



MØDE FOR SUPPORTBERETTIGEDE BRUGERE

10. Februar 2023

Agenda

- Tal vedr. support
- Brugertilfredshedsundersøgelse/Indsatsområder
- Supportsager og ændringsønsker
- Servicekataloget
- Opsamling

Rammer for mødet:

- Sluk din mikrofon
- Chatten holdes lukket
- Mulighed for at stille spørgsmål efter hvert emne
- Husk den gode tone - Også berettiget kritik skal gives i en god tone 😊

TAL VEDR. SUPPORT

KOMBIT

Kommunernes it-fællesskab

Tal om supporten

- Ca. 470 supportberettigede brugere.

Fremadrettet bliver det betalbart, hvis man ønsker flere supportberettigede, end dem som er registreret pr. 1. januar 2023

Færrest og flest henvendelse til supporten de seneste 6 måneder fordelt på Bølger



Ved ændringer til supportberettigede

1. Ved ny supportberettiget bruger:
 1. Opret bruger i KY under systemparameter 'Supportberettiget bruger'
 2. Opret i MIN SUPPORT 'Ændring til supportberettiget bruger'
2. Ved ændring af supportberettiget bruger
 1. Opret bruger i KY under systemparameter 'Supportberettiget bruger'
 2. Sæt 'Gyldig til' - dato på supportberettigede som erstattes
 3. Opret i MIN SUPPORT 'Ændring til supportberettiget bruger'
3. Ved stop af supportberettiget bruger
 1. Sæt 'Gyldig til' - dato på supportberettigede som erstattes
 2. Opret i MIN SUPPORT 'Ændring til supportberettiget bruger'

SPØRGSMÅL

KOMBIT

Kommunernes it-fællesskab

RESULTATER FRA BRUGERTILFREDSHEDS- UNDERSØGELSE/ INDSATSOMRÅDER

KOMBIT

Kommunernes it-fællesskab

Indsatsområder udvalgt i samarbejde mellem Netcompany og KOMBIT

- Fokuseret indsats på sager oprettet før 1. september 2022
- Fokus på kommunikation
- Optimering af MinSupport og Driftsite
 - Kommende ændring: Fjernelse af felt 'Skift til ændringsønske'
- Fælles forventningsafstemning for supportberettigede brugere.



KOMBIT

Kommunernes it-fællesskab

Kommunikationsprincipper

De 5 kommunikations K'er

- NC og KOMBIT arbejder efter fælles kommunikationsprincipper
- Al kommunikation i såvel supportsager, på driftssite, i sager om ændringsønsker og i øvrig korrespondance skal indeholder de 5 K'er
- God kommunikation er et fælles ansvar



