

Betalinger af mellemværender på biblioteksområdet

Fælles Bibliotekssystem

I dette dokument beskrives behovene for nye arbejdsprocesser og løsninger til betaling af mellemværender på biblioteksområdet

Helle Krogh Kristensen
8. marts 2021

Indhold

1.	Indledning og formål	4
2.	Ny proces for mellemværender og betalinger	4
2.1	Fælles bibliotekssystem (FBS)	5
2.2	Borger	7
2.3	Betalingsløsninger	7
3.	Konklusion	12

Dokumenthistorik

Ver- sion	Dato	Forfatter	Status	Bemærkninger
1	23-12-2020	Helle Kristensen	Første udkast	
2	08-03-2021	Helle Kristensen	2. udgave	Opdateret med information om følgende: Integrerede kasse løsninger til kmd OPUS Kommende udvidelse til DDB CMS til visning af alle mellemværender Kommende rettelse til udstilling af fordringer i KMD betalingsløsninger

				Mindre rettelser og uddybninger
--	--	--	--	---------------------------------

1. Indledning og formål

I foråret 2020 blev der truffet to vigtige beslutninger om integrationen mellem Fælles bibliotekssystem og kommunernes debitorsystemer.

Beslutningerne indebærer at:

- Alle krav fra bibliotekssystemet (FBS) skal sendes til debitor
- Håndtering af disse krav fremover skal ske i debitor, herunder også betaling.

Der kan læses yderligere om baggrunden for disse beslutninger i notatet [Betalingsflow i FBS \(kombit.dk\)](#).

Formålet med nærværende notat er at gennemgå konsekvenserne af disse ændringer i forhold til fremtidige betalingsmuligheder, samt at præsentere bud på mulige løsninger.

2. Ny proces for mellemværender og betalinger

Ibrugtagning af debitorintegration (ØiR) version 3, giver mulighed for tovejskommunikation mellem FBS og kommunens debitorsystem.

Det betyder:

- at alle¹ fremtidige gebyrer og erstatninger sendes til håndtering (herunder evt. opkrævning og inddrivelse) i kommunens debitorsystem, når de opstår i FBS.
- at alle betalinger og ændringer til fordringer (udover tilskrivning af rykkergebyrer), der registreres i debitorsystemet, sendes til FBS.

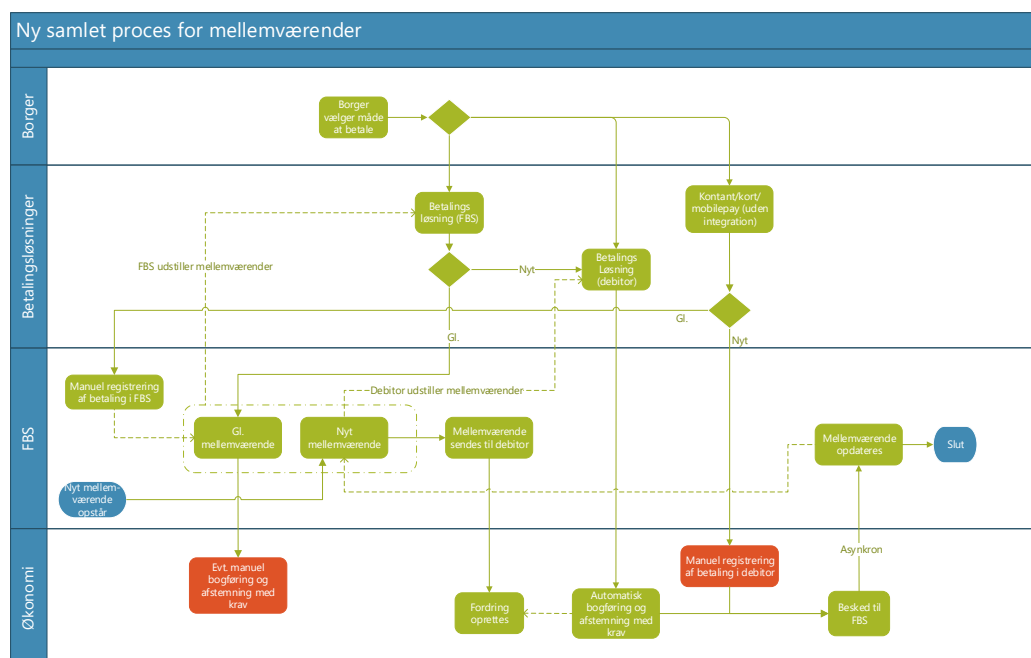
Det er hensigten, at debitorsystemet fremover skal stå for hele opkrævningsprocessen af disse fordringer, herunder påmindelser, opkrævning, rykkere og til sidst evt. overdragelse til inddrivelse fra Gældsstyrelsen. Det er dog stadig muligt at sende påmindelser fra biblioteket, dvs. at den præcise afgrænsning mellem arbejdsopgaverne kan fastlægges i den enkelte kommune.

