

KOMMUNERNES PENSIONSSYSTEM, KP BASIS

SUPPORTBERETTIGEDE BRUGERE

—
KP Basis

netcompany

Netcompany



Natasja Henriksen
Business Consultant



Eva Maria Ellingsøe
Business Consultant

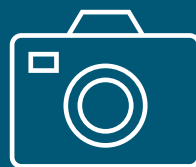
Program

Tid	Lektion	Lektionstitel
09.00	1	Rollen som supportberettiget bruger
09.30	2	Systemfejl og brugerfejl
10.00	3	Fejlsøgning
10.30	4	MinSupport & driftsside
11.00-11.30		Afrunding og spørgsmål

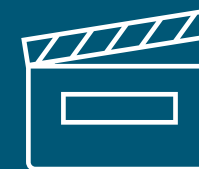
Dagens forløb og mødestruktur



Slå din
mikrofon fra



Tænd for dit kamera



Mødet vil
blive optaget

Dagens forløb og mødestruktur - spørgsmål

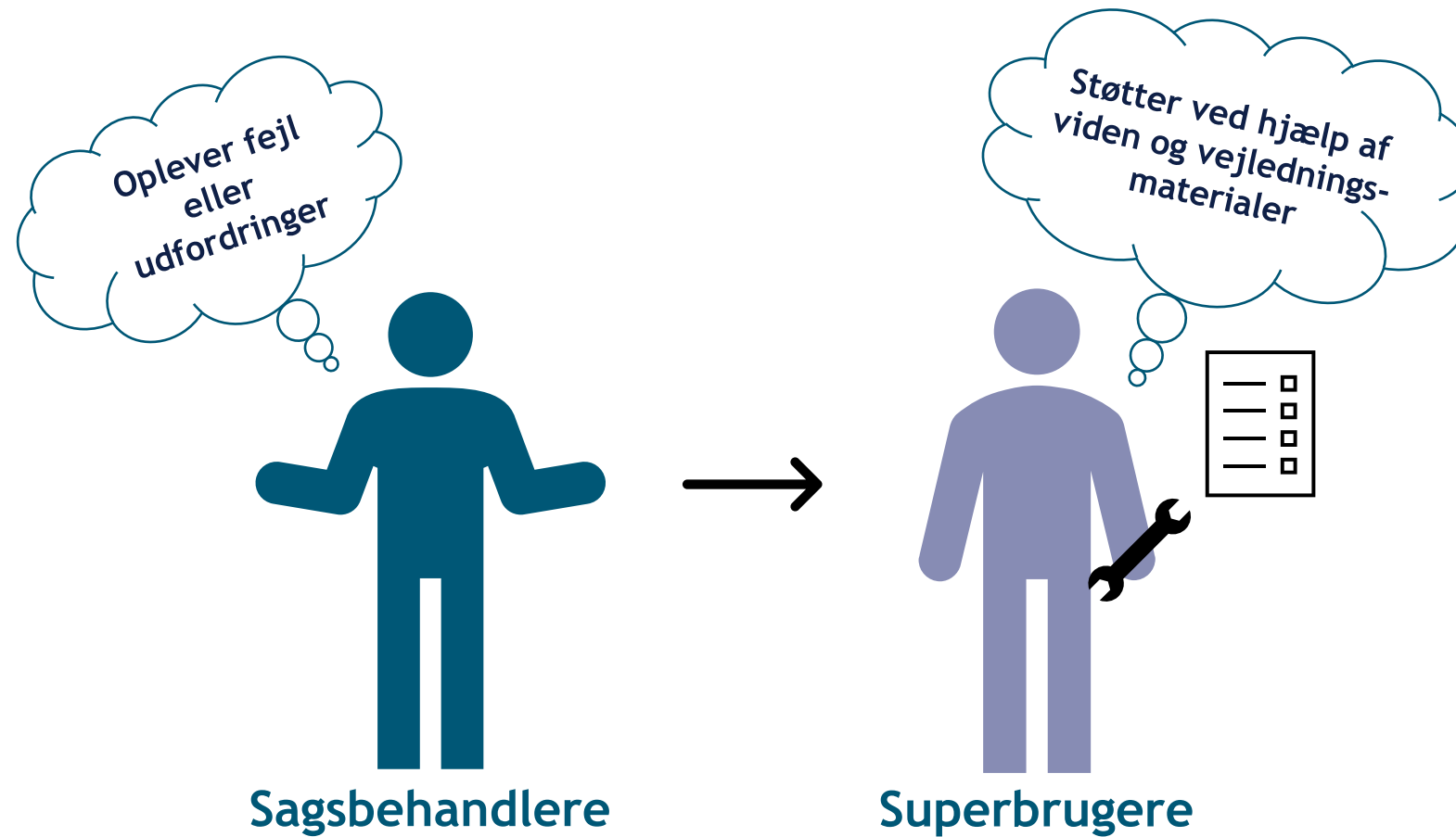
Stil jeres spørgsmål i chatten, så tager vi dem løbende og samler op sidst i lektionen.



ROLLEN SOM SUPPORTBERETTIGET BRUGER



Første led support - Superbrugere



Andet led support - Den supportberettigede bruger



I er bindeleddet mellem jeres kommune og supporten hos Netcompany

- Dokumenter og rapporter fejl
- Fejlsøg og fejlhåndter sager
- Kontakt og dialog med MinSupport ved rapportering af fejl og fejlrettelse

Hvad er opgaverne for en supportberettiget bruger?