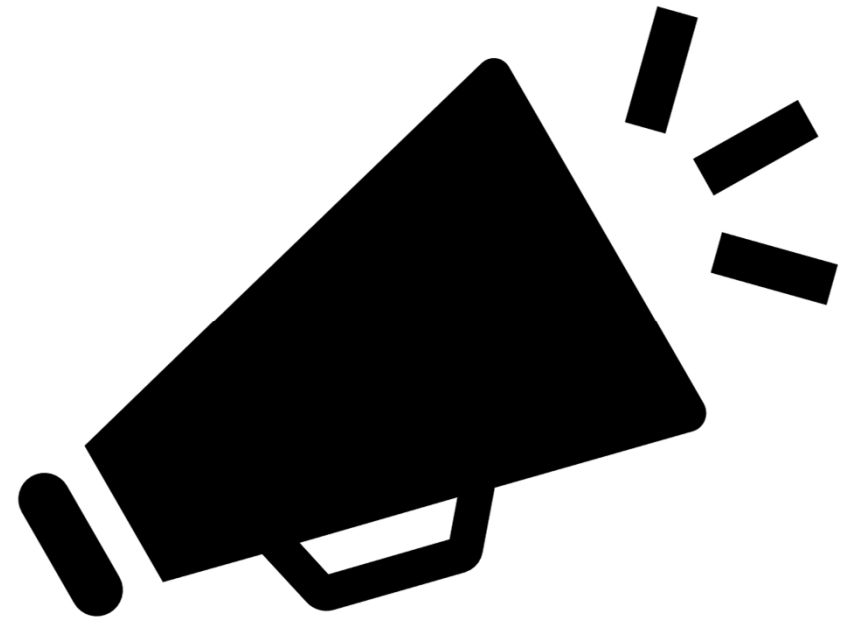
Kædeansvar

- Kædeansvaret er først og fremmest noget, som kan håndhæves mellem KOMBIT systemer, eksempelvis KY og Serviceplatformen/FK Org og FK Adm.
- *Der findes ikke en formel aftale om kædeansvar med fx. SKAT, STAR, Jobcentre og ERP systemer.*
- Vær nysgerrige på, hvor fejlen er opstået (brugerfejl, systemfejl) og ret henvendelse til der, hvor fejlen udspringer såfremt det er et system, som ikke er dækket af kædeansvar.



Driftsbeskeder

- Når en fejl meldes ind, undersøges det, om det er en generel fejl eller sporadisk fejl
- NC vurderer case by case, om det har generel relevans
- NC melder ud hurtigst muligt under forudsætning af, at omfanget/volumen er afdækket
- Så snart NC konstaterer, at der er et problem, som er generelt og som generer sagsbehandlerne; kræver en WA eller på anden vis er vigtigt at informere om, så meldes det ud på driftssitet



KOMBIT

Telefonsupporten vs. MIN SUPPORT

- Telefonsupport er en servicediskfunktion
 - Bemandes ikke af KY-supportere
 - Bruges hvis KY er nede eller I ikke kan logge på KY
 - De sætter et beredskab i gang internt i netcompany
- Support vedr. fejl, funktionalitet og anvendelse
 - Opret en sag i MIN SUPPORT



Hvad er akut?

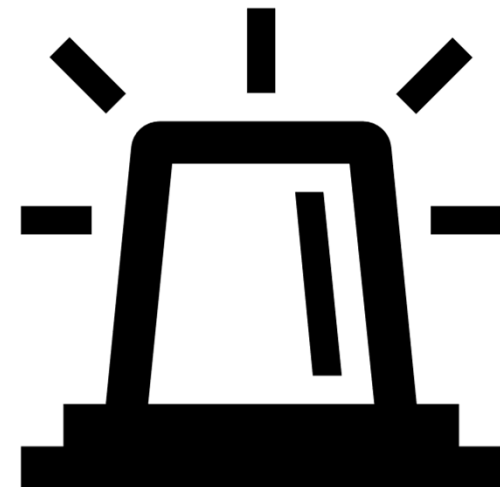
- Ifølge kontrakten er noget akut:
 - hvis man ikke kan tilgå systemet;
 - hvis systemet kører meget langsomt

I disse tilfælde anvendes telefonsupporten

Hvad er udbetalingskritisk?

- Ifølge kontrakten er noget udbetalingskritisk:
 - hvis det påvirker en udbetaling enten lige nu eller på sigt
 - Dvs. enten noget, der gør at udbetalingen beregnes forkert eller noget, der gør at udbetalingen ikke kommer ud til borger til tiden.

I disse tilfælde anvendes MIN SUPPORT



BY DESIGN

BY DESIGN betyder, at KOMBIT har godkendt det, som er leveret og som KOMBIT har bestilt.

Derfor kan en oplevet fejl ikke altid kategoriseres som fejl if. kontrakten

Oplevet fejl kan skyldes:

- Ny lovgivning
- Et scenarie som der ikke er taget højde for
- Forkert afklaringer under udviklingsfasen

Der skal en ændringsønske til for at rette det i systemet.



VEJLEDNINGER

- KY er et komplekst system og det afspejles også i vejledningerne

- Balancegang mellem lange vejledninger og mange vejledninger

- Åbn vejledning
- Vælg Ctrl + F (ved PDF-filer)
- Vælg Ctrl + B (ved word og excel)
- Søg på 'Buzz-words' i vejledning

- Angiv i supportsagen, hvilke afsnit i vejledningerne I har læst for at finde svar.

