

NemRefusion 3.0

Check-in for kommuner og Udbetaling Danmark
Den 14. maj 2024



Hvem er til stede?



Brian Perri
Implementeringskonsulent,
KOMBIT



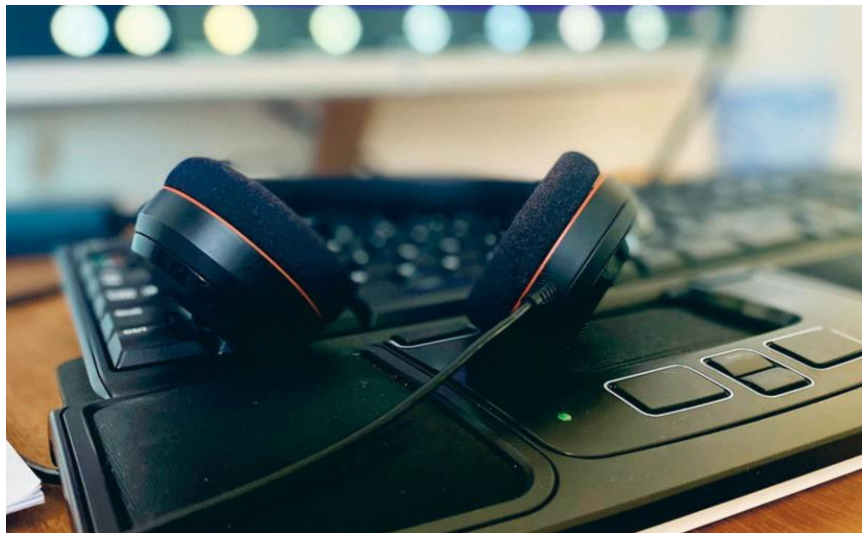
Lone Schioldan
Product Owner, KOMBIT



Beinta Fjeldvig
Projehtleder, Edora



Praktisk information



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

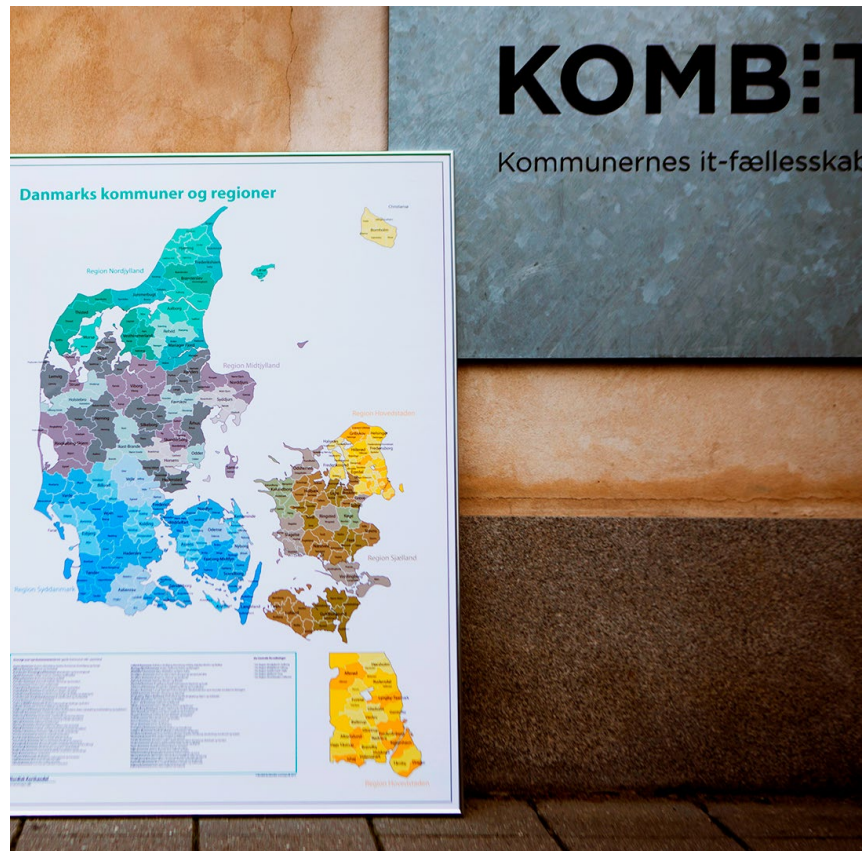
Agenda



- Overordnet status
- Kvittering ved henvisning til myndigheder
- Status på signeringsflowet
- Opfølgning fra sidste check-in (den 4. april 2024)
- Status fra supporten
- Rettelser
 - Gennemførte rettelser/ændringer
 - Udvalgte kommende rettelser/ændringer
- Spørgsmål
- Supportoplysninger
- Kommende aktiviteter