1



Analysere fejl

Modtag henvendelse
Analyser fejlen
Se, om fejlen kan løses af dig

2



MinSupport

Anvend MinSupport
Følg op på henvendelsen i
MinSupport
Videreformidl svaret

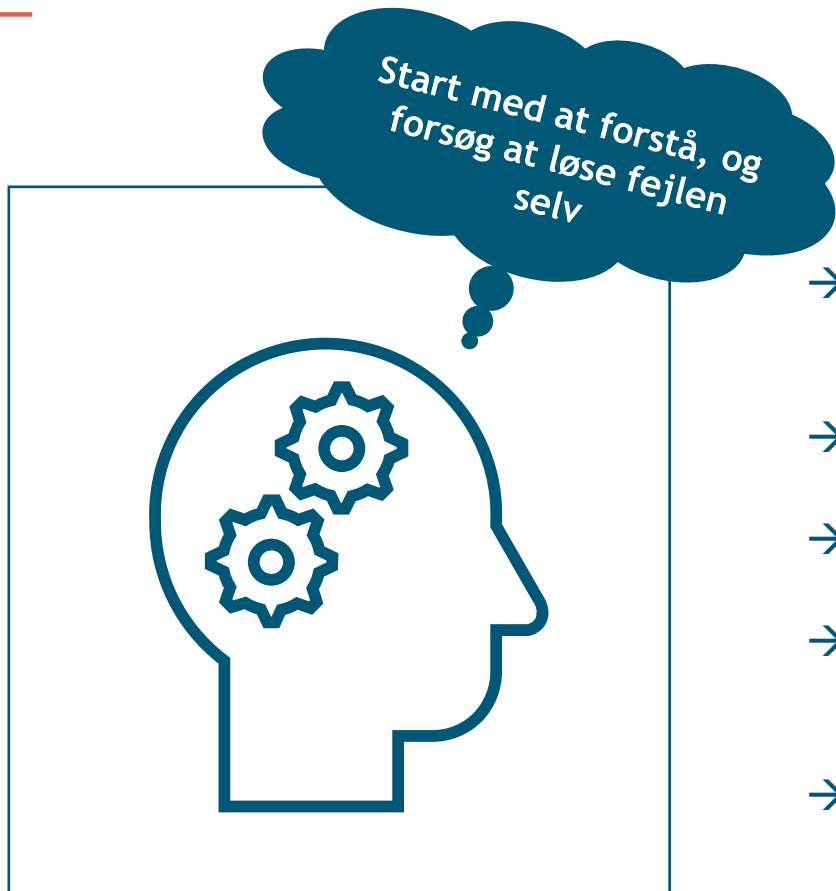
3



Vidensdel

Saml op og brug svaret
fremadrettet
Planlæg vidensdeling i kommunen
Hold dig ajour på driftssiden

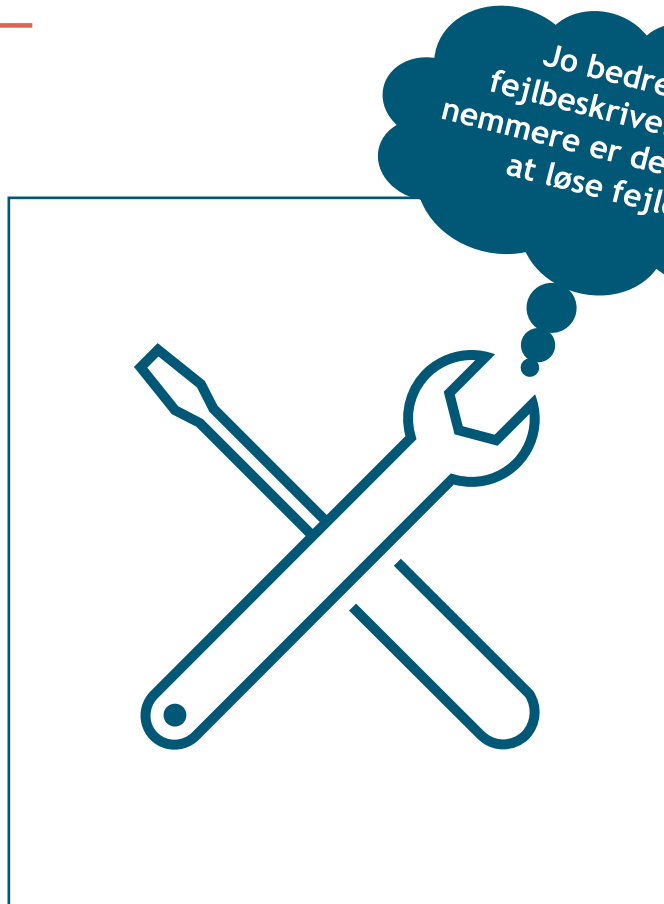
Modtage, forstå, analysere og forsøge at løse



Start med at forstå, og
forsøg at løse fejlen
selv

- Kommunens superbruger henvender sig til dig med en fejl, som vedkommende ikke kan løse
- Du modtager henvendelsen og forsøger at forstå fejlen
- Du analyserer fejlen
- Kigger i materialerne og vurderer, om det er noget, der kan løses lokalt
- Bruger materialerne til at løse fejlen

Anvende MinSupport, følge op og videreformidle svar



Jo bedre en fejlbeskrivelse, jo nemmere er det for os, at løse fejlen

- Du vurderer, at I ikke selv kan løse problemet
- Du ser, om der allerede ligger en lignende sag inde i MinSupport
- Du indrapporterer til MinSupport
- Du bruger materialet til at skrive "den gode fejlbeskrivelse"
- Du følger op på henvendelsen
- Du videreformidler svaret til din kollega

Bruge svaret fremadrettet, plan for vidensdeling, driftsside



- I har fundet et svar på fejlen - enten selv eller med hjælp fra MinSupport
- En løsning på fejlen bliver kommunikeret bredere ud i kommunen, så flere kan få gavn af løsningen
- Du holder dig løbende opdateret på driftssiden, så du kan svare på henvendelser, f.eks. om nye releases
- Du har et tæt samarbejde med den kollega, som er ansvarlig for at holde sig orienteret om ny information på driftssiden
- Du har en plan for, hvordan du vil modtage henvendelser fra dine kollegaer og hvordan du vil formidle svar til dem og til resten af sagsbehandlerne i kommunen

De **vigtigste** pointer om rollen som supportberettiget bruger

Den supportberettigede bruger...

