

NETCOMPANY

WEBINAR – SUPPORTBERETTIGEDE BRUGERE UNDER KONVERTERINGEN

Kommunernes Ydelsessystem

Date: 03-11-2021

Version: 1.0

Author: Netcompany

Contact: Netcompany

netcompany

Mødestruktur

- **Vi glæder os til gode dialoger 😊**
 - Brug chatten – så tager vi dialog og spørgsmål løbende
 - Ræk hånden, hvis du ønsker at stille et spørgsmål mundtligt
 - Brug 'Mute'-funktionen, når du ikke taler
 - Præsentationen (Slidedeck) sendes ud efterfølgende

Netcompany



Rebecca Mandrup Hoeck
Business Consultant

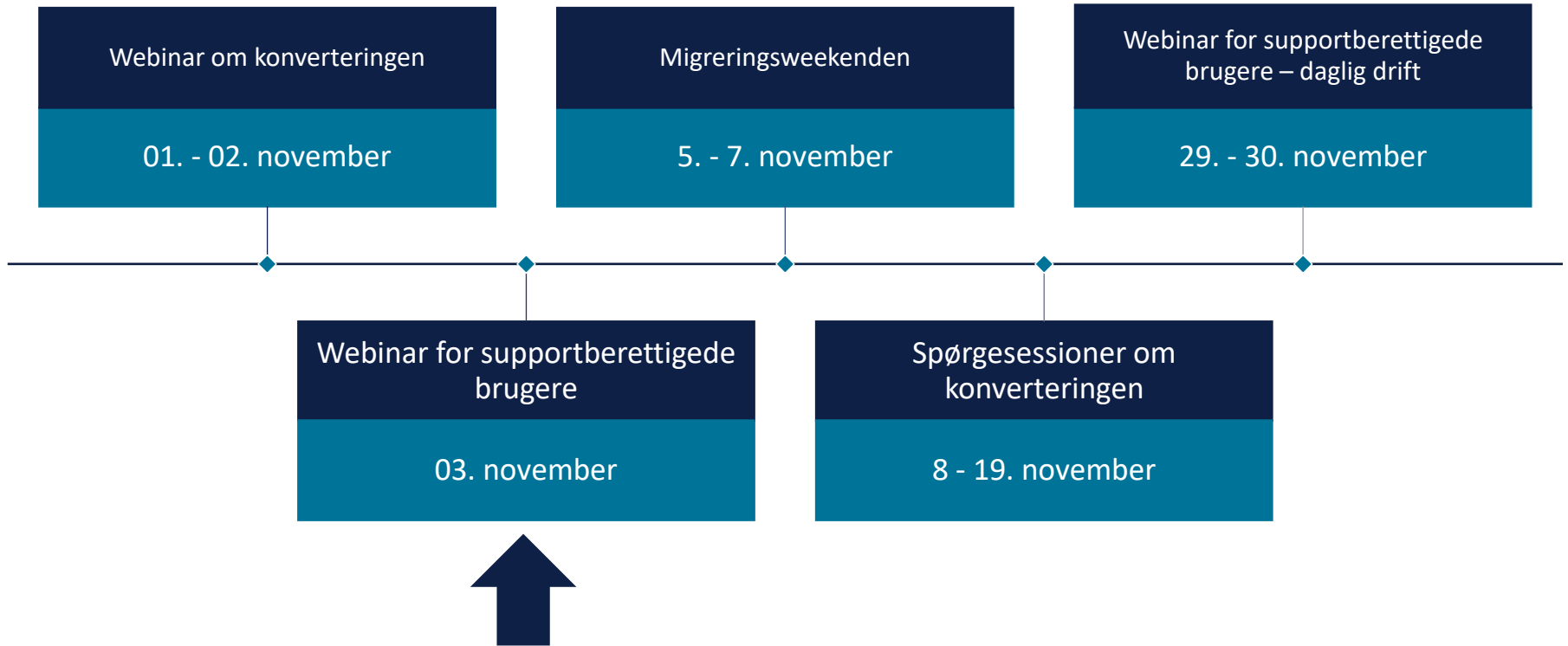


Rigmor Gold
Business Consultant

Velkommen

- 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

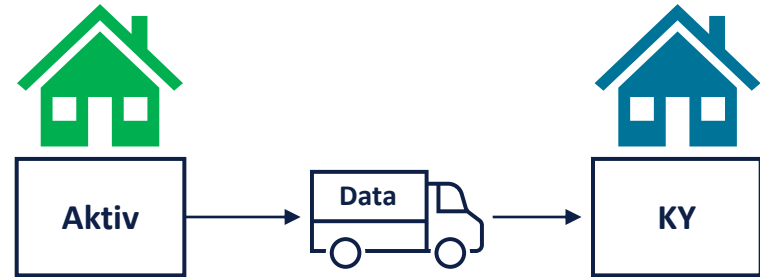
Generelt om konvertering

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

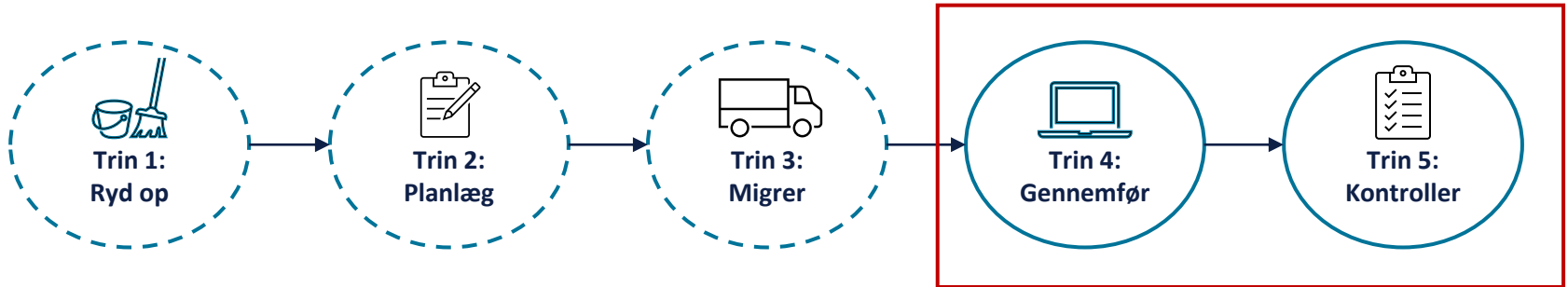
- Alle **aktive** bevillinger konverteres