Overordnet status

- Emner, der bl.a. analyseres og arbejdes på i øjeblikket, er:
 - Manglende udbetalingsspecifikationer i NemRefusion samt problemer ift. automatisk bogføring med modtagne refusioner. Følg med på driftsstatus [her](#).
 - Valideringer.
 - Releasenotes.
- Den 30. april blev der sendt et nyhedsbrev ud til de arbejdsgivere, der abonnerer på NemRefusions nyhedsbrev.



Kvittering ved henvisning til myndigheder

- Hvis supporten er nødt til at henvise til myndighed, tilbydes arbejdsgiver/selvstændig en kvittering, som kan benyttes til den videre dialog med kommunen.
- Supporten har taget kvitteringen i brug fra den 2. maj 2024.
- Kvitteringen er frivillig, da den kræver udsendelse via webformular.
- Kvitteringens indhold ses her til højre.

Kvittering for samtale

Tak for en behagelig samtale.

Her kommer der en kort opsummering af vores telefonsamtale og forklaring på hvorfor vi har henvist dig til at kontakte **[Kommunen/Udbetaling Danmark]**:

(Giv et resume af samtalen og skriv hvorfor det er nødvendigt at henvise til en myndighed)
Husk at myndigheden og brugeren skal kunne bruge jeres notat til den videre dialog.

- Vi talte om.....
- Du er henvist til **[Kommunen/Udbetaling Danmark]** fordi.....

Vi gør opmærksom på at supporten hos NemRefusion ikke har givet, eller må give vejledning om evt. dispensation, eller svare på spørgsmål om sagsbehandlingen af din indberetning.

Status på signeringsflowet

- Signeringsmodulet er pr. den 6. maj 2024 fjernet i NemRefusion.
- Det betyder, at brugerne nu alene skal bekræfte deres identitet med MitID, når de vil sende eller annullere en indberetning.
- Efter verificeringen er godkendt, kommer brugeren retur til NemRefusion. Kvittering vises til slut.
- Vi har lagt denne pop-up-besked i NemRefusion, så brugerne bliver bekendt med ændringen i forbindelse med log-in:



- Vi har opdateret vejledningen til signeringsflowet, der kan tilgås [her](#).



Opfølgning fra sidste check-in (den 4. april 2024)

- **Signeringsflow på engelsk:** Denne skulle være løst, da signeringsflowet er fjernet.
- **Opfølgning på kopifunktionspunkter:** Vi kan ikke finde nogen fejl omkring dette. Hvis I oplever udfordringer, skal I melde det ind til supporten.



Status fra supporten



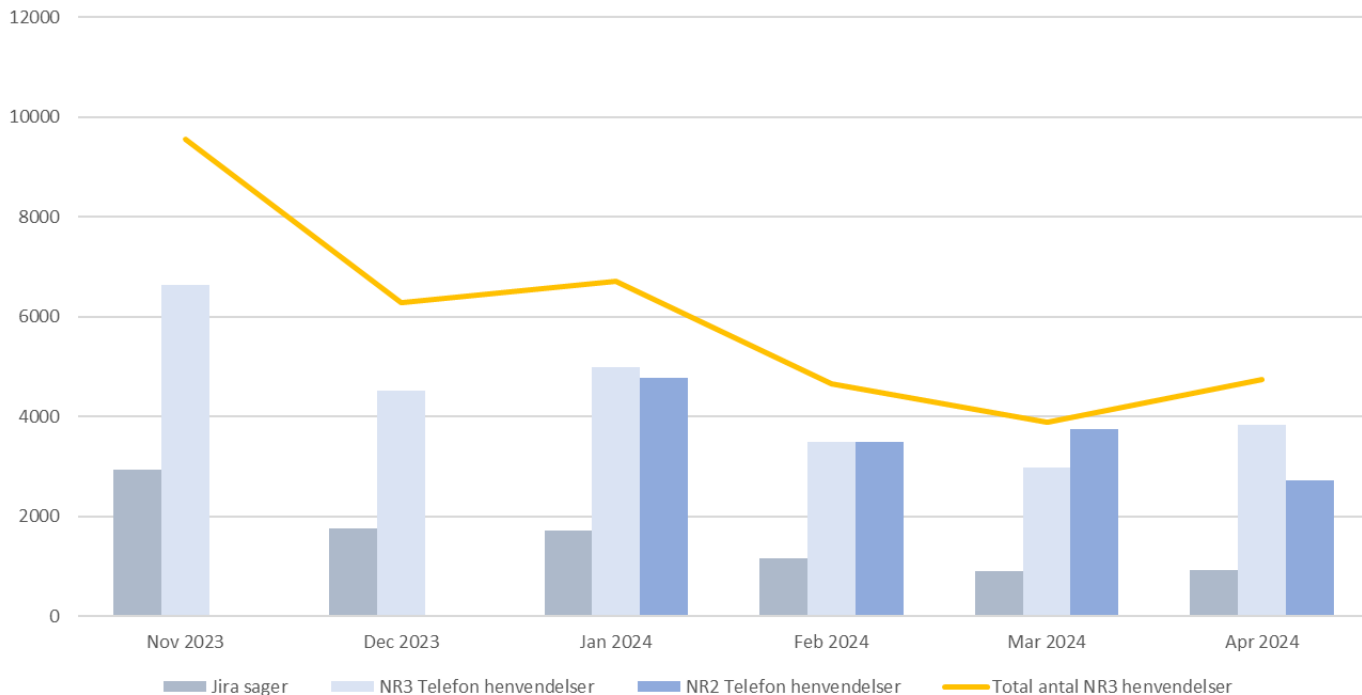
Overordnet status

Generel status

- Situationen i supporten er væsentlig bedre nu, end for fire måneder siden, hvilket kan ses på håndteringen af henvendelserne – vi kan følge med.
- Vi har i april oplevet en stigning i antal henvendelser ift. marts, hvilket skyldes påsken i marts.
- Den gennemsnitlige ventetid på telefonerne var 2:59 minutter i april. Indtil nu er den 49 sekunder i maj.
- Vi modtager gennemsnitligt 50 skriftlige henvendelser om dagen. De bliver besvaret inden for tre timer.
- 84 % af alle henvendelser bliver løst ved første håndtering.
- Hovedparten af henvendelser drejer sig fortsat om:
 - Generel hjælp til at bruge løsningen – mere end oprindeligt forventet (39 %)
 - Signeringen fungerer ikke optimalt (35 %) – frem til at signeringsflowet blev ændret
 - Periodeoverlap og åbn/luk-problematik (9 %)
 - Login (6 %)



Henvendelser til supporten sammenlignet med NemRefusion 2.0



Rettelser



Gennemførte rettelser og forbedringer (1/2)

- **Pop-up vindue ved manglende signering**

Hvis du ikke har signeret den indberetning, du er i gang med, og er ved at navigere væk fra siden, kommer der nu et pop-up vindue, som gør opmærksom på, at du ikke har signeret indberetningen.

- **Korrekt sagsstatus (åbn/luk)**

Tidligere har der været udfordringer med, at ikke alle sager havde korrekt sagsstatus i NemRefusion. Det skyldtes den logik, der var mellem KSD og NemRefusion. Logikken er nu ændret, så sagerne har den rigtige status. Der udestår stadig en mindre oprydning på ældre sager, hvilket vi forventer gennemført snart.

- **Enten udenlandsk eller dansk adresse**

Hvis der sendes udenlandsk adressestruktur på en borger med dansk bopælsstatus (CPR-opslag), kommer der nu en valideringsfejl.

- **Korrekt validering af TIN**

TIN kan nu kun indsendes i det korrekte format.



Gennemførte rettelser og forbedringer (2/2)

- **Forbedret brugervenlighed: "Besked"-overblik**

Når du læser en besked og efterfølgende lukker den ned, fremgår det nu tydeligt, at du samtidig markerer beskeden som læst.

- **Forbedret brugervenlighed: Mine sager**

De tre prikker i kolonnen "Handlinger" er nu erstattet med teksten "Mere...".

- **Forbedret brugervenlighed: Fejl og informationstekster**

Fejl- og informationstekster vises nu først efterfulgt af fejlnummeret.