- Kommer på banen, hvis superbrugeren ikke kan løse fejlen
- Forsøger at løse problematikken og ellers:
- Anvender MinSupport, følger op på henvendelsen og videreformidler svar
- Bruger svarene fremadrettet, og har en plan for vidensdeling i kommunen
- Holder sig ajour med driftssiden





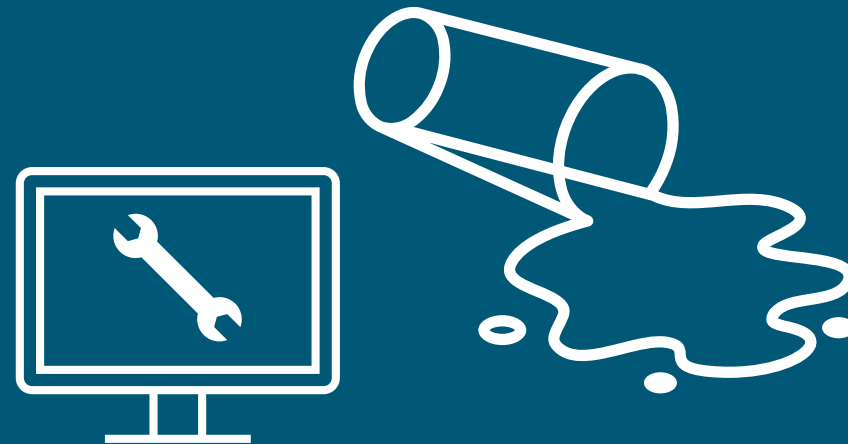
SPØRGSMÅL?

Hvilke værktøjer har i?

- Fejlsøgning, fejlhåndtering og oprettelse af fejl i MinSupport
- Den gode fejlbeskrivelse-eksempel
- Tjekliste til fejlhåndtering og oprettelse af supportsager
- KOMBITs dokumentbibliotek: Brugervejledninger, navigationsedler
- Driftsside



FEJLHÅNDBTERING SYSTEMFEJL OG BRUGERFEJL



Systemfejl eller brugerfejl?

Systemfejl



Procesfejl

Fejl i en proces → pop-up besked

Integrationsfejl

Vent og prøv igen senere

Brugerfejl



Typiske brugerfejl

Bruger forsøger at udføre en opgave, som ikke er mulig i KP Basis

Manglende informationer på en sag

Pop-up fejlbesked

The screenshot shows a web application interface with a dark blue header and a light grey main area. The header contains navigation tabs: SØG, OPGA VEINDBAKKE, SYSTEMADMINISTRATION, RAPPORT, and MASSEINDBERETNING. A search bar on the right contains the text 'CPR-nummer eller navn'. Below the header, there are sub-tabs: Overblik, Udbetalinger, UDK - Pension, Journalnotater og dokumenter, Hændelser, and Finansieringshistorik. The main content area displays a table titled 'Pensionsfakta'. A purple pop-up message is overlaid on the table, indicating a system error.

Pensionsfakta	
Pensionstype	Folkepension
Forud-/bagudbetalt	Forudbetalt
Pensionsstatus	Aktiv
Formue (opgørelsesdato)	0 kr (31-12-2019)
Personlig tillægsprocent (opgørelsesdato)	70% (01-01-2021)
Helbredstillægsprocent	-
Pensionsudbetaling under administration	Nej
Kommunale ydelser under administration	Nej
Optjent pensionsandel	40/40
Udenlandsk pension	-
Bevillingsdato	25-02-2005
Oprindelig bevillingskommune (startdato)	Horsens Kommune (01-09-1994)
Månedligt fradrag (trækprocent)	6.349 kr (39%)
Rådighedsbeløb (beregnsdato)	-
Bistands-/plejetillæg (startdato)	-

Der er sket en fejl i systemet

Intern systemfejl, kontakt venligst helpdesk

- + 94742008-0e6d-4000-85cd-104a4a084e21 [code status: 5601]
- + 291b7030-dfc0-4261-b4b2-11a2a2044276 [code status: 5601]
- + ec3b9d80-ca07-4327-ae36-43ba1e53d574 [code status: 5601]

Almindelige systemfejl

Noget teknisk i KP, som ikke fungerer efter hensigten

Oftest systemfejl → ”Fejlmeddelelse”

- ✓ Beskriv, hvad du gjorde, før fejlmeddelelsen kom frem
- ✓ Beskriv, hvad du havde regnet med, der ville ske
- ✓ Husk, at sende ”teknisk fejl” med i henvendelsen i MinSupport
- ✓ Tag et skærbillede, konverter det til PDF eller indsæt det i en word-fil og vedhæft i din supportsag

Det kan være, det er en allerede kendt fejl.

Tjek derfor driftssiden, før du melder fejlen ind til MinSupport.



Portaltekster



Kommunernes Pensionssystem

🔍 SØG

📁 OPGAVEINDBAKKE

🔧 SYSTEMADMINISTRATION

📄 RAPPORT

📄 MASSEINDBERETNING

👤 Bente Skovgaard Jørgensen
300997-6844 ✕

Overblik

Udbetalinger

UDK - Pension

Journalnotater og dokumenter

Indkomstoplysninger

Hændelser

Finansieringshistorik

❗ Det er ikke muligt at hente indkomstoplysninger

Periode: 01-11-2020

- 30-11-2021

Søg

År til dato

Seneste 12 mdr.

Seneste 5 mdr.

Seneste kalender år

Almindelige brugerfejl

Brugeren kan ikke oprette en bevilling af "Supplement til brøkpension" til en borger, der har delvist optjent førtidspension, som er tilkendt før 2003.

