

KY

Kommunernes
Ydelsessystem



BRUGERVEJLEDNING - MINSUPPORT

Dokumenthistorik

Version	Dato	Bemærkninger
1.0	01.08.2020	Første udgave af MinSupport
1.1	15.12.2020	Generel opdatering af billeder og tekst. Tilføjelse af '2.2.1 Sager, der afventer mit input'
1.2	03.05.2021	Tilføjet afsnittet 2.3.1.1 Status på sager Tilføjet Support type under afsnittet 2.2.1 Sagstype
1.3	17.06.2021	Tilføjet status typer 'Ny' og 'Modtaget' i afsnit 2.2.1.1 Tilføjet afsnit 2.3.6 Genåbn sag Tilføjet afsnit 2.3.7 Tildel til mig
1.4	25.06.2021	Tilføjet 'Tilføj oplysninger til en sag' i afsnittet 'Sagstype' under 'Supporttype' i afsnit 2.2.1.
1.5	07.07.2021	Mindre rettelser
1.6	12.07.2021	Tilføjet afsnit 2.1.5 Notifikationer og afsnit 2.3.8 Afslut
1.7	16.11.2021	Generel opdatering af billeder og tekst
1.8	03.12.2021 Victor Lui Wurlitzer / Mathilde Ransborg Bram	Dokumentet sættes til 'Approved' ud fra den aftalte præmis om, at dokumenter kan godkendes, hvis alle udestående kommentarer er gennemgået og vurderet besvaret og indarbejdet i dokumentet
1.9	20.12.2021	Dokumentet er 'Ready for approval' da alle kommentarer er gennemgået og indarbejdet
1.9.1	10.02.2022	Korrektur og mindre sproglige rettelser
1.9.2	21-02-2022	Godkendt af KOMBIT
1.9.3	08-04-2022	Fjernet 'Bestil teamsmøde' da dette ikke længere er en mulig servicetype
1.9.4	10-06-2022	Tilføjet afsnit 2.1 'Fejlsager: Egen undersøgelse inden oprettelse af fejlsag'
1.9.5	22-09-2022	Tilføjet supporttype 'Ændring af IP adresse' i afsnittet 'Sagstype' under 'Supporttype' i afsnit 2.2.1.
1.9.6	21-11-2022	Fjernet 'Bestil opkald', da dette fremover vil være en tilkøbsydelse.
1.9.7	09-01-2023	Opdateret afsnit 2.3.1.1 – statustype Afvist
1.9.8	24-03-2023	Fjernet 'Bestil dataudtræk', da dette fremover vil være en tilkøbsydelse.

Indholdsfortegnelse

- 1** **Introduktion..... 4**

- 2** **MinSupport..... 4**
 - 2.1** **Fejlsager: Egen undersøgelse inden oprettelse af fejlsag 4**
 - 2.2** **Opret sag 5**
 - 2.2.1 Sagstype 7
 - 2.2.2 Prioritet 9
 - 2.2.3 Beskrivelse på sager 9
 - 2.2.4 Brugervendt nøgle..... 10
 - 2.2.5 Notifikationer 10
 - 2.3** **Visninger af sager..... 10**
 - 2.3.1 Mine sager, der kræver handling 10
 - 2.3.1.1 Status på sager 11
 - 2.3.2 Mine åbne sager 12
 - 2.3.3 Mine lukkede sager 13
 - 2.3.4 Kommunesager, der kræver handling 13
 - 2.3.5 Kommunesager 13
 - 2.4** **Handlinger på sager 14**
 - 2.4.1 Vis 14
 - 2.4.2 Rediger 15
 - 2.4.3 Slet..... 16
 - 2.4.4 Afgør..... 17
 - 2.4.5 Besvar 18
 - 2.4.6 Genåbn sag 20
 - 2.4.7 Tildel til mig 20
 - 2.4.8 Afslut 21

1 Introduktion

Dette dokument er en vejledning målrettet den supportberettigede bruger, der skal navigere i og bruge 'MinSupport' i KY.

'MinSupport' er et indbygget værktøj, der giver supportberettigede brugere mulighed for at oprette sager til Netcompany.

Dokumentet har til formål at beskrive, hvordan 'MinSupport' fungerer, hvordan der navigeres på siden og hvordan der henholdsvis oprettes nye sager og arbejdes på eksisterende sager.

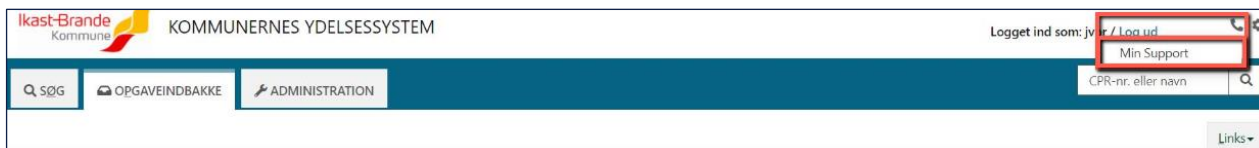
Via 'MinSupport' i KY kan supportberettigede brugere oprette:

- Fejlsager
- Supportsager
- Ændringsønsker

Når Netcompany besvarer sagerne i 'MinSupport', kan dette ses direkte i KY, og sagen kan efterfølgende besvares eller afgøres af den supportberettigede bruger, der er ansvarlig for sagen.

2 MinSupport

Når du skal tilgå 'MinSupport', skal du trykke på telefonikonet i øverste højre hjørne af KY. Herfra kan du vælge 'MinSupport', som vist på billedet nedenfor, hvor begge ikoner er markeret med en rød boks. Du skal være oprettet som Supportberettiget bruger jf. afsnittet 'Opsætning af systemparameter 'Supportberettiget bruger'' i Konfigurationsvejledningen, før du kan se telefonikonet i KY.