Når debitorintegrationen tages i brug i den enkelte kommune, skal der sættes en skæringsdato. Alle gebyrer/erstatninger der ligger før denne skæringsdato vil opføre sig som hidtil i forhold til FBS, og alle gebyrer/erstatninger der ligger efter skæringsdatoen vil blive overført til debitorsystemet.

Der vil igennem en længere periode være kommuner, der har mange gebyrer/erstatninger, der skal håndteres som hidtil, fordi kommunen enten ikke er gået over på debitorintegrationen, eller fordi skæringsdatoen ikke kan eller ikke ønskes sat langt tilbage.

¹ Bortset fra enkelte mellemværender som f.eks. mellemværender for udenlandske biblioteker

Det giver en vis kompleksitet i flowet:



Figur 1 Ny samlet proces for mellemværender

Tegningen i ovenstående figur illustrerer det overordnede flow for mellemværender og betalingsmuligheder. Tegningen uddybes i de følgende afsnit.

2.1 Fælles bibliotekssystem (FBS)

Et mellemværende (et gebyr eller en erstatning) dannes i FBS enten på baggrund af en hændelse, såsom for sen aflevering, eller manuelt ved registrering i FBS.

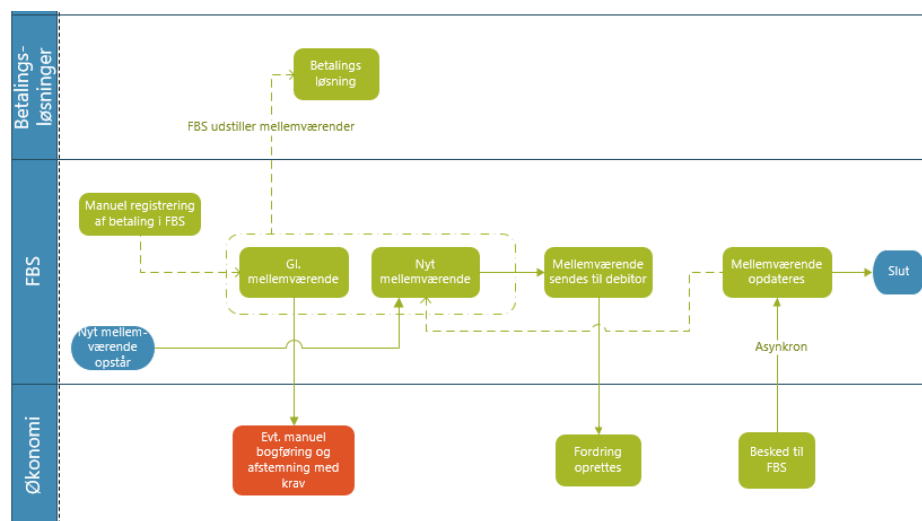
Der vil fremover være to typer mellemværender²:

- Gammelt (Gl.) Et mellemværende der ligger før skæringsdatoen for ØiR integrationen til Debitor. Mellemværendet er ikke overført til debitor. Der kan derfor registreres en betaling på mellemværendet i FBS og en eventuel afstemning skal foregå manuelt. Der kan også foretages manuel inddrivelse mv. som hidtil.