Fejlen er, at det ikke er muligt at bevillige "Supplement til brøkpension" til borgeren. Her kan der derimod oprettes "Supplerende hjælp - Personligt tillæg."



Nogle "fejl" vil ikke være fejl, da der muligvis er tale om en ny arbejdsgang.



Det kan være, der er tale om en ny måde at gøre tingene på.

Hvordan kan vi imødegå almindelige brugerfejl?

- Lær jeres kollegaer at bruge relevante vejledninger og dokumenter
- Analyser de fejl, der kommer ind, så I fremadrettet kan genkende lignende fejl
- Søg i de tidligere løste sager inde på MinSupport
- Ud fra disse erfaringer, kan I overveje at tage emner op, der får hyppige spørgsmål f.eks. i et gangmøde eller på en workshop
- Kommunikerer problematikker og brugerfejl ud til de øvrige sagsbehandlere i kommunen



SPØRGSMÅL?

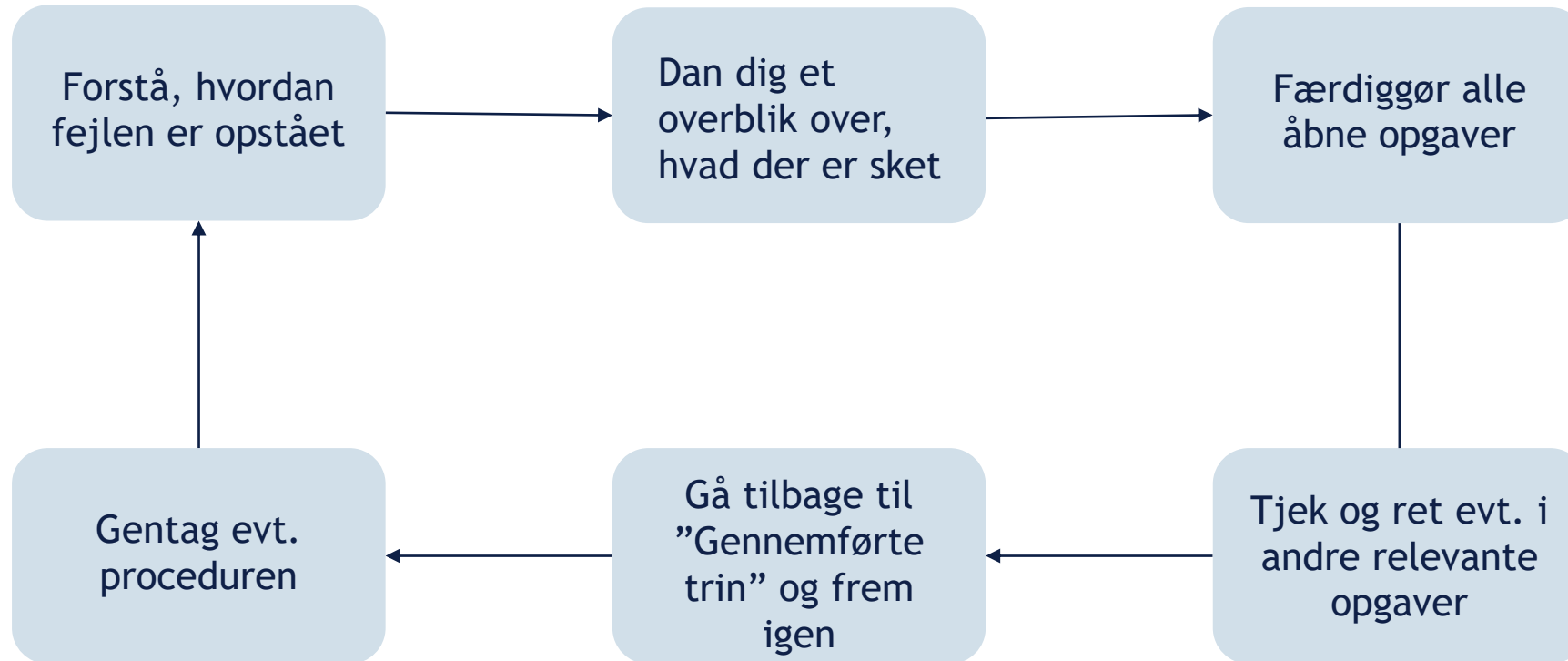
PAUSE



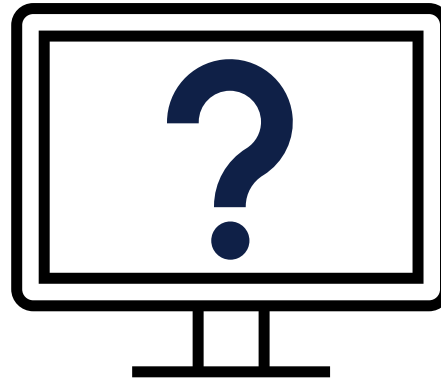
GOD PRAKSIS FOR FEJLSØGNING



Fejlsøgning - Oprettelse af opgave



1. Forstå, hvordan fejlen er opstået



2. Dan dig et overblik over, hvad der er sket

Hændelser					
Oprettet ?	↑↓ Hændelsestitel	↑↓ Type ?	↑↓ Opgave-id ?	↑↓ Oprettet af ?	↑↓
20-08-2021 08:19	Sag oprettet.	UDKPE opret sag registreret.	-	ARPH	
20-08-2021 08:19	Sagstilstand ændret til bevilling	Sag afgjort	OPG-RRC4H010	ARPH	
20-08-2021 08:19	Brev tilknyttet sagen er blevet afsendt.	Brev afsendt	-	ARPH	
20-08-2021 08:19	Sag HK-GMFVV8 Under behandling opdateret.	Sag opdateret	-	ARPH	
20-08-2021 08:18	Sag 32.03.12 Helbrestillægskort med titel " oprettet.	Sag oprettet	OPG-RRC4H010	ARPH	

Viser række 1 til 6 af 6

Brug fanen "Hændelser"

- Undersøg historikken på borgerens sag(er)
- Har en anden sagsbehandler eller systemet selv opdateret sagen i mellemtiden?