Jeres rolle som Supportberettigede brugere

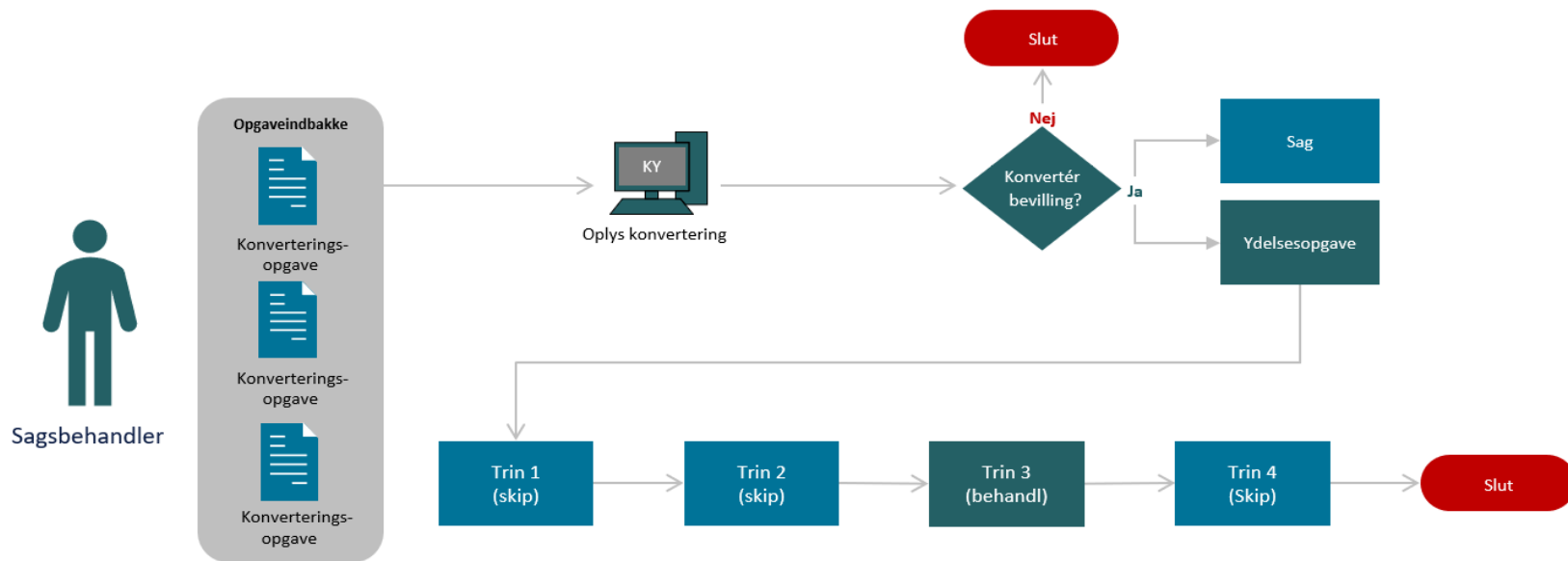
- Hjælpe sagsbehandlere
- Sikre, at borgere får deres udbetalinger



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	-	

Viser 1 til 1 af 1 rækker

Livssituation

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

Ubehandlede opgaver

Opgave	Deadline	Status	Forfaldsdato	Dato	Prioritet	
Ansøgning 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	Ydelse	

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>Aktivitetslægg 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	Aktivitetslægg 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												
Aktivitetslægg 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	↗

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	↗

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
- I supporterer jeres kollegaer i konverteringen af KY
- I analyserer, dokumenterer og rapporterer 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



Rollen som supportberettiget bruger

I har afsat tid til at være supportberettigede brugere

At I har fagkendskab til det område, I supporterer

At I har træneruddannelse

At I har fejlsøgt sagen, inden I indberetter den

Support fremadrettet



+45 3334 8921

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

Hvis 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.

Support i kommunen

1

Brugerdokumentation

- Brugervejledning/konfigurationsvejledning/konverteringsvejledning
- Navigationssedler
- Uddannelsesmateriale

2

Supportberettigede brugere

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

3

Netcompany support / service desk

- Besvarer spørgsmål fra supportberettigede brugere



+45 3334 8921

SPØRGSMÅL?

MINSUPPORT

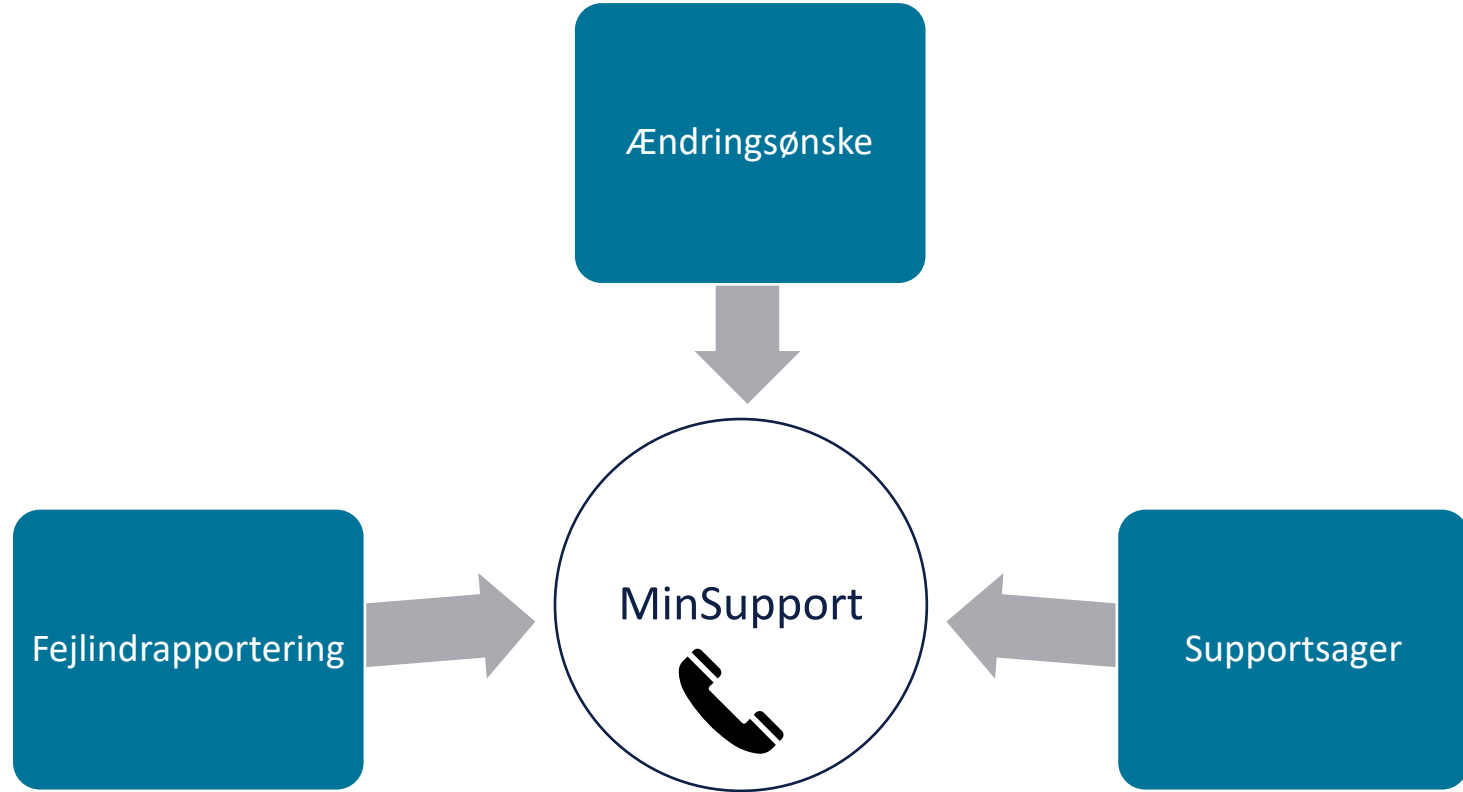
—
Hvad er MinSupport?