² Afhængigt af den enkelte kommune vil der være forskel på, hvor mange gamle mellemværender, der vil optræde. Skæringsdatoen bør tidligst sættes tilbage til det seneste tidspunkt, hvor man manuelt har overført mellemværender til debitor. Skæringsdatoen kan ligeledes tidligst sættes tilbage til datoen, hvor man har taget FBS i drift. Se evt. "USM0063 Quick guide - Integration til ØiR 3".

- Nyt. Et mellemværende der ligger efter skæringsdatoen. Dette mellemværende overføres til debitor og oprettes som en fordring. Der kan ikke registreres en betaling på dette mellemværende i FBS, men mellemværender kan både nedreguleres og annulleres. Når der sker en betaling eller en anden ændring af fordringen i debitor, sendes denne information til FBS.

De gamle fordringer ligger allerede i FBS, og de nye opstår løbende.



Figur 2 Udsnit af det overordnede flow, der illustrerer FBS.

Tegningen illustrerer at der i FBS ligger begge typer af mellemværender (gamle og nye) samt at det kun er **nye mellemværender**, der oversendes til debitor.

Samtidigt illustrerer tegningen, at FBS udstiller en service, hvor udefrakommende løsninger (DDB CMS, biblioteks app'en mv.), kan få informationer om mellemværender. Her udstilles alle mellemværender med information om, om de er betalbare³ i FBS eller ikke. Dvs. at 3. parts løsninger kan anvende denne service til at afgøre, hvilke mellemværender de vil vise, og hvordan – eller om - de evt. kan betales i deres løsning.

Begrænsninger:

- FBS kender ikke til renter og rykkergebyrer, der er tilskrevet i debitorløsninger, og kan derfor kun vise det oprindelige gebyr eller erstatning.
- FBS kan for mellemværender, der er overført til debitor, kun vise de informationer, der på det givne tidspunkt er overført tilbage til FBS fra Debitor. Dette illustreres i tegningen ved at beskeden fra debitorsystemet til FBS er asynkron.

³ Dvs. der vises ikke om mellemværendet er nyt eller gammelt, men om mellemværendet er overført til debitor eller ej

Dette betyder, at hvis debitorsystemet kun overfører ændringer én gang om dagen, så vil der være forsinkelser på det, der kan vises i FBS's udstilling af data.

2.2 Borger

Når en borger, se illustration i Figur 1, opdager, at der findes et mellemværende, enten ved næste besøg på biblioteket, ved login på en hjemmeside eller ved et advis fra FBS eller en påmindelse eller en faktura fra debitorsystemet, kan borgeren betale gebyrer og erstatninger via forskellige betalingskanaler.

Betalingskanalerne afhænger både af hvilken type mellemværende, der er tale om (Gl. eller nyt) samt af hvilke betalingsmuligheder, der udbydes af forskellige leverandører, og hvilke muligheder den enkelte kommune vælger at tilbyde.

Principielt vil en borger kunne betale et biblioteksskrav i tre forskellige typer af løsninger:

- Betalingsløsninger der integrerer direkte til FBS
- Betalingsløsninger der integrerer direkte til kommunens debitorløsning
- Manuelt via løsninger, der ikke integrerer til hverken FBS eller debitor

