

NemRefusion 3.0

Check-in for kommuner og Udbetaling Danmark
Den 27. februar 2024



Hvem er til stede?



Lindsay C. B. Meikle
Product Owner
KOMBIT



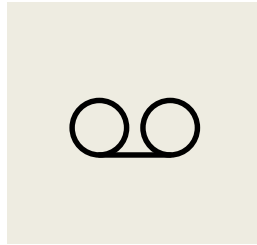
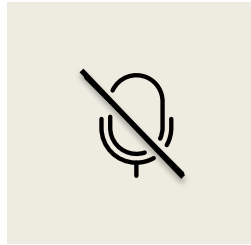
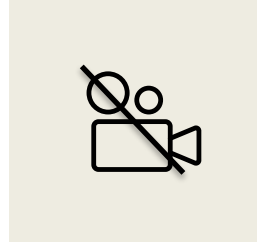
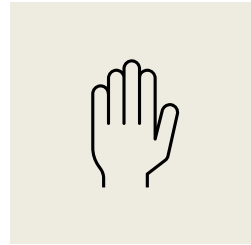
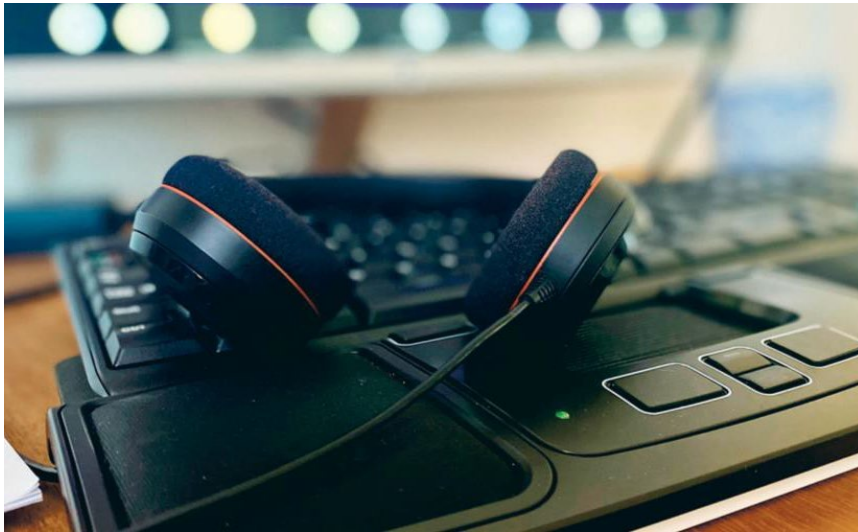
Brian Perri
Implementeringskonsulent
KOMBIT



Beinta Fjeldvig
Prosjektleder
Edora



Praktisk information



- I bedes desuden oplyse, om I er myndighed (M) eller arbejdsgiver (A), når I stiller spørgsmål/skriver kommentarer i chatten.