Formålet med MinSupport

- Jeres måde at komme i kontakt med Netcompany
- I kan tilgå siden for MinSupport via KY
- Bestil et ekspert-opkald via MinSupport – eller ring på supporttelefonen: 33348921

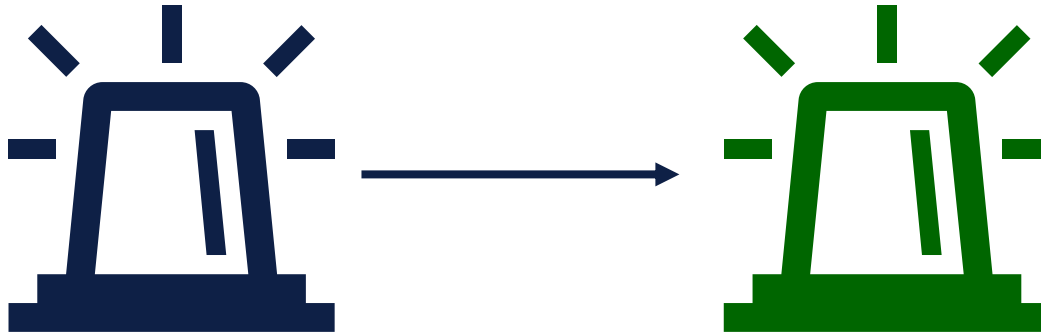


Måder man kan bruge MinSupport



Ændringsønsker

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



Supportsager

- Sager, hvor I har brug for hjælp fra Netcompany
- Kan til tider løses ved at ringe til Supporttelefonen

— Oplys manuel konvertering

Skal bevillingen konverteres? Konverter ikke og fortsæt

Oplysninger

Bevilling * Hjælp til forsørgelse
Indhentet værdi: Hjælp til forsørgelse

Status * Bevilling
Indhentet værdi: Bevilling

Oprettelsesårsag Ledighed
Indhentet værdi: Ledighed

Opriindelig virkningsdato * 10-01-2018
Indhentet værdi: 10-01-2018

Stopdato 07-08-2020

Stopårsag Anden årsag

Hjemmel * AKL § 23
Indhentet værdi: AKL § 23

Flytningstype * Ikke flytning
Indhentet værdi: Ikke flytning

ATP-dato 10-01-2018
Indhentet værdi: 10-01-2018

Skal der oprettes særlig støtte sag? * Ja Nej
Indhentet værdi: Nej

Er borgers økonomi under administration? * Ja Nej
Indhentet værdi: Nej

Sidste opfølgingsdato 16-04-2018
Indhentet værdi: 16-04-2018

Supplerende informationer

Skattekort anvendt i KMD Aktiv	Ukendt
Kontaktforsidsidentifikator	e20a3046-25e9-471a-8736-1aa869026671
Børn uden CPR	Nej
Fritaget fra loftsberegning	Nej
Aktivitetstilæg i KMD Aktiv	Aktivitetstilæg

Skal der overflyttes sanktioner? * Ja Nej
Indhentet værdi: Nej

Fritekst

Seneste perioder for overført persondata

Nyeste registreret persondata periode	Værdi	Periode fra	Periode til	Åben proces
Procentandel af boligudgiften	50	10-01-2018		<input checked="" type="checkbox"/>
Registreret boligudgift	5000	10-01-2018		<input checked="" type="checkbox"/>
Vurderes Borger til at være udeboende?	Ja	10-01-2018		<input checked="" type="checkbox"/>
Registreret central dato	Bortfaldsdato		01-11-2020	<input checked="" type="checkbox"/>
Registreret forlængelse/undtagelsesperiod	Begrænset arbejdslevne	01-01-2019	31-07-2020	<input checked="" type="checkbox"/>
Registreret indtægt	Anden indtægt Netto	01-04-2018	30-04-2018	<input checked="" type="checkbox"/>
Registreret tydeseshistorik	Uddannelseshjælp	10-01-2018	31-07-2020	<input checked="" type="checkbox"/>

Journalnotater og dokumenter der vil blive lagt på den efterfølgende sag

Titel	Journalnotat eller dokument	Oprettelsestidspunkt
	Ingen resultater fundet	

Afbrud Indhent oplysninger Udskyld behandling Godkend

Tilgå MinSupport

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

The screenshot shows the top navigation bar of the Ballerup Kommunernes Ydelsessystem. The header is light green and contains the logo on the left, the text 'KOMMUNERNES YDELSESSYSTEM' in the center, and 'Env: TEST' on the right. Further right, it says 'Logget ind som: ABLA / Log ud' with a user icon and a gear icon. Below the header is a dark blue navigation bar with buttons for 'SØG', 'OPGAVEINDBAKKE', and 'ADMINISTRATION'. On the right side of this bar is a search box labeled 'CPR-nr. eller navn' and a 'Links' dropdown menu. Below the navigation bar is a grey section titled 'Vælg opgavepakke' with a dropdown menu showing 'Alle enkeltydelsesansøgninger' and a star icon. Below that is another section titled 'Opgaveindbakke' with a refresh icon. A table with columns for 'CPR-nummer', 'Navn', 'Opgavenavn', 'Hændelse', 'Oprettet', 'Forfaldsdato', 'Prioritet', and 'Sidst ændret af' is shown. The table content is empty, with the text 'Ingen resultater fundet' in the center. At the bottom left of the table area, it says 'Viser 0 til 0 af 0 rækker'. At the bottom right, there are links for 'Forrige' and 'Næste'.

BALLERUP KOMMUNERNES YDELSESSYSTEM Env: TEST Logget ind som: ABLA / Log ud

SØG OPGAVEINDBAKKE ADMINISTRATION CPR-nr. eller navn Links

Vælg opgavepakke
Alle enkeltydelsesansøgninger ★

Opgaveindbakke ↻

CPR-nummer	Navn	Opgavenavn	Hændelse	Oprettet	Forfaldsdato	Prioritet	Sidst ændret af
Ingen resultater fundet							

Viser 0 til 0 af 0 rækker Forrige Næste

MinSupport overblik

Mine sager, der kræver handling

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

Id	Titel	Status	Prioritet	Sagstype	Komponent	CPR	Oprettet	Ændret	Oprettet af	Handling
20209	HTF RMH TEST	Annuleret	D - lav	Fejl	APO	-	2021-01-14	2021-01-14	ABLA's fulde navn (ABLA)	Vis
20212	HTF RMH TEST	Annuleret	D - lav	Fejl	APO	-	2021-01-14	2021-01-14	ABLA's fulde navn (ABLA)	Vis
21266	TEST SAK	Annuleret	D - lav	Fejl	EYAY	-	2021-01-27	2021-02-17	ABLA's fulde navn (ABLA)	Vis
21978	TEST SAK - Fejl på HTF	Annuleret	D - lav	Fejl	HTF	-	2021-02-03	2021-02-03	ABLA's fulde navn (ABLA)	Vis
21984	TEST SAK TEST	Annuleret	D - lav	Fejl	HTF	-	2021-02-03	2021-02-03	ABLA's fulde navn (ABLA)	Vis
28195	Test with file	Annuleret	D - lav	Fejl	APO	-	2021-02-23	2021-02-25	ABLA's fulde navn (ABLA)	Vis
28356	Test	Annuleret	D - lav	Fejl	Generel	-	2021-02-24	2021-02-25	ABLA's fulde navn (ABLA)	Vis
28387	Test image	Annuleret	D - lav	Fejl	APO	-	2021-02-24	2021-02-24	ABLA's fulde navn (ABLA)	Vis