- **Signering med MitID gøres mere simpelt.**



Udvalgte kommende rettelser/ændringer

Maj:

- Tekniske ændringer (fx DFDG Activity/fleksjobvalidering – test, certifikat NemLog-in).
- Driftsstatussiden forbedres.
- Løbende fejlrettelser.

Juni:

- Tydeliggørelse af felt ved valideringsfejl.
- Arbejdstidsstruktur (0 timer, som danner opgaver om ny besked).
- Den sidste oprydning af åbn/luk.
- Tekniske ændringer (fx DFDG Activity/fleksjobvalidering – produktion).
- Løbende fejlrettelser.



Spørgsmål



Supportoplysninger

Tilmelding til driftsstatus:

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

NemRefusion supporten kan:

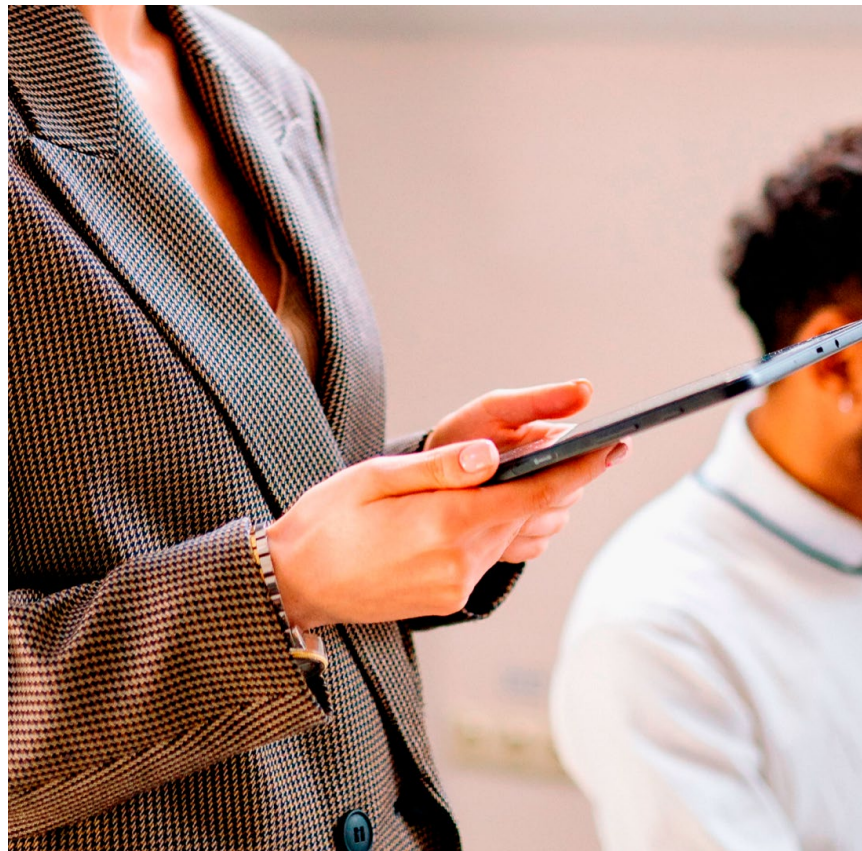
- Svare på spørgsmål om, hvordan man bruger løsningen (teknisk support).
- Håndtere fejl eller problemer i løsningen.

Myndigheden skal hjælpe med:

- Fortolkning af lovgivning.
- Sagsbehandling eller afgørelse af konkrete sager.

Sådan kontakter I supporten:

- [NemRefusion Supportportal](#).



Kommende aktiviteter

Check-ins:

- Den 25. juni 2024 kl. 10.00-11.00 (*Link er sendt til de systemansvarlige for NemRefusion samt kontaktpersoner hos UDK*).
- Vi sender sammen med optagelse og præsentationsmateriale en evaluering ud, hvor I kan tilkendegive, hvorvidt (og hvor ofte) I ønsker check-ins igen efter sommerferien.

Nyhedsbreve:

- Tilmelding til "Nyt fra Arbejdsmarked og Beskæftigelse (myndigheder) [her](#).
- Tilmelding til nyhedsbreve for arbejdsgivere [her](#).
- Se tidligere nyhedsbreve for myndigheder [her](#) og for arbejdsgivere [her](#).



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](#).