3. Gå tilbage til ”Gemmede trin”

I opgaveløsningen, kan du afhjælpe få tekniske fejl ved at gå et trin tilbage i ‘Gennemførte trin’ og frem igen

Opret bevilling OPG-5ZBGTD4A [↗](#)

+ Initierende hændelser

+ Dokumenter (0) Træk og slip en fil her eller klik for at vælge en fil

+ Gennemførte trin

— Angiv sagsoplysninger

Sag

Titel ?	<input type="text"/>
Sagstype* ?	(Vælg) ▼
Ansøgningsdato* ?	<input type="text"/> 📅
Administrativ enhed* ?	(Vælg) ▼

+ Yderligere sagsparter ?

Send brev Udskyd behandling

Afbryd **Fortsæt**

4. Afslut alle åbne opgaver

Færdiggør alle ubehandlede opgaver på borger

Husk, at opgaver også kan slettes

The screenshot shows a web application interface for a citizen's case management. The interface is in Danish and displays the following information:

- Navigation:** SØG, OPGAVEINDBAKKE, SYSTEMADMINISTRATION, RAPPORT, MASSEINDBERETNING, Ingibjörg Kragh Christiansen 100233-7236, CPR-nummer eller navn.
- Menu:** Overblik, Udbetalinger, UDK - Pension, Journalnotater og dokumenter, Indkomstoplysninger, Hændelser, Finansieringshistorik, Handlinger, Links.
- Personoplysninger:**

Navn (køn)	Ingibjörg Kragh Christiansen (Kvinde)
CPR-nummer (alder)	100233-7236 (88 år)
Adresse (indflytningsdato)	Kingosvej 20, 3400 Hillerød
Bopælskommune	Hillerød
Telefonnummer	-
Sygeforsikring "danmark" (gruppe)	Nej - ikke forsikret
Civilstand (partner)	-
Samlivsstatus fra UDK (samlever)	-
Tilmeldt digital post	Nej
Undtaget fra digital selvbetjening	Nej
Institutionsophold (startdato)	-
Udlandsophold (periode)	Nej
Dødsdato (kilde til dødsdato)	-
- Sagsoversigt:**

Titel	Sagstype	Bevilling start	Bevilling slut	Status
Folkepension	Folkepension	01-02-1999	-	Bevilget

Viser række 1 til 1 af 1

Aktiv Passiv
- Ubehandlede opgaver:**

Opgave	Forfaldsdato	Prioritet
Registrer institutionsophold	09-09-2021	Lav
Opret træk	09-09-2021	Lav

Viser række 1 til 2 af 2
- Seneste hændelser:**

Hændelse	Dato	Oprettet af
----------	------	-------------

5. Gentag evt. alle trinene igen

Gentag evt. alle trinene igen

Det kan være, der er sket nye ting på sagen

F.eks.:

Der er kommet en hændelse ind fra CPR

En kollega har arbejdet på sagen i mellemtiden

Borger har indsendt noget information, som har betydning for sagen

Der er kommet en indtægt ind, som skal medtages

Der er opstået en ny problematik på sagen



Fejlsøgning opsummeret

- Forstå, hvordan fejlen er opstået
- Dan dig et overblik over, hvad der er sket
- Gå tilbage i 'Gennemførte trin' og frem igen
- Færdiggør alle åbne opgaver på borger
- Gentag evt. proceduren



Hvordan søger du på fejl uden for eget ekspertiseområde?

Involver sagsbehandleren/superbrugeren

Stil spørgsmål:

- ”Hvad arbejdede du på, da problematikken opstod?”
- ”Hvad gjorde du og hvad du forventede du, at der skete?”
- ”Hvad skete der i stedet?”
- ”Hvilke processer er relevante?”
- ”Hvad har du gjort for at forsøge at løse problematikken?”

Brug trin-for-trin guide til fejlsøgning



Jeg har fundet problemstillingen, hvad nu?

Driftsside

- Bruges til at få viden om den daglige drift
- Fejlbeskeder
- Nyheder
- Releaseopdateringer
- Driftsbeskeder
- Vejledninger, tjeklister og andet materiale

KOMBITs eksterne dokumentbibliotek

- <https://share-komm.kombit.dk/P0136/SitePages/Startside.aspx>
- Brugervejledninger, navigationsedler, videoer mm.



SPØRGSMÅL?