Viser 1 til 8 af 8 rækker

Mine lukkede sager

Id	Titel	Status	Prioritet	Sagstype	Komponent	CPR	Oprettet	Ændret	Oprettet af	Handling
18322	HTF RMH TEST	Lukket	D - lav	Fejl	APO	-	2020-12-14	2021-01-14	ABLA's fulde navn (ABLA)	Vis Genåbn

Viser 1 til 1 af 1 rækker

Kommunesager, der kræver handling

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

Ingen resultater fundet

Viser 0 til 0 af 0 rækker

Kommunesager

Id	Titel	Status	Prioritet	Sagstype	Komponent	CPR	Oprettet	Ændret	Oprettet af	Handling
21270	TEST SAK EYAY	Annuleret	D - lav	Fejl	EYAY	-	2021-01-27	2021-02-25	-	Vis
21978	TEST SAK - Fejl på HTF	Annuleret	D - lav	Fejl	HTF	-	2021-02-03	2021-02-03	ABLA's fulde navn (ABLA)	Vis
21984	TEST SAK TEST	Annuleret	D - lav	Fejl	HTF	-	2021-02-03	2021-02-03	ABLA's fulde navn (ABLA)	Vis
23850	TEST - MWQJ	Annuleret	D - lav	Fejl	Generel	-	2021-02-10	2021-02-10	-	Vis
28044	test mwqj	Annuleret	D - lav	Fejl	Generel	-	2021-02-22	2021-02-22	mwqj	Vis
28195	Test with file	Annuleret	D - lav	Fejl	APO	-	2021-02-23	2021-02-25	ABLA's fulde navn (ABLA)	Vis
28356	Test	Annuleret	D - lav	Fejl	Generel	-	2021-02-24	2021-02-25	ABLA's fulde navn (ABLA)	Vis
28387	Test image	Annuleret	D - lav	Fejl	APO	-	2021-02-24	2021-02-24	ABLA's fulde navn (ABLA)	Vis
28396	Test img	Annuleret	D - lav	Fejl	LY	-	2021-02-24	2021-02-24	TOWI's fulde navn (TOWI)	Vis
28407	Test jpg	Annuleret	D - lav	Fejl	EYAY	-	2021-02-24	2021-02-24	TOWI's fulde navn (TOWI)	Vis

Viser 1 til 10 af 11 rækker

SPØRGSMÅL?

MINSUPPORT



Visning af sager

Tidskritiske sager

- Vises kun, hvis der sager til tabellen
- Bruges som blikfang

Tidskritiske sager ? Y ↻

Søg i tabel

Id	Titel	Status	Prioritet	Sagstype	Komponent	CPR	Oprettet	Ændret	Oprettet af	Handling ?
20142	⚠ Liste over berørte personer vedr. skattefradrag dec 2020, hvor dec-udbetaling er kørt i januar	Afventer bruger	A - kritisk	Support sag	Ingen	-	2021-01-13	2021-02-05	-	Vis
28237	⚠ APØ sager med mulig fejludbetaling	Afventer bruger	A - kritisk	Support sag	APØ	-	2021-02-23	2021-02-24	-	Vis
6076	⚠ Opgavepakker og fordelingsnøgler	Afventer ChangeBoard	C - medium	Ændringsønske	Administration	-	2020-08-26	2021-01-09	-	Vis

Viser 1 til 3 af 3 rækker


Mine sager, der kræver handling

- Her kan du se sager, der kræver handling fra dig
- Sager, som Netcompany har lavet ændringer på
- Hold jer opdaterede

Mine sager, der kræver handling 



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	-	Vis	
4314	[KOMBITKY] RFC: PROD Hotfix Deploy 29-06-2020	90 - Closed	C - medium	Ændringsønske	29-06-2020	06-07-2020	-	Vis	
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	Vis	
3702	AY - Tabulator hopper til kolonneoverskrifter	60 - Solved	D - lav	Fejl	11-06-2020	10-07-2020	e7b56666-cc2d-425e-88f7-315c32aed73a	Vis	
4174	Beregn fremtidige ydelser virker ikke efter hensigten	90 - Closed	D - lav	Fejl	26-06-2020	13-07-2020	-	Vis	
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	Vis	
3994	Blank side, når man forsøger at åbne en gennemført opgave	90 - Closed	D - lav	Fejl	20-06-2020	06-07-2020	-	Vis	
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	Vis	
4534	Brev - mangler manglende oplysninger	85 - Awaiting changeboard	D - lav	Ændringsønske	06-07-2020	09-07-2020	e7b56666-cc2d-425e-88f7-315c32aed73a	Vis	
4524	Breve fejler - gemmes ikke	80 - Awaiting customer	C - medium	Fejl	06-07-2020	07-07-2020	e7b56666-cc2d-425e-88f7-315c32aed73a	Vis	

Viser 1 til 10 af 100 rækker

Forrige 1 2 3 4 5 ... 10 Næste

Kommunesager, der kræver handling

- Viser sager på tværs af kommunen, hvor der kræves handling
- Prik til hinanden, hvis I kan se en kollega mangler at handle

Kommunesager, der kræver handling											🔍
											Søg i tabel <input type="text"/>
Id	Titel	Status	Prioritet	Sagstype	Komponent	CPR	Oprettet	Ændret	Oprettet af	Handling	
20142	Liste over berørte personer vedr. skattefradrag dec 2020, hvor dec-udbetaling er kørt i januar	Afventer bruger	A - kritisk	Support sag	Ingen	-	2021-01-13	2021-02-05	-	Vis/Rediger Slet Besvar	
20607	Fejl i forsørger sag	Afventer bruger	D - lav	Fejl	HTF	-	2021-01-20	2021-01-27	-	Vis/Rediger Slet Besvar	
21772	Samberegner ej ægtefælle i ny HTF- gift	Afventer bruger	B - høj	Fejl	HTF	-	2021-02-01	2021-03-01	-	Vis/Rediger Slet Besvar	
28237	APØ sager med mulig fejludbetaling	Afventer bruger	A - kritisk	Support sag	APØ	-	2021-02-23	2021-02-24	-	Vis/Rediger Slet Besvar	
28459	Ansøgning om HTF fortrydes	Afventer bruger	B - høj	Fejl	HTF	-	2021-02-25	2021-02-25	-	Vis/Rediger Slet Besvar	
28649	sletning af opgave som fejler	Afventer bruger	C - medium	Support sag	Generel	-	2021-02-26	2021-02-26	-	Vis/Rediger Slet Besvar	
28993	Barn fremgår ikke	Afventer bruger	B - høj	Fejl	Administration	-	2021-03-01	2021-03-01	-	Vis/Rediger Slet Besvar	
6541	Udbetaling til kontonummer udenom Nemkonto	Løst	B - høj	Ændringsønske	APØ	-	2020-09-02	2021-03-02	-	Vis/Rediger Afgør	
10582	Beregning af sanktioner der overstiger ydelsens månedssats	Løst	B - høj	Ændringsønske	HTF	-	2020-10-07	2021-02-26	-	Vis/Rediger Afgør	
16725	Der udløses tilbagebetalingskrav, selvom efterregulering burde være mulig	Løst	B - høj	Fejl	FLEX	-	2020-11-27	2021-02-03	-	Vis/Rediger Afgør	