- Dette vil hjælpe os til at vide, hvor vi skal forbedre vejledningen

SPØRGSMÅL

KOMBIT

Kommunernes it-fællesskab

OM SUPPORTSAGER OG ÆNDRINGSØNSKER

KOMBIT

Kommunernes it-fællesskab

UGE

TIDSLINJE FOR UDVIKLINGSAKTIVITET

42-35

Ændringsønsker udvælges og materiale klargøres

34-31

Analyse og udarbejdelse af behovsbeskrivelse

30-29

Behovsbeskrivelse i review

28

Kravsspecifikation til netcompany

27

Løsningsbeskrivelse udarbejdes af netcompany og reviews af KOMBIT

26-21

Analyse hos netcompany

20-15

Design

14-9

Byg af løsning

Testforberedelse

8-3

Testeksekvering

Fejlrettelse

2-1

Overtagelsesprøve

0

RELEASE

Fælles indsats på supportsager/ændringsønsker

- Angiv altid sigende titler
 - Hvis sagen ligger hos kommunen, kan man ændre i titlerne.
- GDPR
 - Angiv ikke CPR-nr. i tekstfeltet
 - Brug felt til CPR eller pID
 - Send aldrig mails med cpr-nr
- Vær specifikke i beskrivelsen af problemstillingen og konsekvenserne
- Vær specifikke med f.eks. Nøgler, rapportnavn, kolonneudvidelse, ny rapport - Indhold? mf.
- Lovhenvisninger, skrivelser fra STAR, AST
- Vedhæft screenshots

Stil et spørgsmål vedr.

Stil et spørgsmål vedr. genberegning

Stil et spørgsmål vedr. udbetal længere tilbage end 01.01.2022

KOMBIT

Kommunernes it-fællesskab

Ændringsønsker - Gennemgang og udstilling

- Gennemgang af alle ændringsønsker
 - Ca. 2700 ændringsønsker
- Udstilling af ændringsønsker
 - Driftsite
 - Udstilles løbende
 - Opdateres månedligt



Udstilling af ændringsønsker

| Changetheme | Subtheme | Case Id | Title | Beskrivelse | Workarour | Status | User municipality name | Created | Related cases |
|----------------|----------------------------|----------------|--|--|-----------|----------|------------------------|------------------|-----------------------|
| Administration | Dokumenttitel - Antal tegn | KOMBITKY-55200 | Flere antal tegn i overskrift på breve | Vi oplever, at KY er indbygget med en værdi - i forhold til hvor mange tegn der må være på en overskrift i dokumentnavn. | (tom) | 10 - New | ODENSE KOMMUNE | 04-06-2021 11:07 | 72149:#KOMBITKY-72149 |
| | Flere CVR-numre i KY | KOMBITKY-73887 | Ønsker mulighed for at oprette flere SE-nr. i KY | Er det en mulighed at få ændre den værdi til en højere værdi? Det skal være muligt, at have flere end 2 cvr numre tilknyttet KY Hvis der er sat en gyldig til dato på en opgavepakke, skal den ikke automatisk | (tom) | 10 - New | Allerød | 09-11-2021 11:58 | 86843:#KOMBITKY-86843 |

Changetheme

Subtheme

Case ID

Title

Beskrivelse

Workaround

Status

Kommunenavn

Oprettet

Related cases

KOMBIT

Kommunernes it-fællesskab

SPØRGSMÅL

KOMBIT

Kommunernes it-fællesskab

SERVICEKATALOGET

KOMBIT

Kommunernes it-fællesskab

Servicekataloget

- Kontraktmæssigt må leverandøren tilbyde kommunerne tilkøb
- Tilkøb dækker ydelser, som ikke er dækket af driftskontrakten
- Servicekataloget vil blive opdateret i den kommende tid



SPØRGSMÅL

KOMBIT

Kommunernes it-fællesskab

OPSAMLING

KOMBIT

Kommunernes it-fællesskab

EVALUERING AF MØDE