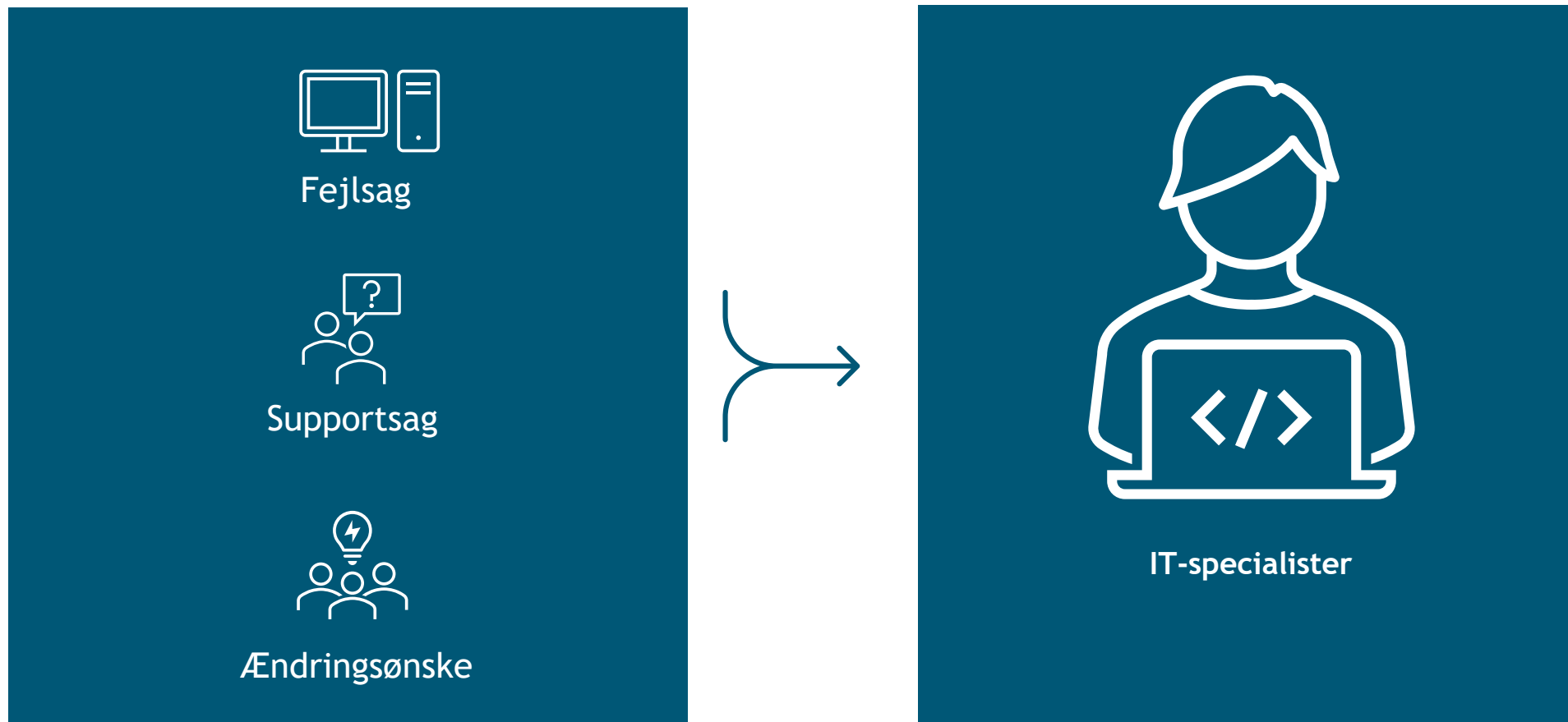
MIN SUPPORT

Din mulighed, som supportberettiget bruger, for at få hjælp til sager, som I ikke selv kan løse i kommunen

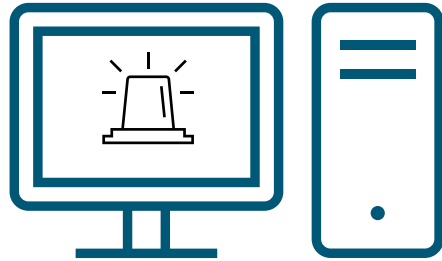
Findes via telefonikonet oppe i højre hjørne af KP



MinSupport



Fejlsag



En uventet hændelse i systemet, som ikke burde opstå

Det kan f.eks. være, hvis en opgaven ikke gennemføres som forventet, hvis data ikke indhentes korrekt fra en integration eller hvis et brev indhenter forkerte oplysninger.

Sagstype ? *

Fejl

Fejl

Support sag

Ændringsønske

Supportsag



Sagstype ⓘ *

Fejl	▼
Fejl	
Support sag	
Ændringsønske	

Et ønske om hjælp med en af de supportopgaver, som Netcompany kan foretage for kommunen

F.eks. sletning af en forkert oprettet sag eller hjælp til at foretage lokal konfiguration af KP i en kommune

Ændringsønske



Et forslag til, hvordan KP kan forbedres. F.eks:

Der noget data, som det kunne være fordelagtigt at kunne se under sagsbehandlingen

En proces fungerer uhensigtsmæssigt for arbejdsgangen og kan optimeres

Du oplever, at der med fordel kunne være en ny knap, eller en knap, som med fordel kunne flyttes til et mere hensigtsmæssigt sted

Sagstype ⓘ *

Fejl ▾

Fejl

Support sag

Ændringsønske

Hvordan opretter jeg en sag? (1/3)

The screenshot shows a web interface for a support system. At the top, there is a dark purple header with a search bar containing 'CPR-nummer eller navn' and a search icon. To the left of the search bar are several navigation icons and a 'MIN SUPPORTI' button. Below the header, there are three sections, each with a title and a table of results. The first section is 'Kommunesager der kræver handling', the second is 'Kommunens åbne sager', and the third is 'Kommunens lukkede sager'. Each section has a table with columns for 'Id', 'Titel', 'Status', 'Kritikalitet', 'Sagstype', 'Komponent', 'CPR', 'Oprettet', 'Ændret', 'Oprettet af', and 'Handling'. All three tables show 'Ingen resultater fundet' and 'Viser 0 til 0 af 0 rækker'. A red arrow points to the 'Opret sag' button in the top right corner of the interface.

Hvordan opretter jeg en sag? (2/3)

- Sagstype
 - Hvis support, tilføj support type
- Titel
- Komponent
- Kritikalitet
- Brugernavn
 - Dit brugernavn - kan ikke redigeres
- Bruger e-mail
- Bruger telefonnummer
- CPR
 - Såfremt relevant
- Opgavens brugervendte nøgle
 - Såfremt relevant

Opret sag

Sagstype *

Support type

Titel *

Komponent *

Kritikalitet *

Bruger navn

Bruger e-mail *

Bruger telefonnummer *

CPR *

Sagen er ikke relateret til en borger

Opgavens brugervendte nøgle *

Sagen er ikke relateret til en opgave

Hvordan opretter jeg en sag? (3/3)

- Disponibel dato for udbetaling, hvis udbetaling blokeret
- Beskrivelse af fejlen
- Vedhæft dokumenter

Angiv disp. dato for udbetaling, hvis udbetaling blokeret ? *

Fejlen påvirker ikke en borgers udbetaling ?