Viser 1 til 10 af 26 rækker

Forrige 1 2 3 Næste

Kommunesager

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

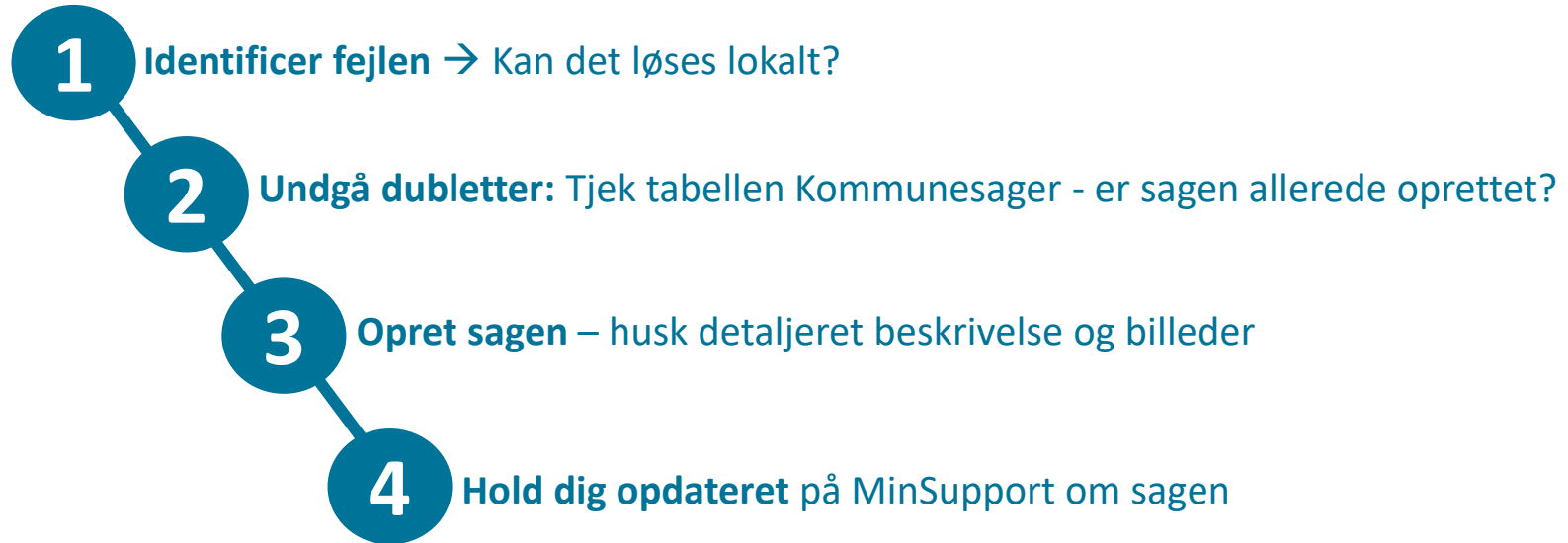
Kommunesager										Y	z	
										Søg i tabel		
Id	Titel	Status	Prioritet	Sagstype	Oprettet	Ændret	Oprettet af	Handling				
2934	Herning: Filtrering i ADM: Fordelingsnøgler	90 - Closed	C - medium	Fejl	18-05-2020	06-07-2020	-	Vis				
2936	Herning: "Ændret af"-kolonne indeholder ID i stedet for initialer 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

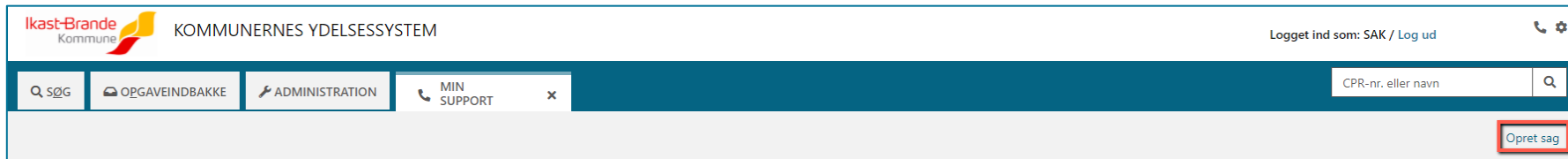
—
Oprettelse af sager

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. The header includes the logo for Ikast-Brande Kommune and the text 'KOMMUNERNES YDELSESSYSTEM'. On the right side, it says 'Logget ind som: SAK / Log ud' with a phone icon and a gear icon. Below the header is a dark blue navigation bar with several menu items: 'SØG', 'OPGAVEINDBAKKE', 'ADMINISTRATION', and 'MIN SUPPORT'. The 'MIN SUPPORT' item is highlighted with a white background and a small 'x' icon. To the right of the navigation bar is a search input field with the placeholder text 'CPR-nr. eller navn' and a search icon. In the bottom right corner of the page, the 'Opret sag' button is highlighted with a red rectangular box.

Hvor kritisk er sagen

- Hvordan kategoriserer 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 under sagsoversigt
- Blokerer sagen for borgers udbetaling?

Opret sag

Sagstype *
Support sag

Support type
(Ingen)

Titel *

Komponent *
Vælg fra liste

Prioritet *
D - lav

Bruger navn
ABLA's fulde navn (ABLA)

Bruger e-mail *

Bruger telefonnummer *

CPR *

Sagen er ikke relateret til en borger

Brugervendt nøgle *

Sagen er ikke relateret til en opgaven

Angiv disp. dato for udbetaling, **hvis** udbetaling blokeret *

Fejlen påvirker ikke en borgers udbetaling

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

Forskellige muligheder for support

Opret sag ✕

Sagstype *

Support sag ▼

Support type

(Ingen) ▼

(Ingen)

