

# KY – Kommunernes Ydelsessystem

Velkommen til møde for supportberettigede brugere

12. Oktober 2023

# Praktisk information



**Sluk venligst din mikrofon**  
Ctrl + Shift + M



**Stil spørgsmål undervejs**  
Ctrl + Shift + K



**Chatten er lukket**



**Tænd mikrofonen når du får ordet**  
Ctrl + Mellemrum



**Mødet optages**



**Slides og optagelse udsendes efter mødet.**



# Agenda



- **Hvad rører sig i supporten**
- **Præsentation af den nye proces**
- **Plan for den nuværende backlog**
- **Servicekatalog**

# Hvad rører sig i Supporten



# Modregningsanmodning - ændres til fordring

Spørgsmål:

Jeg har lavet en modregningsanmodning, men vil gerne ændre den til en fordring?

Svar:

Når en modregningsanmodning er godkendt og effektueret (så den ligger under historiske udbetalinger), kan man ikke ændre modregningsanmodningen til en fordring. Så længe der er en aktiv LY- eller FLT-sag, vil KY forsøge at modregne modregningsanmodningen i næste mulige udbetaling.

Hvis der på et tidspunkt ikke længere er en aktiv LY- eller FLT-sag, og der er en aktiv modregningsanmodning (kan ses under fanen Modregninger), som endnu ikke er modregnet, vil et batchjob følge op på dette, og efterfølgende danne en opfølgningsopgave til jer.

I denne opfølgningsopgave, kan man omdanne modregningsanmodningen til en fordring.

Læs mere omkring dette i [Brugervejledning - KY Sagsbehandling afsnit 10.5](#).



# Poster som ikke kan udlignes

Spørgsmål:

Jeg er i gang med at afstemme og har nogle poster der ikke kan udlignes. Jeg har nu prøvet at forfølge en af posterne, hvorfor det ikke stemmer imellem vores økonomisystem OPUS og KY. Kan I se hvorfor beløbet ikke er med på listen Detaljer elndkomst?

Svar:

Jeg har kigget på sagen, og her fremgår det at oplysninger er oversendt til jeres økonomisystemet. I forhold til dit spørgsmål forstår jeg, at det omhandler afstemning af oversendte posteringer mellem KY og jeres økonomisystem. Den rapport du har henvist til i sagen, har til formål at vise udbetalinger som er indberettet til Skat.

I forhold til det ønskede formål bør I kigge i nedenstående vejledning:  
KY Rapporter, afsnit 4.

Hvis dit spørgsmål omhandler afstemning mellem KY og jeres økonomisystem, kan I kigge på den ovenstående vejledning samt Afstemningsvejledning v. 2.0, afsnit 2. Begge vejledninger findes på driftssitet.



# Modtaget dokumentation er væk

## Spørgsmål:

Vi har sendt partshøringsbrev. Da vi ikke modtaget nogen oplysninger, sender vi igen parthøringsbrev. Her oplyser borger, at han allerede har svaret på vores partshøring. Borgers kvittering henviser til sagsnr. som omhandler oplysningspligt. Og i den sag ligger ikke hans svar på partshøring.

## Svar:

Brev sendt fra KY er en type der ikke kan besvares, så borger har ikke kunne lave en besvarelse på dette brev igennem selvbetjening. I denne situation er anvendt "Tom Skabelon".Formatet på kvitteringen stemmer ikke overens med det format KY har for kvitteringer.Borger må have sendt en besvarelse til kommunen igennem anden platform og det er muligt de har videresendt oprindeligt dokument sendt fra KY eller de kan have oplyst dette igennem deres besvarelse.

Mht. hvor dokumenterne ligger, så er besvarelsen lavet igennem digital post og de har valgt at sende denne besvarelse til kommunens hovedpostkasse. Besvarelsen er ikke sendt til KY via selvbetalingsløsningen.