Beskrivelse ? *

Beskriv venligst fejlen. Jo flere detaljer, du tilføjer, jo bedre kan supporten hjælpe.

Fil Rediger Vis Indsæt Format Værktøj Tabel

← → Sætning ▾ **B** *I* U ☰ ☰ ☰ ☰


☰ ▾ ☰ ▾ ☰ ☰ ☰ ☰

🔗 📎

Hvilken handling medførte fejlen?

Opleves fejlen på andre sager?

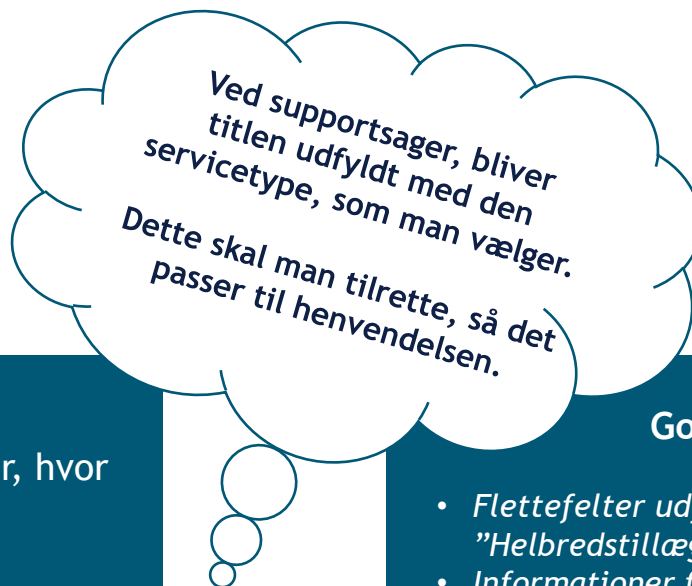
Træk dokument hertil



Vedhæft dokument

Opret sag

Din sag - Den gode titel



Skrevet i neutralt sprog og beskriver, hvor der opleves fejl

Opridser det centrale i problematikken

Kort og præcist er bedre end langt og snørklet

Husk, at du beskriver sagen yderligere i selve sagen - og det er ikke nok kun at skrive spørgsmålet i titlen

Gode eksempler

- Flettefelter udfyldes ikke automatisk i "Helbredstillægskort"-brev
- Informationer fra UDK udstilles ikke i "UDK - Pension" fanen

Dårlige eksempler

- Låsningsdato
- Bestil et opkald vedr.
- HASTER!! HASTER !!! - Hvorfor får jeg denne her fejl!?!?!?!?

Din sag - Hvor kritisk er sagen?

Behandlingen af sagen går ikke hurtigere, jo højere prioritet, der sættes. Det sløver derimod processen, da det kan skygge for de potentielt mere kritiske fejl.

A



Kritisk

Fejl i afgørende og central funktionalitet

B



Høj

Fejl, der ikke kan omgås ved alternativ arbejdsgang

C



Medium

Fejl, der kan omgås ved alternativ arbejdsgang

B



Lav

En gene, som ikke blokerer for arbejdet

Din sag - Information på sagen

Indsæt gerne følgende informationer, hvis relevant:

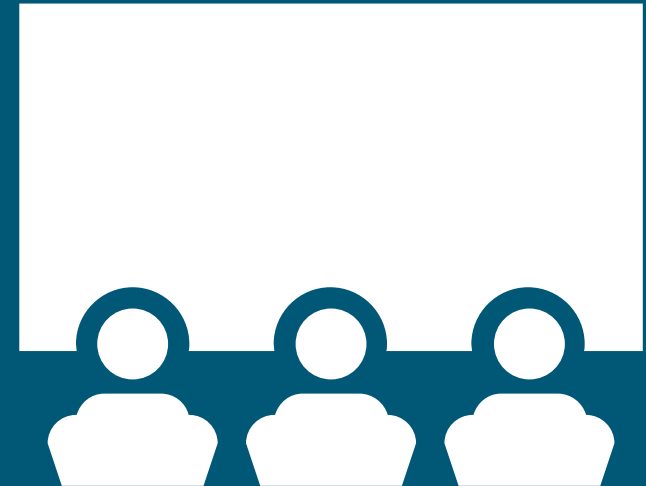
- CPR-nummer, hvis sagen relaterer sig til en borger
- Sags-ID, hvis sagen relaterer sig til en bestemt sag
- Opgave-ID, såfremt sagen relaterer sig til en bestemt opgave

Hvis du har en konkret sag, der viser problematikken, så skriv et Sags-ID.

Sagsinfo	
Titel ?	Bistandstillæg (01-08-2017)
Sags-ID ?	BT-CA48CN2-K-0CUYR2
KLE-nr. ?	32.03.14 Bistandstillæg og plejetillæg
Sagstype ?	Bistandstillæg
Status ?	Bevilget
Oprettet	14-10-2021
Sag gyldig fra ?	01-08-2017
Sag gyldig til ?	-
Bevilling startdato ?	01-08-2017
Bevilling slutdato ?	-
Afgørelsesdato ?	01-08-2017
Kassationskode ?	K5
Handlingsfacet ?	G01
Hjemmel ?	-
Finansieringskommune ?	-
Administrativ enhed ?	-

DEMONSTRATION

- MinSupport



Vi gør opmærksom på, at vi benytter testdata

Din sag - God fejlbeskrivelse

Det er vigtigt, at du skriver så mange informationer som muligt på sagen



- Hvilken handling medførte fejlen

- I dette felt beskriver du, hvordan fejlen er opstået. Her skal der også tilføjes en trin-for-trin beskrivelse af, hvordan du er stødt på fejlen, så det er nemt for Netcompany at genskabe fejlen



- Hvad forventede du, der skete?