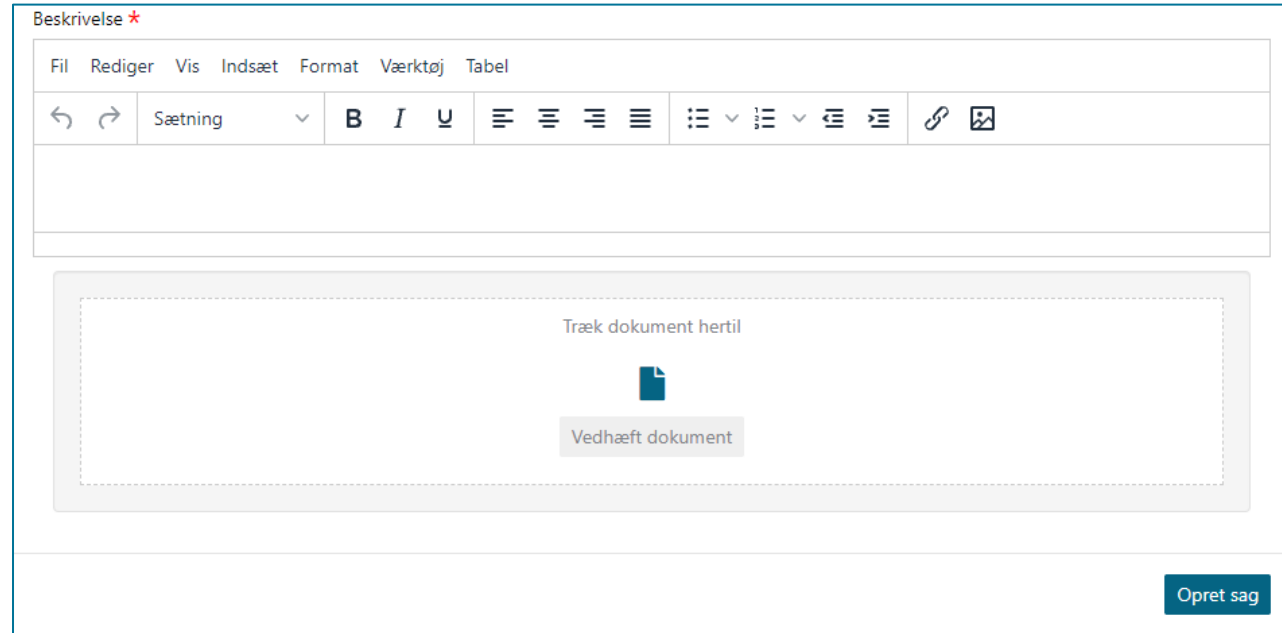
Bestil et opkald vedr.
Stil et spørgsmål vedr.
Bestil et dataudtræk
Ændring til supportberettigede brugere
Bestil et Teamsmøde vedr.
Tilføj oplysninger til en sag

Prioritet *

D - lav ▼

Udfyld oplysninger

- Detaljeret beskrivelse
- Trin-for-trin
- Vedhæft dokumentation



The screenshot shows a document editor window titled "Beskrivelse *". The interface includes a menu bar with "Fil", "Rediger", "Vis", "Indsæt", "Format", "Værktøj", and "Tabel". Below the menu is a toolbar with icons for undo, redo, sentence selection, bold, italic, underline, bulleted list, numbered list, link, and image. The main content area is empty, with a large dashed box in the center containing the text "Træk dokument hertil" and a document icon. Below the icon is a button labeled "Vedhæft dokument". In the bottom right corner, there is a blue button labeled "Opret sag".

Den gode supportsag

- Lav en præcis titel til din sag
- Én fejlrapport per fejl
- Sager uden en grundig beskrivelse bliver afvist

- 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
 - Beskriv hvad I selv har gjort, for at løse problemet

Beskrivelsen

Hvilken handling medførte fejlen *

Fil 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 *

Fil 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 *

Fil 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
21978

Sagstype
Fejl

Prioritet
D - lav

Titel
TEST SAK - Fejl på HTF

CPR

Kommune navn
Ikast-Brande

Kommune nummer
756

Bruger id
69f61846-9615-4f6d-8f41-73c78ad6611d

Bruger navn
ABLA's fulde navn (ABLA)

Bruger e-mail
sak@netcompany.com

Bruger telefonnummer
12345678

Angiv disp. dato for udbetaling, hvis udbetaling blokeret

Kommentarer
su-netc-goto-ky 2021-02-03 14:29:55:

Hvilken handling medførte fejlen	Jeg får procesfej! når jeg prøver at starte en HTF. 1. 2. 3. 4.
Hvad forventede du der skete	Jeg forventede at jeg kunne starte en HTF.
Opleves fejlen på andre sager (ja/nej)	Nej

UploADEDe filer

- Betaling af faktura_Midlertidige arbejds gange (DA 13).docx
- SAK.jpg
- Vejledning - Word plugin (MI 11) v.1.2.pdf

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
21978

Sagstype
Fejl

Prioritet
D - lav

Titel
TEST SAK - Fejl på HTF

CPR

Kommune navn
Ikast-Brande

Kommune nummer
756

Bruger id
69f61846-9615-4f6d-8f41-73c78ad6611d

Bruger navn
ABLA's fulde navn (ABLA)

Bruger e-mail
sak@netcompany.com

Bruger telefonnummer
12345678

Angiv d/isp, d/ato for udbetaling, hvis udbetaling blokeret

Kommentarer

su-netc-goto-ky 2021-02-03 14:29:55:

Hvilken handling medførte fejlen	Jeg får procesfej når jeg prøver at starte en HTF. 1. 2. 3. 4.
Hvad forventede du der skete	Jeg forventede at jeg kunne starte en HTF.
Opleves fejlen på andre sager (ja/nej)	Nej

Udladete filer

- Betaling af faktura_Midertidige arbejds gange (OA 13).docx
- SAK.jpg
- Vejledning - Word plugin (MI 11) v.1.2.pdf

Tilføj kommentar

Træk dokument hertil

Vedhæft dokument

Gem

Slet sag

- Sagen forsvinder og kan ikke genskabes

Slet sager
Sag ID: 21984



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

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

Genåbn sag

- Der bliver dannet en kopi af den oprindelige sag
- Tilføj en kommentar til hvorfor den genåbnes