Figur 1: MinSupport

Når du har trykket på 'MinSupport' vises det generelle overblik af fanen. Der er i overblikket flere forskellige tabeller, der viser sager, der kræver handling, dine åbne sager, dine lukkede sager og kommunens sager. De enkelte tabeller beskrives i afsnit [Visninger af sager](#).

2.1 Fejlsager: Egen undersøgelse inden oprettelse af fejlsag

Inden for oprettes en fejlsag til supporten undersøges sagen af en supportberettiget bruger med nedenstående spørgsmål. Hvis ikke disse spørgsmål er besvaret og undersøgt, kan den supportberettiget bruger risikere at sagen bliver skubbet tilbage, fordi Netcompany har behov for yderligere information.

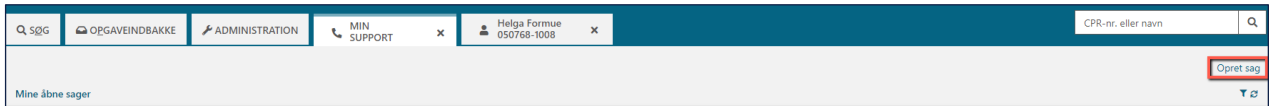
Spørgsmål	Besvarelse
Er sagen genberegnet?	Angiv om sagen er genberegnet, gerne med en opgavenøgle
Hvad forventede du der skete?	Beskriv den handling du forventede KY ville foretage
Har du anvendt driftsite/driftsbeskeder for at finde en løsning?	Beskriv gerne hvilke beskeder fra driftsite du har brugt i forbindelse med fejlen

Har du anvendt brugervejledning for at finde en løsning?

Angiv gerne hvilken brugervejledningen (f.eks. debitor, sagsbehandling, konfiguration) og de afsnit du har brugt, for at finde svar på fejlen.

2.2 Opret sag

Når du har tilgået siden for 'MinSupport' i KY, kan du oprette nye sager ved at trykke på 'Opret sag'.



Figur 2: Opret sag

Når du har trykket på 'Opret sag' vil et vindue åbnes, hvori du kan angive relevant information, om den sag du ønsker at oprette.

4. **Komponent:** Her angiver du, via en dropdown-menu, hvilken komponent sagen omhandler. Det kan f.eks. være 'Administration', 'APØ' eller 'Generelt'.
5. **Prioritet:** Her angiver du, via en dropdown-menu, hvilken prioritet sagen skal have. Du kan vælge i mellem 'D – lav', 'C – medium', 'B – høj' og 'A – kritisk'. Se beskrivelsen i afsnittet 'Prioritet' for en forklaring af, hvornår du skal anvende de forskellige prioriteter.
6. **Bruger navn:** Her vil dit brugernavn fremgå.
7. **Bruger e-mail:** Her angiver du din e-mail. Dette er relevant, hvis leverandøren har behov for en uddybning ift. den oprettede sag.
8. **Bruger telefonnummer:** Her angiver du dit telefonnummer. Dette er relevant, hvis leverandøren har behov for en uddybning ift. den oprettede sag.
9. **CPR:** Her angiver du CPR-nummeret på borgeren, hvor fejlen er opstået.
10. **Sagen er ikke relateret til en borger:** Du markerer dette felt, hvis sagen ikke er relateret til en borger. Bliver dette felt markeret, vil felterne 'CPR' og 'Brugervendt nøgle' blive låst.
11. **Brugervendt nøgle:** Her angiver du sagsnøglen, hvor fejlen er opstået. Sagsnøglen kan du finde under 'Sagsoversigt' på borgerens overblik, se afsnittet [Brugervendt nøgle](#).
12. **Sagen er ikke relateret til opgave:** Du markerer dette felt, hvis sagen ikke er relateret til en opgave. Bliver dette felt markeret, vil feltet 'Brugervendt nøgle' blive låst.
13. **Angiv disponibel dato for udbetaling, hvis udbetaling er blokeret:** Datoen du angiver her, skal være den dato borger skal have udbetalt penge.
14. **Fejlen påvirker ikke en borgers udbetaling:** Du markerer dette felt, hvis datoen ikke påvirker en borgers udbetaling. Bliver dette felt markeret, vil feltet 'Angiv disponibel dato for udbetaling, hvis udbetaling blokeret' blive låst.
15. **Beskrivelse:** Her skal du beskrive din sag, det er vigtigt, at du beskriver den så detaljeret som muligt. Feltet 'Beskrivelse' kan variere i form, alt efter hvilken type sag der bliver oprettet, men det er vigtigt, at beskrivelsen indeholder den information der er beskrevet neden for.
 - a. **Hvilken handling medførte fejlen:** Her angiver du en beskrivelse af den 'Fejl', 'Supportsag' eller det 'Ændringsønske', du har oplevet/fundet. Det er vigtigt, at du er præcis i din beskrivelse, så supporten let kan finde fejlen, eller forstå dit ændringsønske. For en uddybende beskrivelse af, hvilken information Netcompany har behov for, se afsnittet: Beskrivelse på sager.
 - b. **Hvad forventede du der skete:** Her beskriver du hvad du forventede der ville ske. Det er vigtigt, at du er præcis i din beskrivelse, så supporten let kan finde fejlen, eller forstå dit ændringsønske. For en uddybende beskrivelse af, hvilken information Netcompany har behov for, se afsnittet: Beskrivelse på sager.
 - c. **Opleves fejlen på andre sager:** Her angiver du, om det påvirker andre sager. Det er vigtigt, at du er præcis i din beskrivelse, så supporten let kan finde fejlen, eller forstå dit ændringsønske. For en uddybende beskrivelse af, hvilken information Netcompany har behov for, se afsnittet: Beskrivelse på sager.
16. **Vedhæft dokument:** Her vedhæfter du din dokumentation for sagen. Det kan være alt fra dokumenter til skærbilleder. Du kan enten trække den ønskede fil hertil og derved vedhæfte den, eller trykke på 'Vedhæft dokument' og vælge de dokumenter, som du ønsker at vedhæfte.
17. **Opret sag:** Når du har udfyldt ovenstående felter, kan du trykke 'Opret sag', og sagen vil blive oprettet. Sagen vil derefter fremgå i dit overblik over åbne sager indtil sagen er blevet afsluttet.

2.2.1 Sagstype

I dette afsnit beskrives de forskellige sagstyper, som du har mulighed for at oprette i KY.

Sagstype	Beskrivelse
Fejl	<p>En uventet hændelse i systemet, som ikke burde opstå.</p> <p>Det kan f.eks. være, hvis data ikke indhentes korrekt fra en integration, hvis et brev indhenter forkerte oplysninger eller hvis en proces ikke gennemføres som forventet.</p>
Supportsag	<p>Et ønske om hjælp med en af de præaftalte opgaver, som Netcompany kan foretage for kommunen.</p> <p>Det kan f.eks. være sletning af en forkert oprettet sag eller hjælp til at foretage lokal konfiguration af KY i en kommune.</p>
Support type	<p>Hvis sagstypen 'Supportsag' vælges, vil der fremgå en ny attribut, hvor I kan vælge hvilken type supportsag, der er tale om.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Stil et spørgsmål vedr. Kan bruges til at få fat i en ekspert. Her vil I modtage et skriftligt svar. - Ændring af supportberettigede brugere bruges til at indsende ændringer af jeres supportberettigede brugere. - Tilføj oplysninger til en sag, bruges hvis du ønsker at tilføje oplysninger til en eksisterende sag. Bruger du denne funktion, vil der nu fremgå to felter i beskrivelsesfeltet. <ul style="list-style-type: none"> o Hvilken sag vil du gerne tilføje oplysninger til? Her angiver du sagsnummeret/ID'et på den sag, du ønsker at tilføje oplysninger til. o Hvilke oplysninger vil du tilføje? Her angiver du den information, du ønsker tilføjet til sagen. Der kan f.eks. tilføjes nye dokumenter og billeder som dokumentation. o Når informationen er tilføjet, vurderer Netcompany, om informationen skal tilføjes den angivne sag, eller om der evt. skal oprettes en ny sag. - Ændring af IP adresse bruges til at indsende ændringer af IP adresse.
Ændringsønske	<p>En god ide til hvordan KY kan forbedres.</p> <p>Det kan f.eks. være, hvis der er noget data, som det kunne være rart at se under sagsbehandlingen, hvis der er en knap, der mangler/kan flyttes til et mere hensigtsmæssigt sted i KY, eller hvis en proces fungerer uhensigtsmæssigt for arbejdsgangen.</p>

2.2.2 Prioritet

I dette afsnit beskrives de prioriteter, som du kan oprette sager med i KY.

Sagstype	Beskrivelse
A – Kritisk	<p>Fejlen har eller vil have kritisk indvirkning på Systemet og/eller løsningen af de opgaver, som Systemet anvendes til eller for.</p> <p>F.eks. at der beregnes forkert til mange personer, at ydelser ikke kan udbetales rettidigt til mange modtagere eller at der er uberettiget adgang til kritiske, fortrolige oplysninger.</p>
B – Høj	<p>Fejlen har eller vil have alvorlig indvirkning på Systemet og/eller løsningen af de opgaver, som Systemet anvendes til eller for.</p> <p>F.eks. at der beregnes forkert til en person, at ydelser ikke kan udbetales rettidigt til en modtager eller at en vigtig integration er fuldstændigt utilgængelig.</p>
C - Mellem	<p>Fejlen har eller vil have betydende indvirkning på Systemet og/eller løsningen af de opgaver, som Systemet anvendes til eller for.</p> <p>F.eks. en mindre fejl, som kan omgås ved alternativ arbejdsgang eller som ikke blokerer vigtig funktionalitet.</p>
D – Lav	<p>Fejlen har eller vil have mindre betydende indvirkning på Systemet og/eller løsningen af de opgaver, som Systemet anvendes til eller for.</p> <p>F.eks. en lille gene, som ikke blokerer arbejdet og som ikke kræver, at der laves alternative arbejdsgange.</p>

2.2.3 Beskrivelse på sager

Når du opretter en sag i 'MinSupport' er det vigtigt, at du skriver så mange informationer som muligt på sagen. Beskrivelsen på sagerne vil variere alt efter hvilken sagstype, du angiver. Uanset hvilken sag du opretter, er det vigtigt, at du er præcis og detaljeret i din beskrivelse.

Særligt når du opretter en fejlsag, er det vigtigt, at den indeholder følgende information:

Detaljeret beskrivelse

Det er vigtigt, at du skriver en detaljeret beskrivelse, uanset om det drejer sig om en fejl, ændringsønske eller support sag.

Det er vigtigt, at du beskriver trin-for-trin, hvordan fejlen er opstået, så det er nemt for leverandøren at fejlsøge. Dette vil gøre løsningstiden på fejlen kortere.

De tre felter, som udgør beskrivelsen, kan du se nedenfor, det er vigtigt, at du bruger skærbillederne til at understøtte din beskrivelse:

- **Hvilken handling medførte fejlen:** I dette felt beskriver du, hvordan fejlen er opstået. Her skal der også tilføjes en trin-for-trin beskrivelse af, hvordan du er stødt på fejlen, så det er nemt for Netcompany at genskabe fejlen.

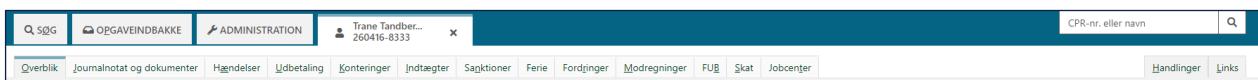
- **Hvad forventede du der skete:** Her beskriver du det forventede resultat, hvis der ikke var opstået fejl.
- **Opleves fejlen på andre sager:** Her beskriver du om denne fejl opleves på andre sager.

Skærbilleder

Husk at vedhæfte et eller flere skærbilleder. Du kan vedhæfte dokumenter ved at trykke på knappen 'Vedhæft dokument', eller ved at trække dokumenter ind i feltet med teksten 'Træk dokument hertil'.

2.2.4 Brugervendt nøgle

Når du er inde på en borger, som vist på nedenstående billede, er det muligt at finde den brugervendte nøgle.



Figur 4: Personoverblik

I KY kan du under tabellen 'Sagsoversigt' på borgers personoverblik, se den brugervendte nøgle. Dette kaldes også 'Sagsnøglen'. Ved at indsætte denne i feltet 'Brugervendt nøgle', når du opretter sager, giver du Netcompany mulighed for at se de handlinger, som der er foretaget på sagen. I nedenstående figur er sagsnøglen markeret med en rød firkant. Du kan læse mere om sagsoversigten, i Brugervejledningen til sagsbehandling i afsnittet 'Sagsoversigt'.

Sagsnøgle	Overblik	Bevillingsmodtager	Startdato	Slutdato	Status	Sagsbehandler
HTF-VX8SUZ	Hjælp til forsørgelse	Hurbertus Hundested	01-05-2020		Bevilget	IT-afdelingen

Viser 1 til 1 af 1 rækker Aktive Passive

Figur 5: Brugervendt nøgle

2.2.5 Notifikationer

Når du har oprettet din sag, abonneres der på ændringer på sagen. Det betyder, at når der kommer opdateringer på sagen, vil du modtage en mail som notifikation. Mailen bruges kun til at notificere dig, du skal selv gå ind på MinSupport i KY for at se ændringerne på sagen.

Hvis I bruger funktionen 'Tildel til mig', på en sag, der er oprettet af en anden supportberettiget bruger i kommunen, vil e-mail-feltet ændres, og det vil være dig, der modtager fremtidige notifikationer på den givne sag.

2.3 Visninger af sager

På forsiden af 'MinSupport' har du adgang til at se forskellige sagsvisninger. Du kan se 'Mine sager, der kræver handling', 'Mine åbne sager', 'Mine lukkede sager' 'Kommunesager, der kræver handling' og 'Kommunesager'. Alle tabellerne giver et overblik over sager, der er indmeldt til Netcompany. I de enkelte tabeller kan du desuden se status på den enkelte sag, ligesom du kan se, hvilke fejl og ændringsønsker leverandøren allerede arbejder på.

I de nedenstående afsnit, kan du se, hvilke tabelvisninger der findes i 'MinSupport'.

2.3.1 Mine sager, der kræver handling

I tabellen 'Mine sager, der afventer handling' kan du se en liste over sager, der afventer dit input. Det er muligt at se detaljer for sagen via knappen 'Vis', markeret med gul i nedenstående billede.

ID	Titel	Status	Prioritet	Sagstype	Komponent	CPR	Oprettet	Ændret	Ejet af	Handling
75556	test sak	Afventer bruger	D - lav	Fejl	Administration	-	2021-11-19	2021-11-19	ABLA's fulde navn (ABLA)	Vis Svar

Figur 6: Mine sager, der kræver handling

2.3.1.1 Status på sager

Under ‘Mine sager, der kræver handling’ og ‘Mine åbne sager’, kan I under ‘Status’, se hvilken status, der er sat af Netcompany. De forskellige typer status kræver forskellig respons fra jer. I kan se i nedenstående tabel, hvilke statustyper der kan forekomme.

Statustype	Beskrivelse
Afventer 3. part	Denne status vises, hvis sagen afventer en tredje part for at blive løst.
Afventer bruger	Denne status viser, at Netcompany har været inde og arbejde på sagen, og de afventer nu en tilbagemelding fra dig. De forskellige handlingsmuligheder beskrives i afsnit 2.4 Handlinger på sager.
Afventer ChangeBoard	Denne status vises, hvis sagen er et ændringsønske, og den endnu ikke er blevet godkendt/afvist af Change board. Change board består af repræsentanter fra KOMBIT og Netcompany, der i fællesskab analyserer de indsendte ændringsønsker med henblik på, hvilke ændringer der skal implementeres i KY og hvordan de skal prioriteres. Dette gøres bl.a. i samarbejde med Faggruppen.
Afvist	Denne status vises, hvis KOMBIT afviser et ændringsønske. Hvis denne status er sat på en sag, skal du stadig ind og reagere på sagen. De forskellige handlingsmuligheder beskrives i afsnit 2.4 Handlinger på sager.
Analyseret	Denne status vises, hvis der er oprettet en Change, der er blevet analyseret, og nu afventer behandling af ChangeBoard. Change board består af repræsentanter fra KOMBIT og Netcompany, der i fællesskab analyserer de indsendte ændringsønsker med henblik på, hvilke ændringer der skal implementeres i KY og hvordan de skal prioriteres. Dette gøres bl.a. i samarbejde med Faggruppen.
Annuleret	Denne status vises, hvis du eller Netcompany har annulleret sagen.
Dublet af en anden sag	Denne status vises, hvis Netcompany allerede arbejder på sagen, fordi sagen allerede er oprettet af en anden.
Klar til release	Denne status vises, når en fejl eller et ændringsønske er blevet testet, og den er fundet klar til implementering.

Leverandøren arbejder på sagen	Denne status vises, hvis Netcompany arbejder på sagen. Det vil ikke være muligt at foretage handlinger på sagen, når denne status bliver vist.
Lukket	Denne status vises, hvis sagen er lukket. Lukkede sager vises 30 dage efter de er blevet lukket.
Løsning estimeret	Denne status vises, når det er blevet estimeret hvor mange timer, der skal bruges til at rette fejlen eller bygge en ændring.
Løsning godkendt af KOMBIT	Denne status vises, hvis et ændringsønske er blevet godkendt af KOMBIT.
Løsning ikke godkendt af KOMBIT	Denne status vises, hvis et ændringsønske ikke er blevet godkendt af KOMBIT.
Løst	Denne status vises, hvis Netcompany mener, de har løst sagen. Det er derfor op til dig som bruger at afgøre, om det er korrekt. De forskellige handlingsmuligheder beskrives i afsnit 2.4 Handlinger på sager.
Modtaget	Denne status vises, når Netcompany har set sagen, men endnu ikke er påbegyndt arbejde på den.
Ny	Denne status vises, på nyoprettede sager. Dette er altså sager Netcompany endnu ikke har ikke kigget på.
Omgåelse anvist	Denne status vises, hvis der fortsat bliver arbejdet på sagen, men der er fundet en midlertidig workaround. Den midlertidige workaround vil blive beskrevet inde på sagen.
Udskudt	Denne status vises, hvis sagen er udskudt. Sager kan blive udskudt af forskellige grunde. Dette kan f.eks. være hvis sagen afventer en ny release.

2.3.2 Mine åbne sager

I tabellen ‘Mine åbne sager’ kan du se status på de sager, oprettet af dig, der endnu ikke er færdigbehandlet. Det er muligt at se detaljerne for sagen via knappen ‘Vis’.

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-f1c8f84c98ac	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-f1c8f84c98ac	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-f1c8f84c98ac	Vis	
3810	Tekst på forlængelsesårsager	31 - Started	D - lav	Ændringsønske	15-06-2020	06-07-2020	6a2e36aa-bb2c-4d53-a0be-f1c8f84c98ac	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

Figur 7: Åbne sager

2.3.3 Mine lukkede sager

I tabellen 'Mine lukkede sager' kan du se status på de sager, oprettet af dig, der er lukkede. Sager i denne oversigt kan genåbnes, hvis du vælger 'Genåbn sag', skal du skrive en kommentar, hvor du beskriver hvorfor sagen skal genåbnes. Sagen vil fortsat fremgå under 'mine lukkede sager', men der vil blive oprettet en dublet med dine kommentarer, som vil fremgå af fanen 'Mine åbne sager'. Lukkede sager vises 30 dage efter de er blevet lukket, herefter vil de forsvinde fra overblikket.

Id	Titel	Status	Prioritet	Sagstype	Komponent	CPR	Oprettet	Ændret	Ejet af	Handling
60159	test	Lukket	D - lav	Fejl	Min support	-	2021-07-07	2021-08-24	ABLA's fulde navn (ABLA)	Vis Genåbn
63816	towi's test	Lukket	D - lav	Fejl	Min support	-	2021-08-10	2021-08-16	ABLA's fulde navn (ABLA)	Vis Genåbn
18322	HTF RMH TEST	Lukket	D - lav	Fejl	Administration af Persons Økonomi	-	2020-12-14	2021-01-14	ABLA's fulde navn (ABLA)	Vis Genåbn

Figur 8: Mine lukkede sager

2.3.4 Kommunesager, der kræver handling

I tabellen 'kommunesager, der afventer handling' kan du se en liste over sager, der afventer input i din kommune. Det er muligt at se detaljer for sagen via knappen 'Vis'.

2.3.5 Kommunesager

I tabellen 'Kommunesager' kan du se status på de sager, der er oprettet af dig eller andre supportberettigede brugere, i din kommune.

Det anbefales, at du kigger i denne tabel, og tabellen 'Alle sager', før du opretter en ny sag til Netcompany. Det skyldes, at du i disse tabeller kan få et overblik over eksisterende sager, som leverandøren allerede har modtaget, på den måde kan du undgå at oprette en sag, der allerede eksisterer i systemet.

Id	Titel	Status	Prioritet	Sagstype	Komponent	CPR	Oprettet	Ændret	Oprettet af	Handling
14542	TEST HTF	Afventer bruger	D - lav	Fejl	HTF	200289-4153	2020-11-09	2020-11-09	SAK	Vis
10533	Test af KOMBITKY-9545	Lukket	D - lav	Ændringsønske	Ingen	-	2020-10-07	2020-10-20	DUA's fulde navn (DUA)	Vis
11833	Test af Cases 10932; MinSupport: Allow line breaks from caseworkers	Lukket	D - lav	Support sag	Ingen	230484-1115	2020-10-22	2020-11-05	Thue	Vis
13959	TEST af incident	Lukket	D - lav	Fejl	HTF	-	2020-11-04	2020-11-04	SAK	Vis
14032	TEST HTF SAK TEST	Lukket	D - lav	Fejl	HTF	200289-4153	2020-11-04	2020-11-05	SAK	Vis
14038	TEST HTF SAK	Lukket	D - lav	Fejl	HTF	200289-4153	2020-11-04	2020-11-05	SAK	Vis
14135	TEST HTF SAK TEST	Lukket	D - lav	Ændringsønske	HTF	200289-4153	2020-11-05	2020-11-05	SAK	Vis

Figur 9: Kommunesager

Sagerne vises kun i 30 dage efter de er lukket, så det altid er et opdateret overblik over KYs aktuelle tilstand. Overvej derfor, om I vil gemme svarene fra MinSupport lokalt på en anden vis fx ved at tage et skærmbillede og gemme på computeren, eller printe svaret ud.

2.4 Handlinger på sager

Under 'Handlinger' i tabellerne, der fremgår i det generelle overblik, har du mulighed for at håndtere dine sager, når dette kræves. Vær opmærksom på, at du kun kan redigere, slette, afgåre og besvare sager, der er oprettet af dig selv. 'Mine lukkede sager' samt 'Kommunesager' har således kun funktionerne 'Vis', 'Afgør' og 'Tildel til mig'.

I de kommende afsnit vil du kunne læse nærmere om handlingsmulighederne. I nedenstående figurer er 'Handlinger' markeret med en gul boks.

The screenshot shows the 'Kommunernes Ydelsessystem' interface. The 'Mine åbne sager' table is as follows:

Id	Titel	Status	Prioritet	Sagstype	Komponent	CPR	Oprettet	Ændret	Oprettet af	Handling
18159	Fejl	Ny	D - lav	Fejl	Letters	-	2020-12-11	2020-12-11	RMH	Vis/Rediger Slet

Figur 10: Handlinger

The screenshot shows the 'Kommunesager' table with the following data:

Id	Titel	Status	Prioritet	Sagstype	Komponent	CPR	Oprettet	Ændret	Ejet af	Handling
14032	TEST HTF SAK TEST	Annuleret	D - lav	Fejl	Hjælp til forsørgelse	200289-4153	2020-11-04	2020-11-18	SAK	Vis Afgør Tildel til mig
14038	TEST HTF SAK	Annuleret	D - lav	Fejl	Hjælp til forsørgelse	200289-4153	2020-11-04	2020-11-18	SAK	Vis Afgør Tildel til mig
14542	TEST HTF	Annuleret	D - lav	Fejl	Hjælp til forsørgelse	200289-4153	2020-11-09	2020-11-18	SAK	Vis Afgør Tildel til mig
18159	Fejl	Annuleret	D - lav	Fejl	Breve	-	2020-12-11	2020-12-11	RMH	Vis Afgør Tildel til mig

Figur 11: Handlinger på Kommunesager

2.4.1 Vis

Når du trykker på 'Vis', vil du få vist sagen i et nyt vindue. Dette vindue er tilsvarende det du ser, når du opretter en ny sag, men vil indeholde de detaljer, der er skrevet på sagen ved oprettelsen.

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
•  Skærbillede 2020-10-22 114552.png

Luk

Figur 12: Vis sag

2.4.2 Rediger

Når du trykker på 'Rediger', vil du have mulighed for at redigere sagen. Det er ikke alle felterne, der kan redigeres efter du har oprettet dem, og de vil derfor være låst.

Rediger sag [X]

Id
14542

Sagstype
Fejl [v]

Prioritet
D - lav [v]

Titel
TEST HTF

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

Uploadede filer

Tilføj kommentar

Træk dokument hertil

Vedhæft dokument

Gem

Figur 13: Rediger sag

2.4.3 Slet

Når du trykker 'Slet', sletter du sagen. Hvis du vælger at slette sagen, så forsvinder den, og den kan ikke genskabes. Benyt kun denne mulighed, hvis du er helt sikker på, at sagen ikke skal bruges, og derfor gerne må forsvinde.

Når du sletter sagen, bliver du bedt om at bekræfte, at du ønsker at sagen slettet.

✕
Slet sager
 Sag ID: 4619

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

Luk
Slet

Figur 14: Slet sag

2.4.4 Afgør

Når du trykker på 'Afgør sag', vil du have mulighed for at afgøre sagen. Denne status vises kun for sager, hvor Netcompany har foretaget ændringer baseret på den sag, du har oprettet. Du kan acceptere ændringen, eller du kan afvise den, hvis du ikke er enig i, at sagen er løst.

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 sagen. 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 på sagen. 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.

✕
Afgør

Id
18159

Sagstype
Fejl

Prioritet
D - lav

Titel
Fejl

fagsystem.supportsite.approve.cpr

Kommentarer
su-netc-goto-ky 2020-12-11 10:17:27:

Hvilken handling medførte fejlen	xxx
Hvad forventede du der skete	xxx
Opleves fejlen på andre sager (ja/nej)	xxx

Uploadede filer

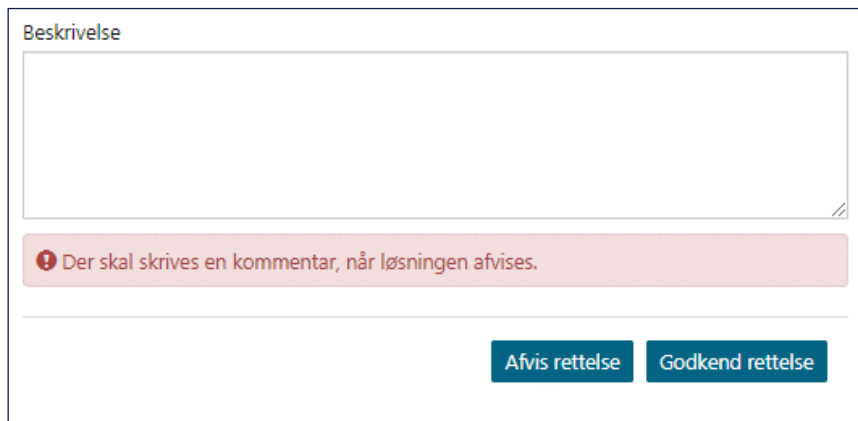
Beskrivelse

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.

Skift sag til Support sag
Skift sag til Ændringsønske
Afvis rettelse
Godkend rettelse

Figur 15: Afgør sag

Når du skal afgøre en sag, kan du enten vælge 'Afvis rettelse' eller 'Godkend rettelse'. Hvis du afviser en rettelse, så skal du samtidig skrive en kommentar i beskrivelsesfeltet.



Beskrivelse

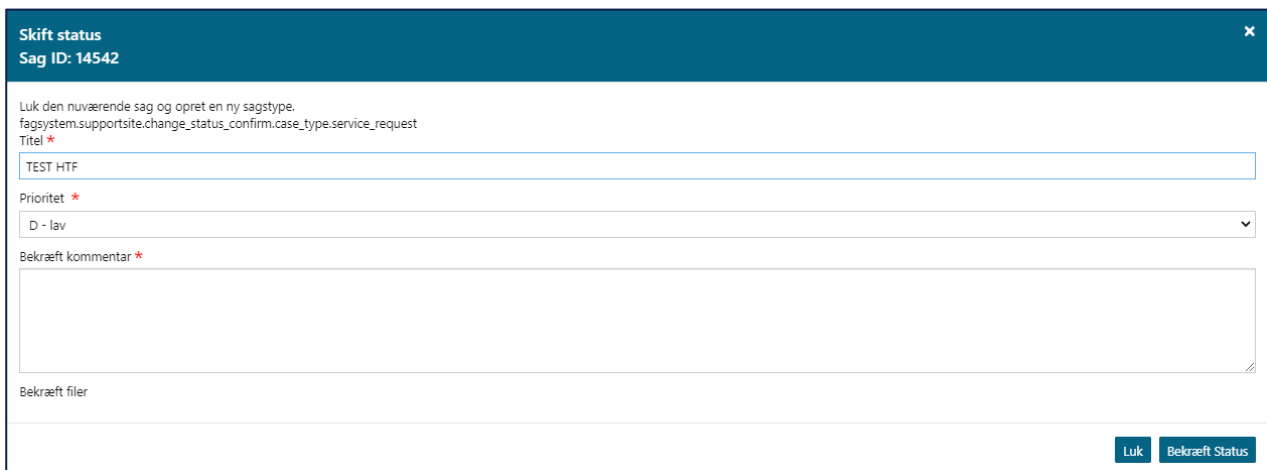
Der skal skrives en kommentar, når løsningen afvises.

Afvis rettelse Godkend rettelse

Figur 16: Afvisning af rettelse

Hvis du afviser rettelsen, sendes sagen retur til leverandøren. Hvis du godkender rettelsen, så lukkes sagen.

Hvis du vælger 'Skift til Support sag' eller 'Skift til Ændringsønske', vil et nyt vindue åbnes, hvor du skal angive en titel, prioritet og en kommentar, her kan du også vedhæfte yderligere dokumentation. Vælger du 'Bekræft status', vil der blive oprettet en ny sag, som vil lægge sig op under 'Mine åbne sager'.



Skift status
Sag ID: 14542

Luk den nuværende sag og opret en ny sagstype.
fagsystem.supportsite.change_status_confirm.case_type.service_request

Titel *

TEST HTF

Prioritet *

D - lav

Bekræft kommentar *

Bekræft filer

Luk Bekræft Status

Figur 17: Skift status

2.4.5 Besvar

Du har her mulighed for at besvare sagen, 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 sagen. 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.

Derudover har du mulighed for at ændre sagen til en supportsag eller et ændringsønske. Det kan f.eks. være nødvendigt, hvis du har oprettet en fejl, som Netcompany vurderer ikke er en fejl, så er det muligt at gå ind og ændre det til et ændringsønske eller en supportsag.

Besvar ✕

Id
14542

Sagstype
Fejl ▼

Prioritet
D - lav ▼

Titel
TEST HTF

CPR
200289-4153

Kommentarer

Sofus August Kristensen 2020-11-09 13:12:04:
Skal måske være ÆØ

Sofus August Kristensen 2020-11-09 13:08:54:
Rettet

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

Figur 18: Besvar

Hvis du vil besvare sagen, skal du skrive en kommentar og trykke på 'Besvar'. Du skal ligeledes skrive en kommentar, hvis du ønsker at ændre sagstypen til et ændringsønske eller en support-sag.

Hvis beskrivelsen på sagen giver anledning til, at sagen skal lukkes hos Netcompany, kan du trykke på 'Luk sag' direkte fra dette billede.

2.4.6 Genåbn sag

Genåbn sag kan bruges i tilfælde af, at en lukket sag, viser sig ikke at være løst alligevel, eller hvis en fejl genopstår. Genåbn sag kan altså kun bruges på lukkede sager. Når man gør brug af den, bliver der dannet en kopi af den oprindelige sag. I kopien er det muligt at tilføje en beskrivelse af, hvorfor sagen skal genåbnes og tilføje ekstra dokumentation, der har relevans for sagen.

Genåbn sag ✕

Id
18322

Sagstype
Fejl

Prioritet
D - lav

Titel
HTF RMH TEST

CPR

Kommentarer
Daniel Bogusz 2021-01-14 08:58:51:
Comment to be copied.

su-netc-goto-ky 2020-12-14 14:38:51:

Hvilken handling medførte fejlen	TEST
Hvad forventede du der skete	TEST
Opleves fejlen på andre sager (ja/nej)	TEST

Uploadede filer

Tilføj kommentar *

Tilføj filer

Træk dokument hertil

Vedhæft dokument

Genåbn

Figur 19: Genåbn sag

Når du har beskrevet, hvad der lægger til grund for, at sagen skal genåbnes og der er tilføjet relevant dokumentation, trykker man på knappen 'Genåbn', og en ny sag er nu dannet.

2.4.7 Tildel til mig

'Tildel til mig' giver dig mulighed for at sætte dig selv på som ansvarlig behandler. Dette kan gøres på sager, der ikke er oprettet af dig.

Dette kan være hensigtsmæssigt at benytte f.eks. i forbindelse med at en kollega holder ferie, er sygemeldt eller er stoppet. Ved brug af denne funktion, kan man på denne måde overtage sager, man ikke selv har oprettet.

Du finder funktionen 'Tildel til mig' under tabellen 'Kommunesager'.

Id	Titel	Status	Prioritet	Sagstype	Komponent	CPR	Oprettet	Ændret	Ejet af	Handling
42896	LOF TEST	Annulleret	D - lav	Fejl	Administration	-	2021-05-25	2021-06-15	Lof	Vis Tildel til mig
52112	test jaku	Annulleret	D - lav	Fejl	Administration	-	2021-05-19	2021-06-01	ABLA's fulde navn (ABLA)	Vis
52530	test	Annulleret	D - lav	Fejl	Administration af Persons Økonomi	-	2021-05-20	2021-06-14	Lof	Vis Tildel til mig
52532	TEST	Annulleret	D - lav	Fejl	Administration af Persons Økonomi	-	2021-05-20	2021-05-20	ABLA's fulde navn (ABLA)	Vis
52922	TEST af Min support	Annulleret	D - lav	Fejl	Administration af Persons Økonomi	-	2021-05-21	2021-05-21	ABLA's fulde navn (ABLA)	Vis
55381	TEST SAK	Annulleret	D - lav	Fejl	Administration	-	2021-06-07	2021-06-08	ABLA's fulde navn (ABLA)	Vis
56872	Test LOF	Annulleret	D - lav	Fejl	-	-	2021-06-14	2021-06-16	Lof	Vis Tildel til mig
57035	JAKU CASE FOR TESTING	Annulleret	D - lav	Fejl	Administration	-	2021-06-15	2021-06-15	-	Vis Tildel til mig
57047	JAKU CASE FOR TESTING	Annulleret	D - lav	Support sag	Administration	-	2021-06-15	2021-06-15	ABLA's fulde navn (ABLA)	Vis

Figur 20: Kommunesager - Tildel til mig

Når du har trykket på funktionen 'Tildel til mig', vil et pop-up vindue åbnes. I dette tildeler man sagen til sig selv ved at notere sin e-mail og sit telefonnummer. Det er ikke muligt at tildele sagen til andre supportberettigede brugere, da KY henter data fra personen der er logget ind.

Tildel til mig
Sag ID: 42896

Er du sikker på, at du vil tildele denne sag til dig selv, så du bliver ansvarlig for dens videre forløb?
Bruger email: *

Bruger phone: *

Nej **Ja**

Figur 21: Tildel til mig

Når du har skrevet dine oplysninger, trykker du på 'Ja' og sagen vil blive tildelt dig. Vælger du 'Nej' annulleres tildelingen.

2.4.8 Afslut

Funktionen 'Afslut' giver dig mulighed for at afslutte en eksisterende sag. Hvis du bruger denne funktion fremfor 'Slet sag', vil historikken stadig fremgå, og ikke blive forsvinde.

Id	Titel	Status	Prioritet	Sagstype	Komponent	CPR	Oprettet	Ændret	Ejet af	Handling
52532	TEST	Annulleret	D - lav	Fejl	Administration af Persons Økonomi	-	2021-05-20	2021-05-20	ABLA's fulde navn (ABLA)	Vis Afgr
52922	TEST af Min support	Annulleret	D - lav	Fejl	Administration af Persons Økonomi	-	2021-05-21	2021-05-21	ABLA's fulde navn (ABLA)	Vis Afgr
55381	TEST SAK	Annulleret	D - lav	Fejl	Administration	-	2021-06-07	2021-06-08	ABLA's fulde navn (ABLA)	Vis Afgr
57047	JAKU CASE FOR TESTING	Annulleret	D - lav	Support sag	Administration	-	2021-06-15	2021-06-15	ABLA's fulde navn (ABLA)	Vis Afgr
60159	test	Leverandøren arbejder på sagen	D - lav	Fejl	Min support	-	2021-07-07	2021-07-08	ABLA's fulde navn (ABLA)	Vis Slet Afslut
60761	TEST SAK	Leverandøren arbejder på sagen	D - lav	Fejl	Administration	-	2021-07-12	2021-07-12	ABLA's fulde navn (ABLA)	Vis Slet Afslut

Figur 22: Afslut sag

Når du har trykket på 'Afslut' vil et nyt vindue åbnes, hvor du skal bekræfte at du ønsker at afslutte sagen. Det er først når Netcompany har kigget på sagen, og vurderet at den godt kan lukkes, at den bliver lukket.

Afslut
Sag ID: 60159

Er du sikker på, at du vil indstille denne sag til afslutning? Du bekræfter herved, at problemet er løst. En supportmedarbejder fra Netcompany vil herefter afgøre om sagen kan lukkes eller om der allerede er en koderetelse på vej.

Sagen vil være åben indtil en supportmedarbejder beslutter at lukke den. Du kan følge eventuelle ændringer på sagen.

Luk **Afslut**

Figur 23: Bekræft afslut sag