinket i de mails jeg modtager fra KY.

Jeg giver samtidig samtykke til, at KY må indsamle og behandle min e-mailadresse som anført i KOMBIT's sikkerhedspolitik <https://www.kombit.dk/sikkerhedspolitik>

**Dine persondata**  
*I KOMBIT bruger vi udelukkende den information, som du giver os via denne formular (din e-mail adresse), til at sende dig opdateringer om KY. Ved tilmelding til dette nyhedsbrev accepterer du samtidig, at din e-mail og dine aktiviteter i KY videregives til og behandles af Netcompany, IT and Business consulting A/S, som er leverandør af KY. Vi passer på dine oplysninger og behandler dem efter EU's gældende persondataforordning. Ved at bekræfte din tilmelding til nyhedsbrevet accepterer du, at vi behandler dine informationer i overensstemmelse med disse vilkår. Du kan altid ændre dit valg ved at klikke på "Afmeld"-linket i footeren af de e-mails, du modtager.*

# Release plan

- Hvis I trykker på releaseplanen bliver I også vist historikken

Forside / Release plan

### Fremtidige release plan

Release dato	Status	Release notat
2020-10-22	Planlagt release	Denne release indeholder kritiske fejlrettelse til KY. De konkrete rettelse fremgår af vedlagte release note.
2020-10-29	Planlagt release	Denne release indeholder kritiske fejlrettelse til KY. De konkrete rettelse fremgår af vedlagte release note.
2020-11-05	Planlagt release	Denne release indeholder kritiske fejlrettelse til KY. De konkrete rettelse fremgår af vedlagte release note.
2021-02-04	Planlagt release	Hovedrelease med ny funktionalitet

### Historisk release plan

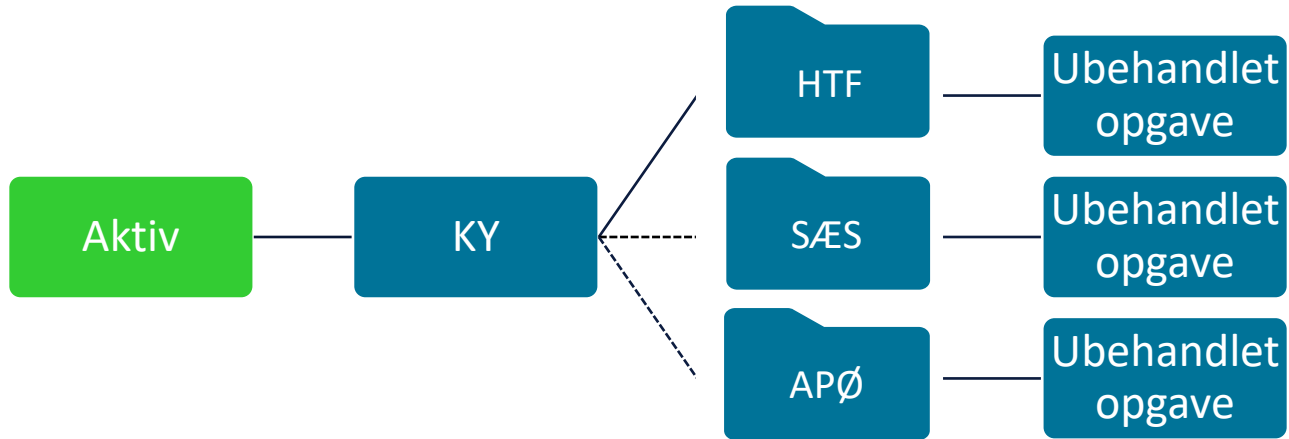
Release dato	Status	Release notat
--------------	--------	---------------

# SPØRGSMÅL?

# TIPS & TRICKS

---

# Opgavepakkernes fordeling



# Sagsoversigt når HTF er behandlet



SOĞ

OPGAVEINDBAKKE

ADMINISTRATION

Jean Wali  
231214-1210

CPR-nr. eller navn



Overblik Journalnotat og dokumenter Hændelser Udbetaling Konteringer Indtægter Sanktioner Eerie Fordringer Modregninger FUB Skat Jobcenter

Handlinger Links

Borger er bosat i en anden kommune

## Personoplysninger

Navn	Jean Wali (Kvinde)	
CPR	231214-1210 (5 år)	
Adresse (indflytningsdato)	Navne- og adressebeskyttet (24-12-2014)	
Statsborgerskab (startdato) (medlemsskab)	Danmark (23-12-2014) (Statsborger)	
CPR-Status	Aktiv	
Civilstand	Ukendt civilstand	
Tilmeldt Digital Post	Nej	

## Relationer

CPR	Navn	Relation	Samme bopæl	Forsørgerpligt	
110182-1918	Unavngivet	Mor, Far	Ukendt	-	
311296-1294 (23 år)	Navne- og adressebeskyttet	Mor	Ja	-	
021005-1506 (15 år)	Jeanette Frederiksen	-	Ja	-	
301215-1023 (4 år)	Johan Wali	-	Ja	-	

Viser 1 til 4 af 4 rækker

## Livssituation

Opfylder opholdskrav (måneders udlandsophold)	Nej (4 år og 2 måneder) (24-12-2023)	
Gensidig forsørgerpligt	-	

## Ubehandlede opgaver

Opgave	Deadline	Status	Forfaldsdato	Dato	Prioritet	
Særlig støtte	-	Manuel behandling	12-11-2020	22-10-2020 10:11	Lav	
Administration af Persons økonomi	23-10-2020	Afventer tid	-	22-10-2020 10:11	Lav	

Viser 1 til 2 af 2 rækker

## Sagsoversigt

Sagsnøgle	Overblik	Bevillingsmodtager	Startdato	Slutdato	Status	Sagsbehandler
HTF-ISX1QH	Hjælp til forsørgelse	Jean Wali	01-10-2020	30-10-2020	Bevilget	Ydelser
SAES-T615P7	Særlig støtte	Jean Wali	22-10-2020		Under oplysning	Ydelser
APO-FL2ONM	APØ	Jean Wali	22-10-2020		Under oplysning	Ydelser

Viser 1 til 3 af 3 rækker

Aktive  Passive

## Seneste hændelser på person

Hændelse	Ydelsesart	Ydelse	Type	Ophav	Dato
Særlig støtte oprettet	Særlig støtte	-	Person	SAK	22-10-2020 10:11
Indstillet til konvertering	-	-	Person	javbr	13-10-2020 14:43

Viser 1 til 2 af 2 rækker

Journalnotat  Dokument  Hændelse



# Initierende hændelser

- Hvordan er opgaven startet
  - Indstillet til konvertering
  - Startet fra handlingsfanen
  - Jobcenter
  - CPR
  - Batchjobs

- Initierende hændelser			
Oversigt over initierende hændelser			
Tidspunkt	Hændelsestype	Oprettet af	
22-10-2020 10:11	Administration af modtagers pension	SAK	

- Initierende hændelser			
Oversigt over initierende hændelser			
Tidspunkt	Hændelsestype	Oprettet af	
22-10-2020 10:11	Særlig støtte oprettet	SAK	

Oplys konvertering		OPG-S2OGPFR1
- Initierende hændelser		
Oversigt over initierende hændelser		
Tidspunkt	Hændelsestype	Oprettet af
25-09-2020 16:08	Indstillet til konvertering	JRAX
+ Dokumenter (0)		Tilføj eksisterende dokument Upload dokument
+ Gennemførte trin		
- Oplys manuel konvertering		
Skal bevillingen konverteres?		Konverter ikke og fortsæt

# Hændelsesfanen



KOMMUNERNES YDELSESSYSTEM

Logget ind som: SAK / Log ud



SØG

OPGAVEINDBAKKE

ADMINISTRATION

Olga Pedersen  
050154-1828

CPR-nr. eller navn



Overblik Journalnotat og dokumenter **Hændelser** Udbetaling Konteringer Indtægter Sanktioner Eerie Fordringer Modregninger FUG Skat Jobcenter

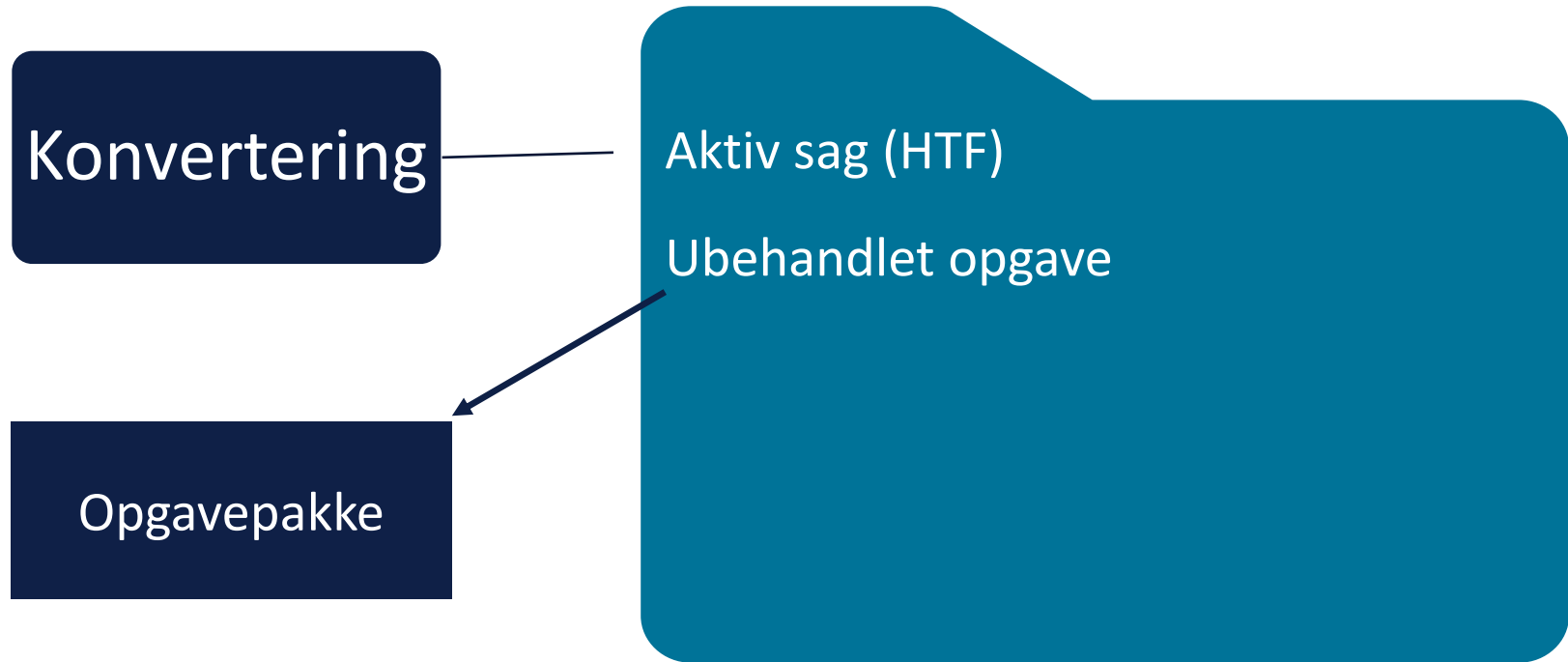
Handlinger Links

## Hændelser

Periode:		22-10-2019		22-10-2020		Søg i tabel			
+	Ændret	Oprettet	Hændelse	Opgave	Ydelsesart	Vedrører	Sag(er)	Oprettet af	Behandlet af
	21-10-2020 13:29:12	21-10-2020 13:29:12	Opret brev	OPG-YFHYY49T Send brev	-	Olga Pedersen	-	JLDO	JLDO
	21-10-2020 11:10:45	21-10-2020 11:10:40	Modtag post - Selvbetjening	OPG-R8NU105P Modtag post	-	Olga Pedersen	-	1001100101	Procesmotor
	24-09-2020 18:17:23	24-09-2020 18:00:56	Send udbetalingspecifikation	OPG-Q6DAQPGD Send brev	Revalideringsydelse	Olga Pedersen	REV-JTEGZJ	Endeliggjør effektueringer	Procesmotor
+	22-09-2020 21:32:02	22-09-2020 21:30:45	Regelmæssig genoplysning af Enkeltydelse	OPG-TC9TSXA5 Administration af Persons økonomi	batchafvikling.ydelsestype.enk.enkeltudgifter.titel	Olga Pedersen	ENK-F4E1SS	Regelmæssig genopfølgning	Procesmotor
+	22-09-2020 15:55:20	22-09-2020 15:55:13	SB: Ansøgning om Enkelt ydelser	OPG-QDY1VYLC Opstart af Enkeltydelse eller Andre ydelser	-	Olga Pedersen	-	1001100101	Procesmotor
	22-09-2020 10:08:38	22-09-2020 10:08:38	Regning behandlet	OPG-12PFSVXG Behandl regning	-	Olga Pedersen	-	SKHZ	SKHZ
+	22-09-2020 09:03:24	22-09-2020 09:03:24	<b>Notat:</b> Oplys manuel konvertering gennemført	-	Ressourceforløbsydelse under jobafklaring	Olga Pedersen	RESJ-AC5FKQ	Procesmotor	-
+	22-09-2020 09:03:24	22-09-2020 09:03:18	Ressourceforløbsydelse under jobafklaring fra konvertering	OPG-02WSKYZE Ressourceforløbsydelse under jobafklaring	-	Olga Pedersen	-	jbvr	jbvr
	14-09-2020 18:00:27	14-09-2020 18:00:24	Send udbetalingspecifikation	OPG-G7HPSPBN Send brev	batchafvikling.ydelsestype.enk.enkeltudgifter.titel	Olga Pedersen	ENK-F4E1SS	Endeliggjør effektueringer	Procesmotor
	14-09-2020 13:49:17	14-09-2020 13:47:36	Regning behandlet	OPG-U3ABZYUA (Afgørelse) Behandl regning	Enkeltydelse	Olga Pedersen	ENK-F4E1SS	jbvr	jbvr

# Opgavepakker

---



# SPØRGSMÅL?

# OPSAMLING

---

# Hjælp til selvhjælp

- Brugervejledninger
  - Brugervejledning – MinSupport
  - Brugervejledning – Konverteringsvejledningen
  - Brugervejledning – Sagsbehandling

Brugervejledninger kan findes her:

<https://share-komm.kombit.dk/P008/Delte%20dokumenter/Forms/Brugervejledninger.aspx>

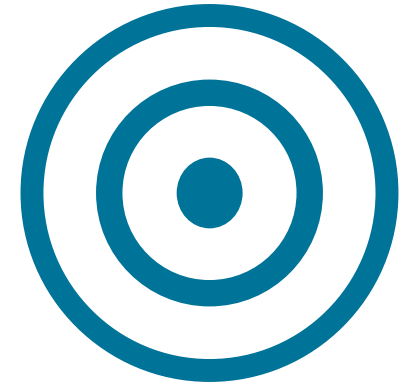
Navigationssedler til konvertering af sager



# Opsamling og spørgsmål

---

- Hovedpointer
  - Supportsager, ændringsønsker og fejl
  - Hvordan skal sager prioriteres
  - Best practice
  - Hold jer opdateret på Support site
  
- Spørgsmål?



WE ARE  
COMMITTED

—  
[www.netcompany.com](http://www.netcompany.com)

netcompany