# Er et brev et anmodningsbrev?

Hvis der er tvivl om et brev er et anmodningsbrev fremgår dette i Administrationsfanen under Brevskabelon som en systemparameter:

Vælg systemparametertype

Vælg type \*

Brevskabelon

Vælg gyldighedstidspunkt ? \*

06-10-2023

Vis systemparametre

Brevskabelon ?

Søg i tabel

Brevskabelongruppe ?	Beskrivelse ?	Skabelonfil	E-Boks titel ?	Flettetekst	Tving afsendelse til fysisk post ?	Indholdselement	Sagsbehandler kan overskrive titel	Må ikke sendes automatisk ?	Masterskabelon ?	Dokumenttype ?	Opgavetype ?	Standard fysisk posttype	Svarfrist i antal dage ?	Svarfrist kan redigeres ?
----------------------	---------------	-------------	----------------	-------------	------------------------------------	-----------------	------------------------------------	-----------------------------	------------------	----------------	--------------	--------------------------	--------------------------	---------------------------

TIP: Søg på 'anmodning' i 'Søg i tabel' så vises alle anmodningsbreve.





# Når en sag lukkes i Min Support

I bedes være opmærksomme på følgende:

- Hvis I 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.
- I kan læse mere omkring dette i Brugervejledning – MinSupport.

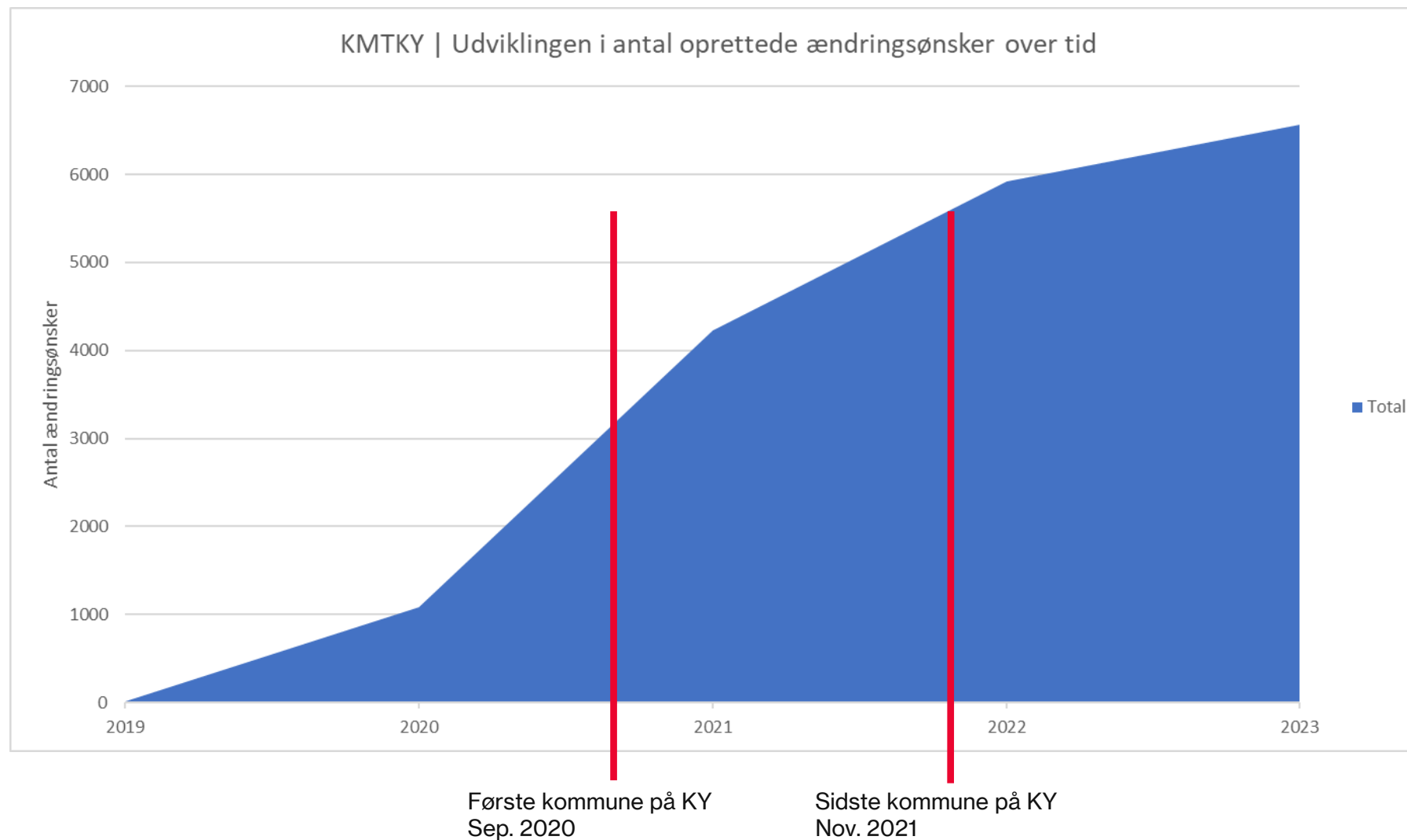
HUSK opdatering på sager i MinSupport, hvis I skifter supportberettiget bruger.  
Notifikationer sendes til ansvarlig på sagen.



# Baggrund for ændret proces for ændringsønsker



# Ændringsønsker til KY siden 2019

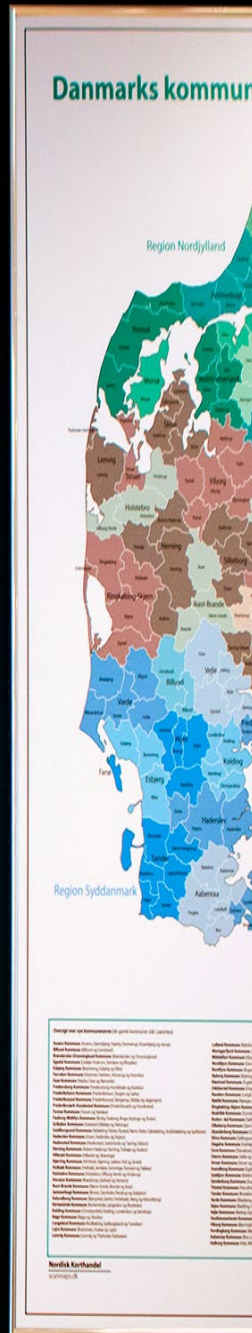


# Begrundelse for tilpasset ændringsønskeproces

- På nuværende tidspunkt indeholder puljen mere end 2.700 ændringsønsker til KY
- Størrelsen skyldes mange forhold bl.a. stammer en stor del af ønskerne fra idriftsættelsen og omhandler manglende funktionalitet på daværende tidspunkt
- Der er en del 'dublet'-ønsker primært, fordi det ikke er muligt at se andre kommuners ændringsønsker
- En del ændringsønsker er allerede udviklet, men sagerne er ikke lukket. Dermed er antallet af ændringsønsker ikke retvisende for det reelle behov.
- En del handler om, at man ønsker KY kan det samme som Aktiv, og at det har været let at oprette et ændringsønske i Min Support
- Alle kommuner har gjort en kæmpe indsats med at kvalificere indsendte ønsker
- KY-teamet har grovsorteret ønskerne og har en kvalificeret liste over kritiske ændringsønsker – både i sagsbehandlerdelen og økonomidelen



TALISERER PÅ  
COMMUNERNES  
ER OG SIKRER  
KOMMUNALE  
INDFLYDELSE  
G GEVINSTER



## ...fortsat





- Trods jeres og vores indsats er det ikke muligt for KOMBIT at udvikle så mange ændringsønsker, og det er nærvæd umuligt at identificere større kritiske ændringsønsker udover de allerede identificerede, derfor har vi brug for jeres hjælp - igen
- Vi ønsker at trække en streg i sandet.
- Når et ændringsønske lykkes, bliver det gjort passivt i vores system. Vi har stadig mulighed for at se det. Kommunerne vil ikke kunne se det 30 dage efter ændringsønsket er lukket. Hvis I ønsker at bibeholde jeres indmeldte ændringsønsker som er lukket, skal kommunen gemme det lokalt.
- Der vil automatisk blive genereret en besked til opretter af ønsket, at nu lykkes det. Skulle vi have overset et kritisk ønske, kan I indsende SagsID med begrundelse til [KY@kombit.dk](mailto:KY@kombit.dk), og dette skal være efter aftale med jeres lokale ledelse.
- Vi ønsker at ende op med en pulje på ca. 100 ændringsønsker, hvor det er realistisk at få et ændringsønske udviklet – en stor del af ønskerne nu, vil aldrig blive udviklet



# Præsentation af den nye proces



# Kommunikationsplan

Hvem	Kommunikation	Dato for udmelding	
Styregruppe	Styregruppemøde i Odense – præsentation af Kommunikationsplan og den nye proces	6. September 2023	
Ydelseschefer	Ekstraordinært teams-møde efterfulgt af information pr. mail	13. September 2023	
Supportberettigede brugere	Møde for supportberettigede brugere efterfulgt af information pr. mail	12. Oktober 2023	
Fagfællesskaber	Møde for alle fagfællesskaber digitalt efterfulgt af information pr. mail	12. Oktober 2023	
Brugere på Driftsite	Driftsnyhed med orientering om den nye proces	Ultimo Oktober 2023	
Modtagere af nyhedsbrev	Nyhedsbrev med orientering om den nye proces	November 2023	



# Den nye proces for ændringsønsker

Ændringsønske oprettes v/ Kommune



Visitering v/ KOMBIT



Changeboard v/ KOMBIT og Netcompany



Estimering v/ Netcompany



Scoring/Kritikalitet v/ Fagfællesskab



Endelig prioritering v/ KOMBIT





# DEN NYE PROCES - forklaret

## Ændringsønske oprettes

1

Visitering v/ KOMBIT

- Kritikalitet undersøges
- Følgende trin er mulige:
  - Returneres for uddybning
  - Afvises
  - Sættes som dublet
  - Går videre i processen

2

Changeboard v/ KOMBIT og Netcompany

- Løsningsmuligheder drøftes
- Følgende trin er mulige:
  - Går videre i processen
  - Afvises

3

Estimering v/ Netcompany

- Leverandøren laver en grov estimering af udviklingsomkostninger samt score på realiserbarhed

4

Scoring/Kritikalitet v/ Fagfællesskab

- Ændringsønske drøftes og scores med fagfællesskaberne

5

Endelig prioritering v/ KOMBIT

- Følgende trin er mulige:
  - Sættes i backlog
  - Afvises



# Ændringsønske oprettes

I opretter ændringsønske ved brug af den nye skabelon i MinSupport

## Grundinformation

Evt. SagsID fra MinSupport:

Hvilken udfordring i KY opleves? Hvilken udfordring søges løst med ønsket?

*Bemærk, hvis ikke nedenstående felter udfyldes, bliver det indsendte ændringsønske afvist.*

Angiv en grundig beskrivelse af udfordring, som ønskes løst med ændringen:	
Hvilke ydelsesarter vedrører det?	
Hvor ofte opleves udfordringen/Hvor stort er sagsomfanget?	
Er der en workaroud, som løser udfordringen midlertidigt?	
Er der tale om: <ul style="list-style-type: none"><li>• Lovmedholdelig</li><li>• Brugervenlighed</li><li>• Økonomisk fokus</li><li>• Driftsmæssig fokus</li></ul>	

Beskrivelse af det som ønskes udviklet i KY

*Bemærk, hvis ikke nedenstående felt udfyldes, bliver det indsendte ændringsønske afvist.*

Angiv en grundig beskrivelse:

# Definition af parametrene for scoring

Scoring	Værdi for Brugeren			Værdi for Ejeren			Realiserbarhed		
Parameter	Anvenlighed	Faglighed	Ibrugtagning	Effekt	Effektivisering	Udbredelse	Kompleksitet	Bæredygtighed	Anskaffelsespris

## Definition af parametrene:

**Anvendelighed** - gør featuren det nemmere at bruge løsningen?

**Faglighed** - Sætter featuren brugeren i stand til nemmere at levere en fagligt bedre service?

**Ibrugtagning** - er featuren nem at lære/tagge i anvendelse?

**Effekt** - giver featuren en bedre service af borgerne?

**Effektivisering** - reducerer featuren arbejdsmængden (øger automatisering, bedre prioritering, bedre planlægning)?

**Udbredelse** - løser featuren et problem for mange slutbrugere?

**Kompleksitet** - Fra et design- og udviklings- og testsynspunkt, hvor nemt bliver det at levere denne feature, og hvor hurtigt kan det gøres?

**Bæredygtighed** - i hvor høj grad er featuren bæredygtig i forhold til belastning af driftskapacitet og omkostninger til vedligeholdelse/support

**Anskaffelsespris** - Er featuren billig at fremstille og implementere



# Scoring af ændringsønsker

- Fagfællesskaberne scorer
  - Værdi for brugeren
  - Værdi for ejeren
- Leverandøren scorer
  - Realiserbarhed
- Vægtningen af de forskellige parametre er besluttet af den kommunale styregruppe



# Fagfællesskab – Scoring – Værdi for bruger

## Anvendelighed

- Gør ændringen det nemmere at bruge KY?

## Faglighed

- Sætter ændringen brugeren i stand til nemmere at levere en fagligt bedre service?

## Ibrugtagning

- Er ændringen nem at lære/tage i anvendelse?



# Fagfællesskab – Scoring – Værdi for ejer

## Effekt

- Giver ændringen en bedre service af borgerne?

## Effektivisering

- Reducerer ændringen arbejdsmængden (øger automatisering, bedre prioritering, bedre planlægning)?

## Udbredelse

- Løser ændringen et problem for mange slutbrugere?



# Spørgsmål



# Plan for den nuværende backlog





# 3. Plan for den nuværende backlog

- Målsætning: Ca. 100 ændringsønsker i prioriteret backlog
- Eksisterende ændringsønsker indmeldt før 1. november 2023, vil blive gennemgået af KOMBIT
  - Der vil ske inddragelse af de indstationerede, Fagfællesskaberne og øvrige kommunale eksperter
  - Der vil være tale om en tematisk gennemgang
    - Efter gennemgang forventer vi at køre et script, som automatisk afviser ændringsønsket og sætter et standardsvar på
    - Afvisning af ændringsønsker vil ske omkring årsskiftet
- Når et ændringsønske afvises efter gennemgangen, vil den supportberettigede modtage et standardsvar på sagen i MIN SUPPORT, som henviser til den nye proces
- Ændringsønsker som vedrører ØIR, vil blive registeret på en særskilt liste i KOMBIT.
- Skulle kommunerne opleve, at der bliver afvist et ændringsønske, som vurderes kritisk, skal I sende SagsID til [KY@kombit.dk](mailto:KY@kombit.dk). Angiv i emnefelt: Afvist ændringsønske vurderes kritisk + SagsID
  - Det skal være én mail pr. ændringsønske, med en forklaring for, hvorfor det er kritisk



# Fremover med nye ændringsønsker

- Alle ændringsønsker indmeldt fra den 1. november 2023 vil blive vurderet efter den nye proces
- Kommunerne anbefales at etablere lokale processer for indmelding af ændringsønsker, således at der sker en lokal prioritering, før nye ændringsønsker oprettes
- Den prioriterede backlog vil blive udstillet på KY Driftssite – kommunerne bedes orientere sig i denne inden der oprettes nye ændringsønsker, således at dubletsager undgås.
- Som led i den nye proces, er der udarbejdet en ny skabelon for ændringsønsker, som er etableret i MIN SUPPORT.
  - Skabelonen sikrer, at ændringsønskerne har tilstrækkelig informationer til at KOMBIT kan vurdere, om ændringsønsker kan gå videre i processen.
  - Er skabelonen ikke udfyldt korrekt vil ændringsønsket blive returneret til kommunen.



# Spørgsmål



# Kommunalt Servicekatalog



# Vedligeholdelsesaftale og det kommunale servicekatalog

- Netcompany er som leverandør af KY-løsning underlagt en vedligeholdelsesaftale, der medfører en lang række forpligtelser overfor KOMBIT og kommunerne.
- Eksempler herpå er:
  - Opfølgning på fejlede kørsler (batch jobs) og processer
  - Overvågning af Løsningen; herunder performance, svartider og integrationer
  - Fejlrettelser
  - Support
- I tillæg til ovenstående kan der dog være behov for yderligere teknisk assistance eller Support, som *ikke* er underlagt vedligeholdelsesaftalen.
- Standardydelse og betalbare ydelser er beskrevet i 'Kommunalt servicekatalog' som findes på driftssitet.



# Standardydelse

Standardydelse (ikke betalbare) for KY indbefatter:

- Indmelding af fejl (via fejlsager)
- Konkrete spørgsmål omkring brugen af systemet, som ikke er besvaret i vejledninger etc. (via supportsager)
- Opkald omkring akutte problemstillinger, der ikke kan afvente indmelding via skriftlig sag (via supporttelefonen)
- Ændring af hvilke supportberettigede brugere kommunen har registreret som aktive (via supportsag)



# Betalbare ydelser

Eksempler på betalbare ydelser:

- TILKØB: Korrektion af Finans (SF1590\_A)
- TILKØB: Virtuelt møde med Supporter: Konfiguration og opsætning
- TILKØB: Telefonisk support
- TILKØB: Afhjælpning af brugerfejl
- TILKØB: Bestilling af kommunespecifikt dataudtræk
- TILKØB: Ekstra supportberettiget bruger med skriveadgang (KOMBIT)
- TILKØB: Bestilling af timepulje



# Konkrete eksempler på ydelser

Område	Eksempler inden for vedligeholdelsesaftalen	Eksempler uden for vedligeholdelsesaftalen
Finans	<p>Korrektion og/eller genfremsendelse af fejlede eller afviste finansbilag som følge af kodefejl.</p> <p>Opfølgning på fejlede eller afviste finansbilag og/eller posterings</p>	<p>Rettelser til manuelle konteringer foretaget af Sagsbehandler.</p> <p>Korrektion af organisatorisk reference på finansbilag som følge af ændringer til kommunal organisation.</p>
Debitor	<p>Korrektion og/eller genfremsendelse af fejlede eller afviste fordringer som følge af kodefejl.</p> <p>Korrektion og/eller genfremsendelse af fordringer som følge af forkert konfiguration af fordringsmatricen foretaget af Netcompany.</p>	<p>Kobling mellem afgørelsesbrev og fordring i tilfælde af undertrykkelse af opgaven 'Send fordringsmeddelelse'.</p> <p>Korrektion af tilbagebetalingsparagraf i tilfælde af at der er valgt forkert ved oprettelse. Annullering af fejlagtigt oprettet fordring</p>
Skat	<p>Korrektion og/eller genfremsendelse af fejlede eller afviste indberetninger som følge af kodefejl.</p>	<p>Korrektion og/eller genfremsendelse af fejlede eller afviste indberetninger som følge af manuelle korrektioner udenom KY.</p>





# Spørgsmål



# Evaluering og tak for i dag

For at vi kan gøre indholdet på disse møder bedre, vil vi meget gerne have jeres feedback på, hvad der fungerer godt og mindre godt, samt input til emner til næste møde.

[Link til evaluering findes her](#) eller ved brug af QR koden