- Her beskriver du det forventede resultat, hvis der ikke var opstået fejl



- Opleves fejlen på andre sager?

- Her beskriver du, om fejlen opleves på andre sager

Eksempel på en god fejlbeskrivelse



- Hvilken handling medførte fejlen
- Borger har et bevilget Helbredstillægskort
- Jeg startede ”Opret bevilling” via Handlingsmenuen, for at oprette et Alm. Helbredstillæg
- Jeg valgte at bevilge Helbredstillæget med følgende oplysninger
 - Bevilling Startdato: 01-11-2021
 - Bevilling Slutdato: 31-05-2022
- Jeg tilføjede en ydelse af typen ”Medicin, helbredstillæg” og gennemførte handlingen
- Sagen blev korrekt oprettet, men ydelsen fremgår ikke af sagen, og fremgår ikke under ”planlagte udbetalinger”



- Hvad forventede du der skete?
- Jeg forventede, at det Alm. Helbredstillæg blev oprettet med ovenstående ydelse



- Opleves fejlen på andre sager?
- Nej. Jeg har kunne oprette en sag med samme ydelse på andre borgere.

Tjeklister til fejlhåndtering og oprettelse af supportsager

Tjekliste til de supportberettigede brugere

- ☒ Har sagsbehandler beskrevet fejlen grundigt nok? Ellers henvend dig hos vedkommende og bed dem om at uddybe.
- ☒ Brug værktøjskassen og se, om fejlen kan løses lokalt.
- ☒ Se, om der allerede er oprettet en lignende sag i MinSupport eller på driftssiden.
- ☒ Opret en sag
 - ☒ En rammende titel med detaljer om, hvad sagen drejer sig om.
 - i. Bemærk, at der skal udfyldes yderligere, efter den forudfyldte tekst indsættes.
 - ☒ Vælg den korrekte sagstype
 - i. Fejl = systemfejl, Support sag = brugerfejl, Ændringsønske = forslag til ændringer i KY.
 - ii. Bemærk: Hvis support sag, så vælg den mest hensigtsmæssige supporttype til jeres behov.
 - ☒ Prioritet
 - i. A = Udbetalingskritisk for mange, B = Udbetalingskritisk for en enkelt borger, C = Mindre fejl som kan håndteres ved alternativ arbejdsgang, D = En mindre gene.
 - ☒ Brug e-mail og telefonnummer
 - i. Husk, det er dig som supportberettiget bruger, der skal have dialogen med MinSupport og ikke den sagsbehandler, der oplever problematikken.
 - ☒ CPR, Sags-ID og Opgave-ID hvis relevant
 - i. Husk, at Sags-ID findes under "Generel sagsinfo" på sagen – eks. FOP-QHH4QP-K-06GSD2. Opgave-ID kan findes under "Hændelser" eller i selve opgaven – eks. OPG-AEP3K7LJ
 - ii. Vigtigt: At bruge dette punkt gør det meget nemmere for MinSupport at håndtere problematikken.
 - ☒ Angiv disp. Dato, hvis udbetaling på sagen er blokeret
 - ☒ Hvilken handling medførte fejlen?
 - i. Beskriv i punktform hvad der er gjort op til at fejlen opstod.
 - ii. Vigtigt: Beskriv (også i punktform) hvad du har gjort for at løse fejlen, og hvad du har brugt fra værktøjskassen.
 - iii. F.eks. Hvilke opgaver har du været inde i, hvilke knapper har man trykket på, hvilke informationer har du indtastet?
 - ☒ Hvad forventede du der skete?
 - i. Hvad var det ønskede resultat? Beskriv i detaljer fx at indtægten i en måned bruges til noget specifikt eller at sagen skal gøre noget bestemt. Vær så konkret som muligt.
 - ☒ Opleves fejlen på andre sager?
 - i. Hvis ja, send brugervendte nøgler med på de sager, hvor fejlen opleves. Opret ikke en ny sag til hver sag, som fejlen opleves på.
 - ☒ Vedhæft dokumentation
 - i. Bruges udelukkende til screenshots af KP Basis – ikke til fejlbeskrivelser eller udfyldte templates fra sagsbehandlere.

Tjekliste til sagsbehandlere

- ☒ Forsøg at forstå fejlen
 - i. Brug værktøjskassen som indeholder vejledninger, FAQ, driftssitet
 - ii. Tjek hændelsesfanen og se, om du kan regne ud, hvor præcist fejlen opstod
 - iii. Forsøg at genberegne

Hvis du ikke selv kan løse fejlen, så noter dig følgende, inden jeres supportberettigede bruger kontaktes

- ☒ Opleves fejlen på andre sager?
 - i. Hvis ja, hvilke?
 - ii. Noter dig de brugervendte nøgler (Sags-ID og Opgave-ID) og/eller CPR numre
- ☒ Hvad har du gjort, forinden at fejlen opstod?
 - i. Hvilken opgaver var du i gang med?
 - ii. Hvilke information har du indtastet i systemet
 - iii. Andet?
- ☒ Hvad havde du forventet, der skete?
 - i. Hvad er det ønskede resultat?
 - ii. Beskriv præcist og i detaljer
- ☒ Hvad har du selv gjort for at forsøge at løse fejlen?
 - i. Har du læst i en vejledning? Hvis ja, hvilke?
 - ii. Har du forsøgt at gentage handlingen?
 - iii. Har du tjekket hændelser på borgerens sager?
 - iv. Andet?
- ☒ Er fejlen kritisk for flere borgere?
- ☒ Er fejlen kritisk for en enkelt borger?
- ