

Kortlæg arbejdsgange for brug af ØiR-integrationen i kommunen

Master-opgave ID	24
Opgavetitel	Kortlæg arbejdsgange for brug af ØiR-integrationen i kommunen
Projekt	FBS - Fælles Biblioteksystem
Fase	Fase 2: Forberedelse (Fase)
Tema	Organisering og arbejdsgange (Tema)
Prioritet	Prioritet 3 – anbefalet
Er det en STS/Infrastruktur opgave?	Ja
Mål	Formålet med opgaven er at sikre, at I som kommune har overvejet de konsekvenser, ØiR-integrationen får på nuværende og fremtidige arbejdsgange.
Beskrivelse	Kommunen skal overveje og eventuelt gentænke en række arbejdsgange på bibliotekerne. Det anbefales at læse dette Notat og "USM0063 Quick guide - Integration til ØiR 3", der kan findes på Cicero Connect under Quickguides – Opsætning – Integration til ØiR 3.
Metode og fremgangsmåde	Kortlæg de nuværende arbejdsgange på biblioteksområdet omkring betalinger og betalingsrelaterede opgaver i jeres kommune. Kortlægning af de nuværende arbejdsgange kan bruges som grundlag for at få drøftet og kortlagt de kommende. Tag fx udgangspunkt i nedenstående spørgsmål: 1. Hvilke betalingsmuligheder har borgerne, og hvordan er de sat op hos os? Hvordan modtager vi i dag betalinger fra borgerne på biblioteksmellemværender? • Tager vi imod kontanter, kort o.l. og registrerer manuelt? • Kan man betale i 3. parts produkter: Afleveringsmaskiner, på hjemmeside via DDB-CMS, i App'en ? • Lægger vi manuelt mellemværender over i debitorsystemet? • Andre?

Hvilke muligheder **kan** vi understøtte fremover, og hvilke ønsker vi som kommune at tilbyde?

I denne afklaring er der behov for kommunikation med debitor-/økonomiafdelingen og evt. kommunens betalingsenhed mv.

Det er vigtigt, at man afklarer både hvilke betalingsløsninger kommunen vil og kan tilbyde, fx Min Betalingsoversigt eller Mit betalingsoverblik eller indbetaling af girokort, men også hvilke betalingsformer der er tilkøbt i disse. Se [Notat](#) for eksempler på betalingsløsninger.

Eksempler

Selvom KMD's Mit betalingsoverblik kan understøtte betaling med mastercard, er det ikke sikkert, jeres kommune har lavet en aftale om at anvende mastercard. Det er derfor også vigtigt at afdække betalingsmulighederne i de løsninger, jeres kommunetilbyder, og evt. diskutere om der skal tilføjes betalingsmuligheder.

Selvom jeres kommune anvender SafePay, er det ikke sikkert, at det er en SafePay løsning, der integrerer med debitorsystemet. Både Frederiksberg Kommune og Københavns Kommune anvender fx SafePay, men Københavns Kommunes SafePay er ikke integreret til deres debitorsystem, og kan derfor ikke anvendes til betaling af biblioteksmellemværender.

2. Hvordan håndterer vi i dag borgere, der ikke kan låne, fordi deres udeståender er for store?

Hvis det i dag fx håndteres som en manuel proces, hvor borgeren kan betale, hvorefter personalet låser kontoen op, så skal man overveje, hvordan denne proces skal være fremover.

Eksempler

Man kan bede borgeren betale gennem de kanaler, der tilbydes og vente, indtil betalingen er gået igennem. Her skal man være opmærksom på, at der kan gå flere dage pga. de forsinkelser, der ligger mellem betalingsløsninger og debitorsystemer og mellem debitorsystemerne og FBS.

Man kan bede borgeren betale og komme tilbage med kvittering for betalingen og manuelt låse borgeren op.

3. Hvordan håndterer vi opkrævning og rykkere i dag?

Sender vi SMS'er, mails, breve til e-boks osv., og hvilke informationer ligger der heri.

Herunder skal det selvfølgelig overvejes om man fortsat vil udsende saldoopgørelser mv. eller overlade denne del til debitorsystemet.

4. Hvordan opretter vi lånere?

I den fremtidige håndtering af mellemværender bør der være større fokus på,

at mellemværender kan opkræves af debitor-/økonomiafdelingen. Mellemværender kan kun overføres til debitorsystemet, hvis de enten har et CPR-nummer, et CVR-nummer eller et såkaldt erstatnings CPR-nr. Et erstatnings CPR-nr er et fiktivt CPR-nr, der starter med et ciffer 6-9. Noget af dette understøttes i fremtiden af FBS selv, mens andet skal sikres med arbejdsgange.