Agenda

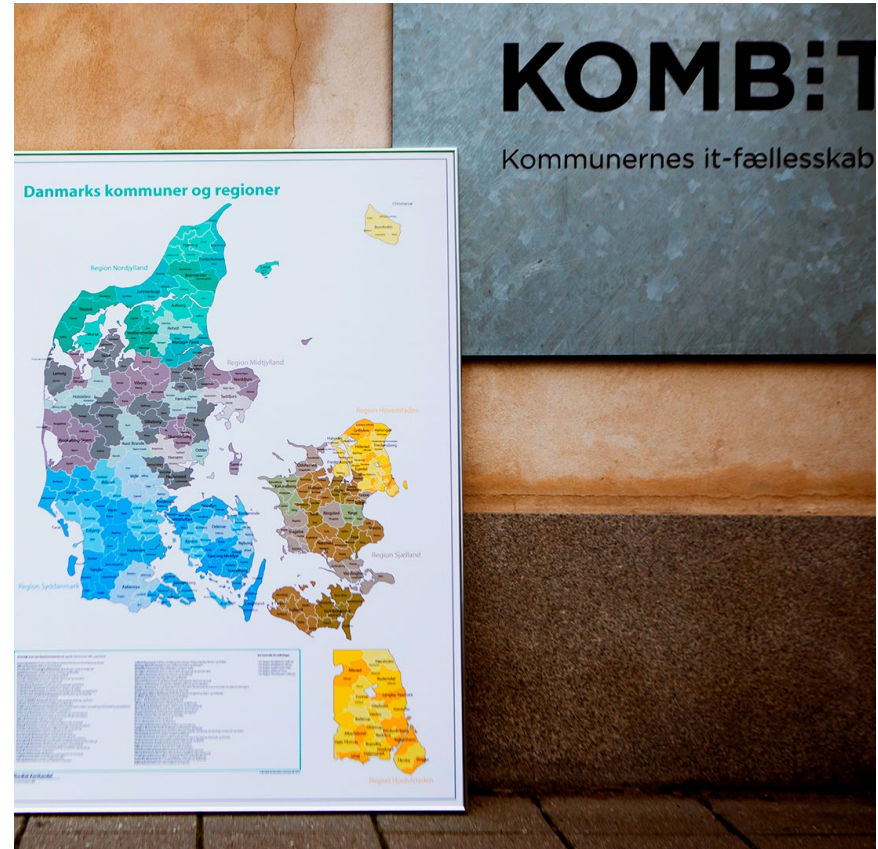


- Overordnet status
- Opfølgning fra sidste check-in (den 24/1-2024)
- Signeringsflow
- Status fra supporten
- Rettelser
 - Gennemførte rettelser
 - Kommende rettelser
- Spørgsmål
- Supportoplysninger
- Kommende aktiviteter



Overordnet status

- KOMBIT og Edora har senest fredag den 2. februar 2024 afholdt møde med en række kommunale og regionale lønkontorer for at sikre fælles forståelse af de udfordringer, de oplever og karakteren heraf.
 - Der er indkaldt til et opfølgende møde den 12. marts 2024.
- Emner, der analyseres og arbejdes på, er bl.a.:
 - Signeringsudfordringer.
 - Åbn/luk-problematik.
 - Manglende udbetalingspecifikationer i NemRefusion samt problemer ift. automatisk bogføring med modtagne refusioner.
 - Valideringer.



Opfølgning fra sidste check-in (den 24/1-2024)

- Forbedret flow og information ifm. signering.
 - Boksen med vilkår og betingelser, som skal accepteres før signering kan gennemføres, bør være blevet fjernet den 26. februar 2024 (DIGST).
 - Tirsdag den 5. marts 2024 implementeres en informationsboks på den første signeringsside.
- En kommune oplevede udfordringer med at modtage digital post fra NemRefusion.
 - Dette var ikke en fejl i NemRefusion, og udfordringen er løst.
- Vi modtager henvendelser om: "Der er rettet på sagen".
 - Vær opmærksom på, at *det kan skyldes*, at når man indberetter 0 minutter/timer i sektionen "Fravær" i NemRefusion, vil det give et blankt felt på arbejdstidsskema i KSD og UDKBA. Vi er i gang med at analysere, hvordan vi kan løse dette.
- En kommune oplevede udfordringer med at vedhæfte mere end ét dokument.
 - Det er muligt at uploade op til tre filer, men vær opmærksom på, at de samlet max må fylde op til 10 MB. Der kommer følgende fejlbesked, når der uploades mere end tre dokumenter.

Vedhæft filer til dokumentation (valgfrit)

Der er valgt for mange filer.

Understøttede filtyper: .docx, .xlsx, .pdf



Vedhæft fil



Signeringsflow

- Vi er fortsat i gang med at analysere muligheden for at udelade signeringen med MitID, efter at man har udfyldt en indberetning.
 - Vi er i gang med at udarbejde en risikovurdering.
 - Indtil da kan I henvise til vejledningen på www.nemrefusion.dk, som gennemgår signeringsflowet trin for trin.
 - Vi informerer løbende herom i nyhedsbreve for både myndigheder og arbejdsgivere, selvstændige og akasser.
 - Tilmelding til informationsmail (slutbrugere) [her](#).
 - Tilmelding til "Nyt fra Arbejdsmarked og Beskæftigelse" (myndigheder) [her](#).



Status fra supporten



Fokus på at forbedre situationen i supporten (1/3)

Skriftlige henvendelser

- Vi har under 160 skriftlige henvendelser, som afventer første svar. Den ældste er fra den 26. januar 2024.
- Der ligger omkring 300 sager, som vi skal følge op på, efter vi har fået en tilbagemelding.
- Derudover har vi et antal incidents (fejl i systemet), som skal prioriteres og løses.
- Vi oplever et fald i skriftlige henvendelser, hvor vi er gået fra at modtage gns. 96 sager om dagen i november til at modtage gns. 58 sager om dagen i januar.

Telefonhenvendelser

- Vi modtager færre kald, og vi er blevet gode til at håndtere dem hurtigere.
- Vi arbejder målrettet på at minimere ventetiden på køen, og det kan vi se en positiv effekt af på vores servicemål.



Fokus på at forbedre situationen i supporten (2/3)

		Ventetid				Hovedtotal
		0-5 minutter	10-15 minutter	5-10 minutter	Over 15 minutter	
Samtaletid	December	334	253	197	1632	2416
	0-5 minutter	178	141	115	849	1283
	5-10 minutter	111	78	55	486	730
	10-15 minutter	33	22	17	183	255
	Over 15 minutter	12	12	10	114	148
	Januar	612	312	426	1723	3073
	0-5 minutter	425	196	278	1006	1905
	5-10 minutter	131	73	108	494	806
	10-15 minutter	37	26	25	146	234
	Over 15 minutter	19	17	15	77	128
	Februar (fra 1/2 – 26/2)	900	162	213	228	1503
	0-5 minutter	1290	110	172	162	1734
	5-10 minutter	434	40	68	47	589
	10-15 minutter	113	13	13	15	154
	Over 15 minutter	51	9	6	4	70
Total	2834	737	882	3583	8036	



Fokus på at forbedre situationen i supporten (3/3)

Information og hjælp

- Vi opdaterer løbende FAQ'en, så den udvides med hjælp til selvhjælp.
- Vejledningen er for lang, så den arbejder vi på at få delt op samt opdateret til at inkludere flere detaljer, som kan hjælpe brugerne.
- Vi undersøger alternative muligheder for at gøre servicedesignet bedre, fx en søgemaskine.
- Gennemgang af UX review rapport er i gang, så vi får planlagt rettelserne ind i de fremtidige udviklingsprints.
- Releasebeskrivelser udestår fortsat, men den er højt på prioritetslisten.



Rettelser



Gennemførte rettelser

- Mulighed for at kopiere en indberetning på sygefraværssager.
 - Implementeret tirsdag den 13. februar 2024.
 - Når der trykkes på Kopier til ny sag i kolonnen 'Handlinger', oprettes ny sag med en næsten tro kopi af de informationer, der er indtastet i den indberetning, som er blevet kopieret.
 - To informationer kopieres ikke med i den nye indberetning, og det er CPR nr. og ansættelsesID – hvis dette måtte forekomme i den originale indberetning.
 - Én information kan ikke ændres i den kopierede indberetning, og det er indberetningens type, dvs. svaret på spørgsmålet: Hvad drejer indberetningen sig om?

Vis kun indberetninger fra i dag Vis også lukkede sager Tidsfrist tæt på udløb Vis kun indberetninger fra Virksomhedsservice Gem og/eller print ▾

Type	CPR-nr.	Navn	Startdato	Sigeringsdato	Status	Beskeder	Udbetaling	Handlinger
Over 100 resultater Din søgning gav mange søgeresultater. Du kan prøve at præcisere din søgning, eller du kan scrolle ned for at se flere resultater.								
> Sygdom	010101-0001	Ole Olsen	05-02-2024	Ikke signeret	Åben			
▼ Sygdom	070761-4284	Kirsten Birgit Schioetz Kretz H...	01-02-2024	16-02-2024	Åben	✉		⋮
	Refusion		01-02-2024	16-02-2024	Behandles	✉		
	Anmeldelse		Ingen startdato	16-02-2024	Behandles	✉		
> Sygdom	001	Ole Olsen	29-01-2024	Ikke signeret	Åben			
> Sygdom	285	Lewis Taurean Haag	05-01-2024	Ikke signeret	Åben	✉		

Kopier til ny sag  Hanc

Annullér ✕



Gennemførte og snarlige rettelser

- Forbedringer af sagsoverblikssiden (viser nu sagens startdato og de efterfølgende refusionsperioders startdato).
 - Implementeret tirsdag den 13. februar 2024.
- Muligheden for at fastholde sin søgning og filtrering på "Mine sager", "Beskeder" og "Udbetalinger".
 - Implementeret tirsdag den 20. februar 2024.
- Opdatering af titler på breve i Digital Post.
 - Implementeret tirsdag den 20. februar 2024.
- Forbedret information ifm. signering.
 - Implementeres tirsdag den 5. marts 2024.
- Gem og print-funktion på beskedoverblikket.
 - Implementeres tirsdag den 5. marts 2024.



Rettelser i februar og forventede rettelser i marts, april og maj

Februar

- Kopifunktion (DP201)
- Signeringsflow
- Rettelser til barselsflow for selvstændige og A-kasser
- Fasthold søgning på Mine Sager
- Sigende titler på NR breve i eBoks
- Startdato i sagsoverblik
- Forbedre løsningen robusthed

Marts

- Gem & Print på beskedoverblik
- Forbedret information ifm. signering
- Manglende udbetalingspecifikationer
- Talkolonnen ved udtræk ændres til talformat
- Sprog ændringer ift. Signering via MitID
- Frist på indberetning af barselssager skal sættes til 3 år

April

- Angivelse af sygeløn beløb og frekvens skal fremstå som ét spørgsmål
- Lønfrekvens på lønfelter (Barsel)
- For tidlig indberetning af fravær 4 uger før forv. fødsel ændres fra blød til hård validering
- Fleksjob tjek mod DFDG
- Forbedre driftsstatussiden

Maj ->

- Overlapstjek fjernes fra sygefraværssager
- Marker flere beskeder som læst
- Vælg hvilke meddelelser der ønskes modtaget i NemRefusion

Spørgsmål



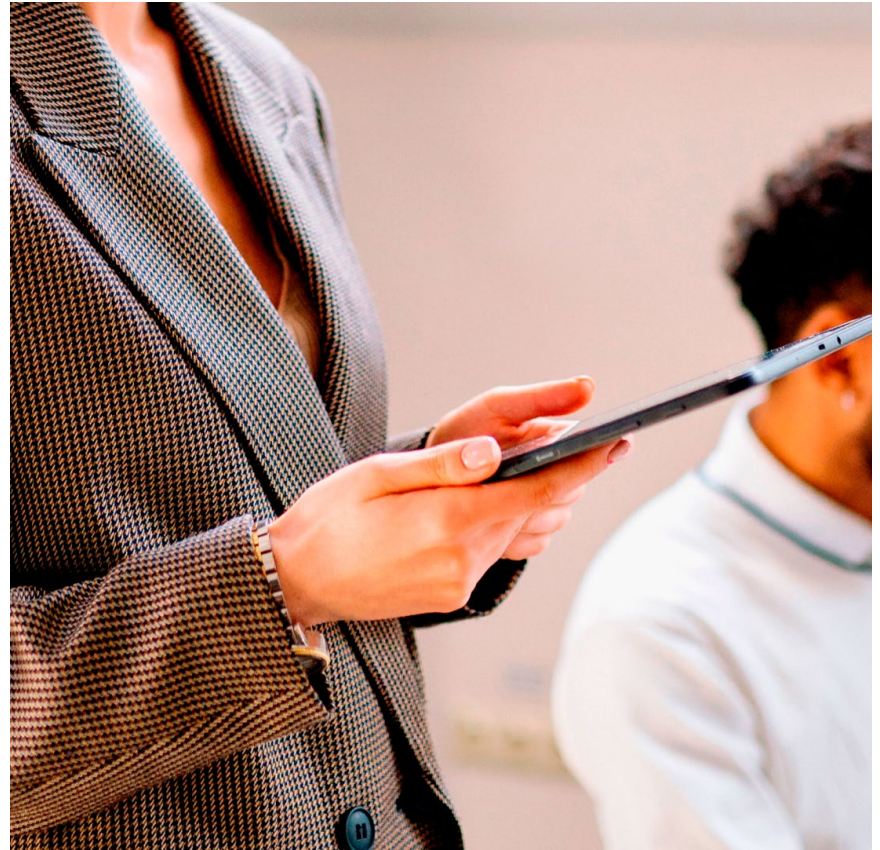
Supportoplysninger

Tilmelding til driftsstatus:

- I kan tilmelde jer driftsstatus for det nye NemRefusion via dette [link](#).

Sådan kontakter I supporten:

- [NemRefusion Supportportal](#).
- Anvend meget gerne webformularen i stedet for at ringe.
- Telefon: 7370 7035 (mandag til fredag kl. 8.00-16.00).



Kommende aktiviteter

Check-ins:

- Den 4. april 2024 kl. 10.00-11.00 (*Link er sendt til de systemansvarlige for NemRefusion samt kontaktpersoner hos UDK*).
- **NY:** Den 14. maj 2024 kl. 10.00-11.00 (*Links sendes snarest til de systemansvarlige for NemRefusion samt kontaktpersoner hos UDK*).
- **NY:** Den 25. juni 2024 kl. 10.00-11.00 (*Links sendes snarest til de systemansvarlige for NemRefusion samt kontaktpersoner hos UDK*).

Herefter vurderer vi behovet for mødernes hyppighed.



Tak for i dag!

- Optagelse og præsentationsmateriale sendes til de systemansvarlige og vores kontaktpersoner hos UDK.
- Hvis du har opfølgende spørgsmål eller støder på udfordringer, der kræver kontakt med KOMBIT, kan du altid skrive til nemrefusion@kombit.dk.
- I kan følge med i fejlrettelser og drift på dette [link](#).
- I kan følge med i kendte fejl og work-arounds på dette [link](#).
- Tilmelding til nyhedsbreve:
 - Informationsmail (slutbrugere) [her](#).
 - "Nyt fra Arbejdsmarked og Beskæftigelse (myndigheder) [her](#).