Genåbn sag

Id
16322

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

Trek dokument hertil

Vedhæft dokument

Genåbn

Tildel mig

- Bruges hvis en sag skal overgå fra en sagsbehandler til en anden

Tildel til mig

Sag ID: 2938



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

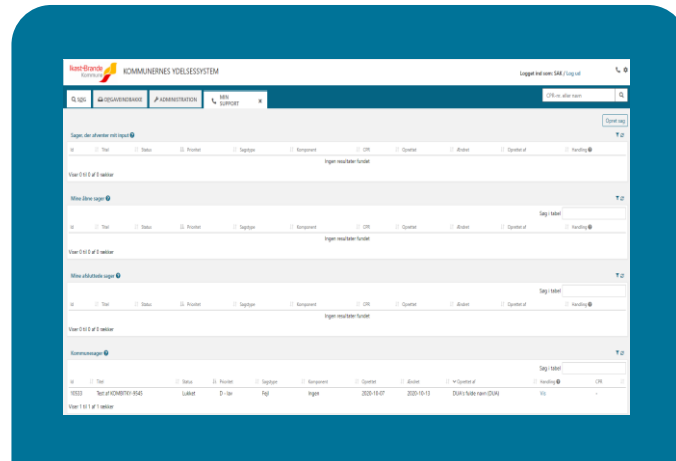
Bruger email: *

Bruger phone: *

Nej

Ja

Demo

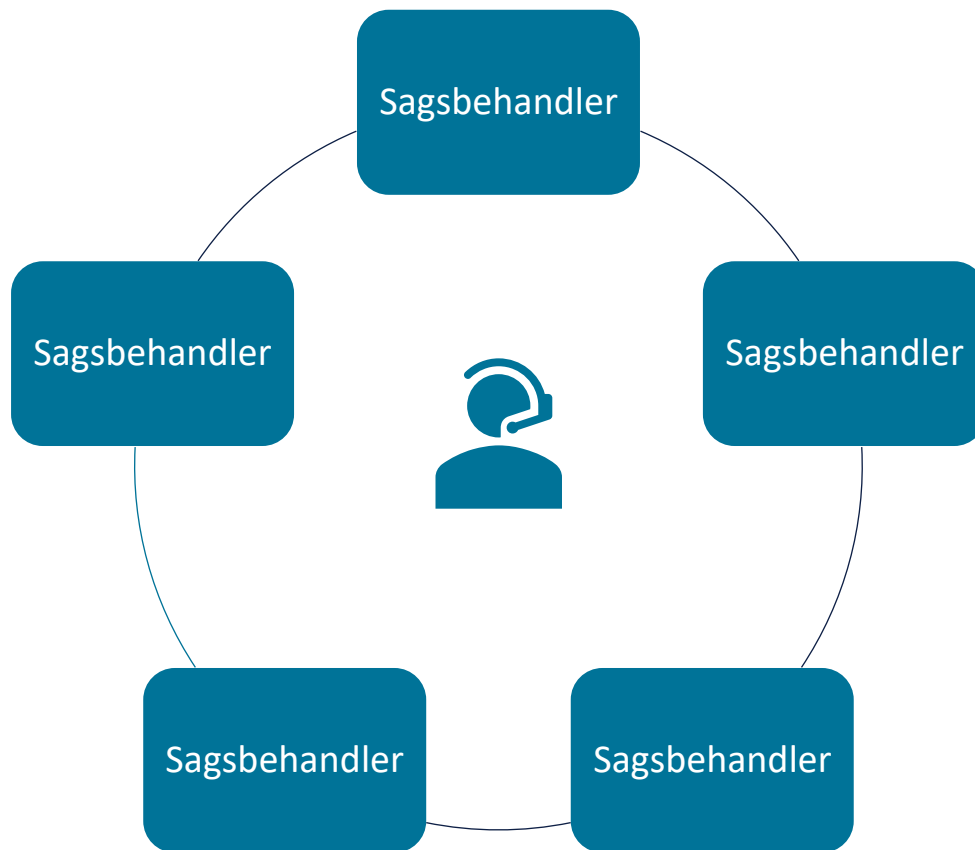


SPØRGSMÅL?

SUPPORTÉR DINE KOLLEGAER

God support

- I er første support niveau
- Vær til rådighed
- Henvis til brugerdokumentationen
- Brugervejledning – Fejlsøgning – Egen sag
- 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 & driftssite
- Hurtig feedback



Mine sager, der kræver handling

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	APD - Administrationsplan fejler	Løst	C - medium	Fejl	APD	-	2020-09-10	2020-09-18	nc_mads	Vis

Viser 1 til 6 af 6 rækker

SPØRGSMÅL?

DRIFTSSITE

Driftssite

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

- Hold jer opdaterede
 - Driftsmeddelelser
 - Kendte fejl
 - Nyheder

KY - Kommunernes Ydelsessystem

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

Nyheder →

Titel	Oprettet	Kommunes
Nye funktionaliteter i KY	03-05-2021	Alle kommuner
Uge status - Uge 17	29-04-2021	Alle kommuner
Automatisk nedregulering af fordringer	27-04-2021	Alle kommuner
Uge status - uge 16	23-04-2021	Alle kommuner

KY driftssite - Nyheder

- Detaljeret visning af nyheder
 - Ugentlig status
 - Ny funktionalitet
 - Demoer for nye releases
 - Optagelser af demoer

x

Detaljer

Titel	Materiale vedr. demoer for 1.4.1
--------------	----------------------------------

Oprettet	09-04-2021
-----------------	------------

Beskrivelse Kære KY-kommuner

Tak for deltagelsen i de 2 demoer vedr. release 1.4.1 d. 07-08/04

Slidedecket for demoerne kan findes herpå driftssite under "Vejledninger og information om brugen af KY" under "Release" – Optagelserne kan tilgås på følgende links:

- [\[KY Release - 1.4.1\] Demo 1 – Fordelingsnøgler](#)
- [\[KY Release - 1.4.1\] Demo 2 – Resten](#)

Venlig hilsen
KOMBIT & Netcompany

Kommunes	Alle kommuner
-----------------	---------------

Luk

Driftsmeddelelser og fejlmeddelelser

Seneste driftsmeddelelser →

Driftsmeddelelser	Forventet løst	Komponent	Oprettet	Status
Opdaterede vejledninger til 'brug af KY Selvbetjening'	28-04-2021	Generel	27-04-2021	Løst
Fejl vedr. HTF og forsøgelsesgrundlag		Hjælp til forsøgelse	26-04-2021	Igang
Min Support er utilgængelig onsdag 28/04 mellem 20.00 - 23.00	28-04-2021	Min support	26-04-2021	Løst
Forkert afsendt BRUTTOBELOEB for BOS (Boligstøtte) udbetalinger		Integration	23-04-2021	Igang

Seneste kendte fejl →

Fejlbeskeder	Forventet løst	Komponent	Oprettet	Status
Man skal ikke oprette to RESJR sager til samme virksomhed i samme måned		Ressourceforløbsydelse	27-04-2021	Igang
Fejl i Særlig støtte-processen	28-04-2021	Særlig støtte	26-04-2021	Igang
Fejl i Kopier knappen/medtag koncept		Generel	26-04-2021	Igang
Ændringer til rapport for "Oversigt over ikke frigivne ydelser" for APØ	22-04-2021	Rapporter	22-04-2021	Løst



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

KY – Supportsite fejlmeddelelse

Detaljervisning

- Informationer om fejlen
- Hvilke kommuner er ramt af denne

Detaljer	
Oprettet	2020-09-10 15:23:48
Forventet lost	2020-09-09T22:00:00Z
Emne	Kendt fejl
Titel	Udbetalinger på APØ får fjernet godkendelse
Prioritet	High
Beskrivelse	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.
Kendt workaround	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.
Kommune	All

KY – Supportsite driftsmeddelelse

Detaljevisning

- Informationer om driften
- Hvilke kommuner er ramt af denne

Detaljer ×

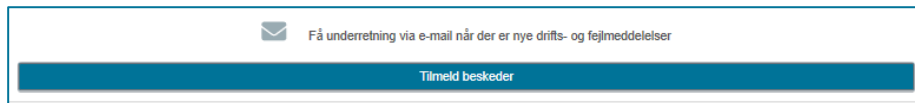
Oprettet	2020-09-24 14:34:37
Forventet lost	
Emne	Service vindue
Titel	Sanktioner fra Jobcenter har ingen stopdato
Beskrivelse	<p>Momentum sender ingen stopdato på sanktionsanmodninger. Facit kan godt sende en slutdato, men den mangler ofte.</p> <p>Når de indlæses i KY, bliver der derfor sat en fiktiv 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>
Kommune	alle

Luk

Tilmeld beskeder

Tilmeld jer her!

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



Opret abonnement ✕

E-mail

Du kan tilmelde dig følgende abonnementer 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.

Vejledninger til fejlsøgning

- Brug vejledningerne før I opretter en sag
- Brugervejledning – Fejlsøgning - egen sag
- FAQ

Vejledninger og information om brugen af KY →

Titel	Ejer	Ændret dato
Brugervejledning - Fejlsøgning - egen sag.pdf	Netcompany	19-03-2021
FAQ.docx	Netcompany	19-04-2021
KY Kalender 2021.xlsx	Netcompany	29-04-2021

ServiceDesk support

KY ServiceDesk

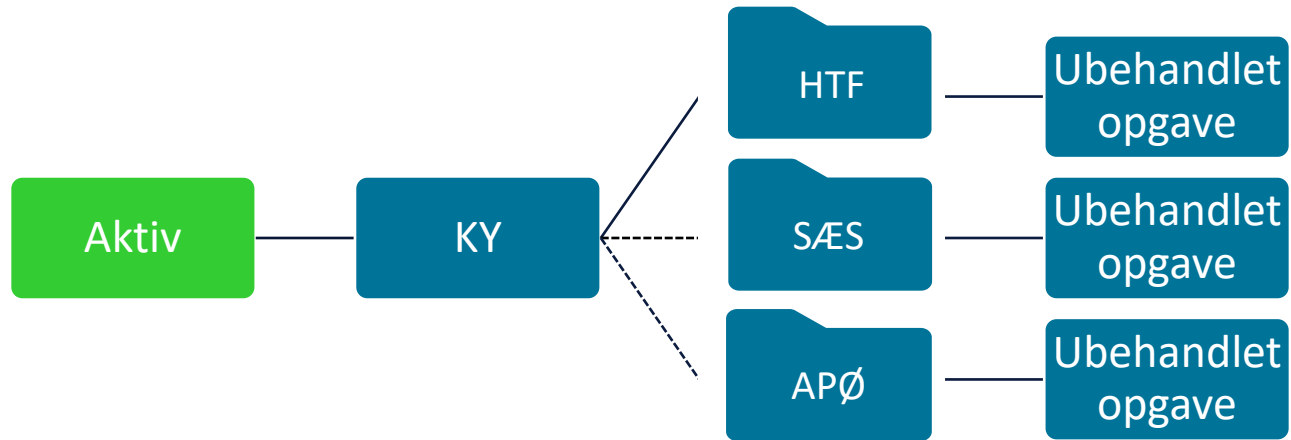
KY ServiceDesk kan alene benyttes af kommunens supportberettigede brugere og består af følgende:

- **Min Support.**
Her kan du oprette fejl, supportsager og ændringsønsker.
- **Supporttelefonen**
Her kan du få hjælp til spørgsmål om KY
TLF: 3334 8921
Åbningstid: hverdage kl. 7.00 - 19.00
- **E-mail: Kombit.KY@netcompany.com** (benyt altid Min Support, hvis muligt, for hurtigere sagsbehandling)

SPØRGSMÅL?

TIPS & TRICKS

Opgavepakkernes fordeling



Sagsoversigt når HTF er behandlet



Q SØG

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



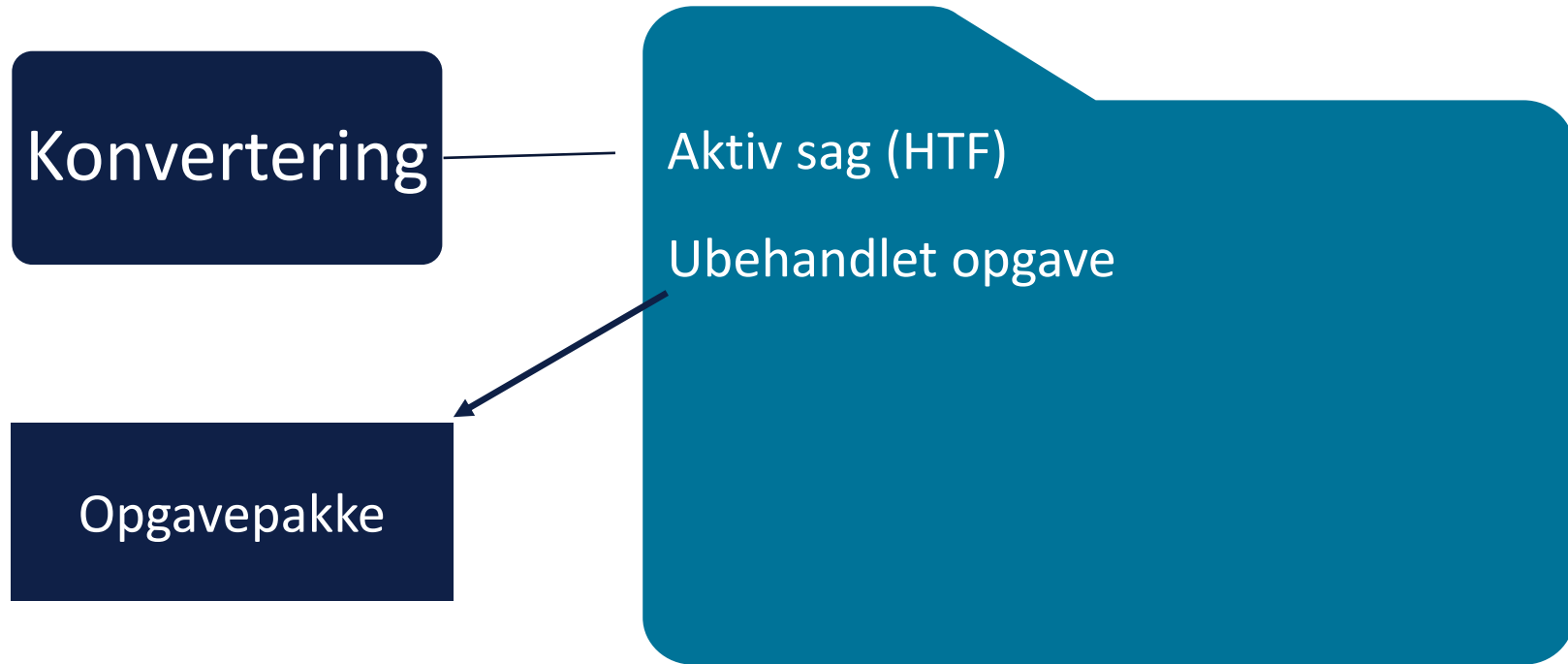
Overblik Journalnotat og dokumenter **Hændelser** Udbetaling Konteringer Indtægter Sanktioner Eerie Fordringer Modregninger FUG Skat Jobcenter

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	Notat: Oplys manuel konvertering gennemført	-	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
- Brugervejledning – Fejlsøgning – Egen sag

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

netcompany