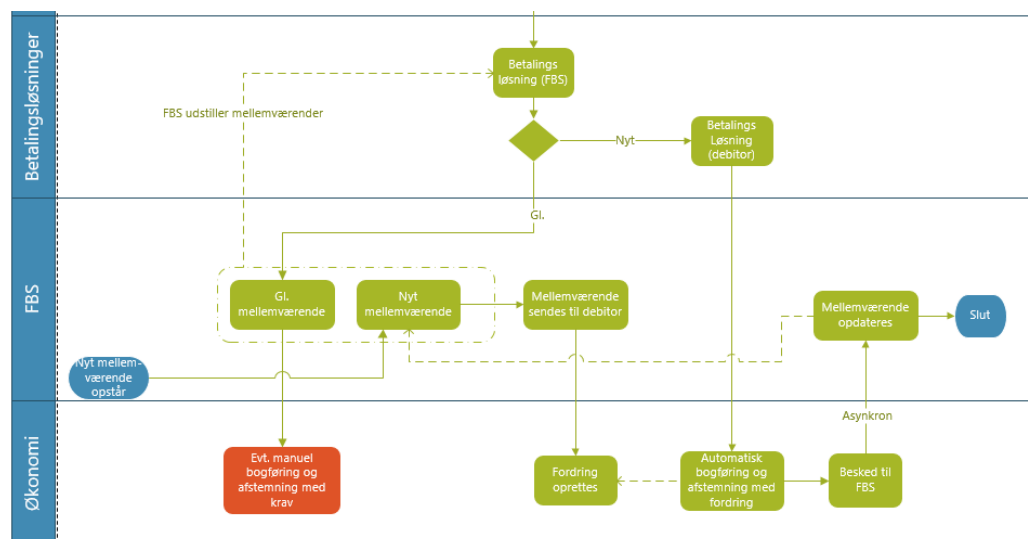
Det er formentlig vanskeligt for borgeren at forstå disse forskelle. I teorien kan man som borger have både gamle og nye mellemværender, og selvom man betaler det nye mellemværende, der evt. er sendt som en faktura fra debitorsystemet, kan man stadig være spærret på biblioteket. Enten fordi der er en forsinkelse fra betalingen har fundet sted, og indtil FBS har fået informationen om betalingen. Eller fordi det gamle mellemværende i FBS i sig selv er stort nok til at forårsage en spærring.

2.3 Betalingsløsninger

Betalingsløsningerne er i nedenstående opdelt efter om de integrerer til FBS, til debitorløsningerne eller er rent manuelle. Der er intet der forhindrer hybrid løsninger, der kombinerer forskellige aspekter.

2.3.1 Betalingsløsning der integrerer til FBS

En betalingsløsning, der integrerer til FBS har mulighed for at vise alle mellemværender i FBS (både gamle og nye) via den snitflade, der udstiller mellemværender fra FBS med de begrænsninger, der er nævnt i afsnittet ovenfor.



Figur 3 Uddrag af det samlede flow (med fokus på løsninger med integration til FBS)

Tegningen illustrerer, at en betalingsløsning med integration til FBS vil kunne udstille både gamle og nye mellemværender. Samt at en sådan betalingsløsning vil have mulighed for at give adgang til at betale:

- Gl. krav direkte ned i FBS, svarende til de gamle betalingsprocesser. Det betyder, at der fortsat skal bogføres og afstemmes manuelt, hvis der ønskes bogføring og afstemning
- Nye krav ved at viderestille til en betalingsløsning, der integrerer til debitor, hvorved betalingen automatisk vil blive afstemt med fordringen, og information om betalingen blive sendt tilbage til FBS.

Alternativt kan en sådan løsning selvfølgelig også selv bygge en integration til debitor.

Eksempler på nuværende løsninger, der integrerer til FBS, er DDB CMS, der leveres af Det digitale Folkebibliotek, biblioteks App'en og en del afleveringsautomater.

På nuværende tidspunkt viser DDB-CMS'et kun mellemværender, der er betalbare i FBS. Det Digitale Folkebibliotek har udsendt en nyhed om, at de fra maj måned vil give mulighed for at vise begge typer mellemværender (mellemværender der kan betales via FBS og mellemværender der kan betales via debtorsystemerne). For yderligere informationer henvises til at kontakte Det Digitale Folkebibliotek.

Begrænsninger:

- Betalingsløsninger der integrerer til FBS vil ikke kende renter og rykkergebyrer, der er tilskrevet i debitor
- Betalingsløsninger der integrerer til FBS vil først kende til de betalinger og ændringer, der er sket i debitor, efter debitor har fremsendt oplysningerne, hvilket ser ud til at kunne give forsinkelser. Se detaljer nedenfor

Forsinkelse i overførsel af opdateringer fra debitor til FBS

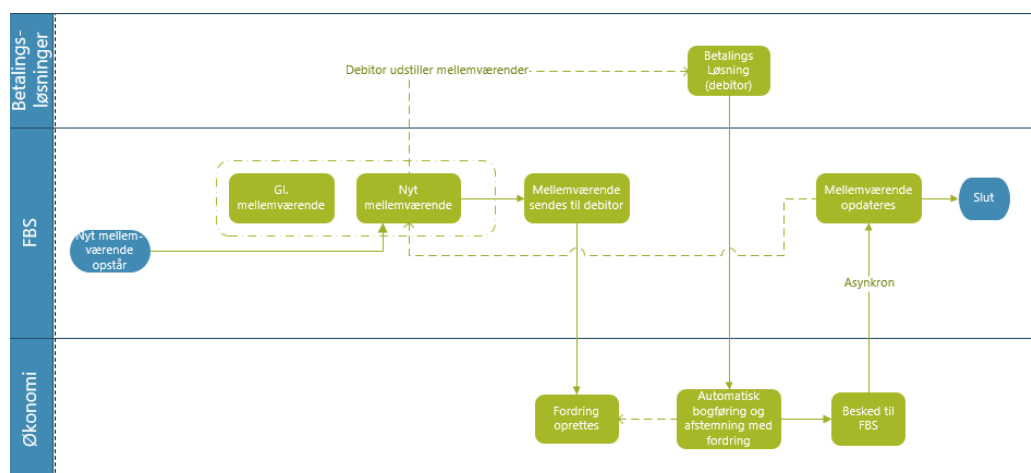
På nuværende tidspunkt har vi fået oplyst, at der gælder følgende forhold for de tre debitorløsninger:

- KMD Opus Debitor afvikler kørsler på alle hverdage efter kl. 21 herunder overførsel af dækninger til fagsystemer (altså én gang i døgnet).
- I ØS indsigt skal kommunerne selv opsætte kørsler til overførsel af dækninger til fagsystemer. EG's anbefaling til kommunerne er, at den køres hver aften.
- I Prisme har Fujitsu meddelt at overførsel af dækninger og afskrivninger er en frekvens som den enkelte kommune selv kan bestemme. Så det kan være individuelt for den enkelte kommune.

2.3.2 Betalingsløsning der integrerer til debitor

En betalingsløsning, der integrerer direkte til debitor, kan kun vise mellemværender, der er overført til debitor (dvs. udelukkende nye mellemværender).

Københavns Kommune har desuden observeret, at mellemværendet ikke vises i deres betalingsløsning umiddelbart efter de er overført fra FBS. Dette er KMD på vej med en løsning på, der betyder at mellemværender kan ses så snart de er overført.



Figur 4 Uddrag af det samlede flow (med fokus på løsninger med integration til debitor)

Tegningen illustrerer at en betalingsløsning med integration til debitor kun kan forholde sig til Nye krav. Når der sker en betaling, vil betalingsløsningen sørge for automatisk at opdatere kravet i debitor, og dermed også sørge for at betalingen bliver afstemt med pengeflowet. Samtidigt vil to-vejs-integrationen sørge for, at kravet også automatisk opdateres i FBS, dog med den forsinkelse, der fremgår i forrige afsnit.

Nedenfor beskrives en række eksempler på betalingsløsninger. Listen er ikke et udtryk for, at KOMBIT har undersøgt det komplette udbud af løsninger, men indeholder de

Løsninger KOMBIT har fået informationer om fra kommuner, leverandører mv. Hensigten er at dele informationerne.

2.3.2.1 Mit betalingsoverblik

KMD (KMD Opus) tilbyder en betalingsløsning, der hedder "Mit betalingsoverblik", den tillader direkte betaling for alle fordringer i KMD Opus.

Løsningen tilbyder betaling med kort og MobilePay samt opsætning af betalingsaftaler så krav automatisk betales.

For borgere og virksomheder kan løsningen kun anvendes, hvis deres krav er registreret på et CPR-nr eller et CVR-nr, og betalingen af mellemværender skal ske via login med NemID.

Der er også mulighed for at en medarbejder kan logge på, på vegne af en borger og sende en anmodning om betaling til borgerens MobilePay.

Furesø Kommune har planer om at anvende dette til at sende en mail fra biblioteket med angivelse af kravet, beløbet og borgerens telefonnummer til en medarbejder, der har adgang til løsningen, og som derfor senere kan sende en anmodning til borgerens MobilePay.

KMD opfordrer også til at denne løsning anvendes ved at kommunen giver biblioteks-personale adgang til løsningen, så de kan sende anmodninger til borgerne direkte.

Kendte udfordringer:

Den enkelte kommune skal indgå aftaler om de forskellige betalingsmuligheder med KMD, så det er ikke givet at alle kommuner har ovenstående muligheder, selvom de har løsningen Mit Betalingsoverblik.

2.3.2.2 Min betalingsoversigt

Fujitsu (Prisme) tilbyder en betalingsløsning til Prisme 2015 versionen, der hedder "Min betalingsoversigt". Den tillader direkte betaling for alle fordringer i Prisme 2015 og kan ikke anvendes til Prisme 2009.

Løsningen tilbyder betaling med alle typer betalingskort, men ikke MobilePay. Løsningen kan kun anvendes til betaling af mellemværender for CPR- eller CVR-numre via login med NemID.

2.3.2.3 Integration via indlæsning af filer

KMD Opus og Fujitsu Prisme 2015 og 2009 kan modtage indlæsninger af betalinger via fil-indlæsning. Vi har forespurgt EG, om de har samme mulighed.

Vi har fået oplyst, at der findes flere 3. parts produkter, der benytter dette til at udbyde kasseløsninger, der tager imod betalinger, hvorefter de danner filer, der indlæses i debitorsystemet med jævne mellemrum (f.eks. som natlige kørsler).

Et eksempel på en sådan løsning er Safepay⁴ fra Gunnebo. Løsningen kan anvendes til at tage imod betaling med kort og kontanter og fungerer på følgende måde:

1. Informationer om borgeren, typen af krav og beløb angives i en brugergrænseflade – f.eks. som CPR-nr., valg af kravet "biblioteksgebyr" og angivelse af 20 kr.
2. Der tages imod betaling. Enten kan borgeren selv betale i en automat, eller vi har f.eks. hørt fra Frederiksberg Kommune, at de har en løsning, hvor en medarbejder kan tage imod kontanter og danne en "bon", som borgeren selv kan anvende til betaling i automaten.
3. Der dannes herefter filer der indlæses i debitorsystemet med forskellige intervaller. I henhold til Gunnebo indlæses det f.eks. i KMD OPUS hvert 20. minut.

Kendte udfordringer:

Borger eller medarbejder skal kende det skyldige beløb eller kunne slå det op f.eks. i debitor eller i FBS – eller i en 3. parts løsning, der udstiller krav, der er betalbare i debitor.

Det indbetalte beløb rammer ikke et specifikt krav. Hvis en borger skylder 3 gange 20 kr. i biblioteksgebyr, så vil en indbetaling på 40 kr. ramme de to ældste gebyrer.

2.3.2.4 Kasseløsninger udbudt af debitorsystemer

Der findes kasse-systemer, der udbydes af debitorsystemerne, og som kan sikre en direkte indbetaling på et krav i debitorsystemerne.

KMD en kasseløsning til Opus "Opus debitor kassefunktion", som er inkluderet i KMD Opus. (dvs. tilgængelig for alle). Nedenstående er en kort beskrivelse baseret på input fra KMD, for detaljer eller yderligere beskrivelse kontakt venligst KMD.

Løsningen har en brugergrænseflade bestående af to dele:

- én del der kan anvendes til betalinger af fordringer.
Her kan man slå en borger op, pege et specifikt krav ud og angive, at kravet er betalt.
Der kan laves x antal kasser (et for hvert bibliotek, eller en for biblioteket, en for borgerservice osv. afhængigt af, hvad man har brug for).
Hver bruger af løsningen kan adgangsbegrænses på kravtyper, så man f.eks. som medarbejder på biblioteket kun kan se borgerens biblioteksgæld (ikke hvad borgeren ellers måtte have af gæld)
- én del der kan anvendes til generel betaling (f.eks. billetsalg osv.)

⁴ Safepay løsningen kan også anvendes uden integration til debitor, hvis man har SafePay skal man derfor undersøge om det er med eller uden integration.

KMD udstiller to services til håndtering af flowet:

- service til hentning af fordringer for en person/virksomhed fra Opus debitor
- service til registrering af betaling af en fordring for en person/virksomhed i Opus debitor.
-

Dvs. at 3. parter også kan implementere et betalingsflow, foretage en indbetaling osv.

Pt. vides det ikke, hvilke kommuner, der benytter sig af disse.

Hvorvidt nogle af ovenstående betalingsløsninger, kasseløsninger mv. skal udbydes på biblioteket, eller om der skal henvises til borgerservice eller online betaling er selvfølgelig et valg, der skal træffes i den enkelte kommune.

2.3.3 Manuel håndtering

Gamle krav kan stadig håndteres med de manuelle processer, der i dag kendes i nogle kommuner. F.eks. findes der kommuner, der tager imod betaling på MobilePay til et fælles nummer, og efterfølgende manuelt fremfinder krav i FBS og opdaterer FBS. Dette kan man fortsat gøre for de gamle krav.

Nye krav kan i princippet også håndteres manuelt efter samme principper som i dag, blot med en manuel opdatering i debitorsystemet. Dette vil formentlig skulle foregå på baggrund af informationer på en kassestrimmel eller manuelle notater om det betalte krav.

Denne mulighed vil skulle undersøges i den enkelte kommune, da det vil afhænge af kommunens retningslinjer for, hvem der har adgang til opdatering i debitor, samarbejde mellem afdelinger mv.

3. Konklusion

Der kan ikke peges på én enkelt løsning, da der er en række forhold at tage hensyn til:

1. Der vil i flere år findes mellemværender der kun eksisterer i FBS og dermed kun kan udstilles fra og betales via FBS, samt mellemværender der findes både i FBS og kommunens debitorsystem, og dermed kan udstilles fra begge, men kun kan betales via debitorsystemet.
2. De forskellige debitorleverandører tilbyder forskellige løsninger. Det samme gør andre 3. parts leverandører.
3. Der vil være forskel på hvilket serviceniveau de forskellige kommuner ønsker, herunder f.eks. om man ønsker at flytte al betaling over til borgeren, om man ønsker at tilbyde kontantbetaling, hvor meget manuel håndtering man har ressourcer til og ønske om at tilbyde.

Det er også muligt, at den bedste løsning vil være en kombination af de mange muligheder f.eks.

- Udstilling af alle mellemværender på bibliotekets hjemmeside via f.eks. DDB CMS.
- Betaling via forskellige muligheder, der kan listes på bibliotekets hjemmeside: f.eks. bank, online betalingsløsning for borgere med NemID, kort og kontanter i borgerservice, hvis det er noget kommunen vil og kan tilbyde, anmodninger til mobilePay osv.