- **Lånere uden CPR-nr.**

Lånere uden CPR-nr. kan håndteres ved tildeling af et erstatningsCPR-nr. i FBS. Om kommunen ønsker dette, kan det opsættes med en konfigurerings i FBS, idet det på nuværende tidspunkt kun understøttes fuldt af KMD Opus. Hvis opsætningen er foretaget, vil eksisterende lånere uden CPR-nr. få tildelt et erstatningsCPR-nr., når der oversendes et mellemværende til debitorsystemet, samtidigt vil navn og adresse fra FBS blive sendt med. Nye lånere vil FBS generere et erstatningsCPR-nr. for, når de oprettes (ud fra lånerens fødselsdato).

Hvis man kender CPR-nummeret, er det dog vigtigt at få dette skrevet korrekt, da debitorsystemet så kan samle opkrævninger mv. og sende dem til de korrekte personer via eboks mv.

- **Mindreårige lånere**

Mellemværender for mindreårige lånere kan kun inddrives, hvis den mindreårige har en økonomisk ansvarlig registreret. Hvis man derfor ønsker, at mellemværender for mindreårige skal kunne inddrives, er det en god ide at få processer på plads, der sikrer, at der altid registreres en økonomisk ansvarlig.

- **Virksomheder**

Mellemværender for virksomheder og andre biblioteker kan kun sendes til debitorsystemet, hvis der er registreret et CVR-nummer. Her bør man være opmærksom på, at et CVR-nummer ikke altid er nok og derfor evt. også registrere et P-nummer, samt et EAN-nummer.

5. Hvordan håndteres afstemning?

Hvis I allerede i dag udfører arbejdsopgaver eller processer på bibliotekerne omkring afstemning og håndtering af kontanter, mobilePay indbetalinger mv., så skal disse processer naturligvis udgå, og erstattes af processer i debitor-/økonomiafdelingen i stedet for.

Her er det vigtigt at igangsætte en god kommunikation med debitor-/økonomiafdelingen omkring de processer, der skal håndtere bibliotekskrævningerne fremover, se KLIK-opgaven ”Opsæt regler i debitor”.

6. Hvordan håndteres overvågning af forretningsmæssige fejl i integrationen?

Endelig vil der fremover blive en ny opgave omkring FBS i forhold til at overvåge eventuelle forretningsmæssige fejl i integrationen samt kommunikere med folk, der er ansvarlige for debitorfunktionen og evt. Systematics support omkring fejlene. I FBS bliver der oprettet opgaver, når

noget fejler og disse skal herefter behandles, se ”USM0063 Quick guide - Integration til ØiR 3”, der kan findes på Cicero Connect under Quickguides – Opsætning – Integration til ØiR 3 for yderligere detaljer.

Eksempler

Som eksempel kan nævnes, at det under driften for Københavns Kommune fx er oplevet, at en ændring i opsætningen i debitorsystemet, fik alle oversendte mellemværender til at fejle. Dette betød, at den administrative medarbejder, der overvågede FBS måtte kontakte den ansvarlige for debitorsystemet. Rettelsen i debitorsystemet skulle herefter rulles tilbage, og Systematics support skulle kontaktes for at få de fejlede mellemværender gensendt.

Der kan også optræde fejl af teknisk karakter, altså fejl der ikke skyldes ændringer i kommunens opsætning, så skal man kontakte Systematics support og bede dem se på problemet.

Der kan også opsættes regler, der opretter en opgave, hvis der overføres mellemværender på mindreårige uden økonomisk ansvarlig. Hvis en sådan opgave opstår, skal det besluttet, hvad man ønsker at gøre på biblioteket. Man kan fx manuelt blokere låneren, indtil der er informationer om økonomisk ansvarlig, eller man kan undersøge om informationen evt. allerede findes, men bare ikke er indtastet.

7. Hvis man har lånere uden CPR-nr. og enten ikke ønsker eller ikke har mulighed for at slå anvendelsen af erstatnings CPR-nr. til, så bør man overveje, hvordan mellemværender for disse lånere fremover skal håndteres, og huske dette i sin kommunikation og øvrige arbejdsgange.

Markér opgaven som fuldført.

Resultat	At kommunen har overvejet de konsekvenser, ØiR-integrationen får på nuværende og fremtidige tidspunkt.
Anbefalet udfører	Projektleder
Involverede parter	Biblioteksfolk, debitor-/økonomimedarbejdere, ØiR-koordinator

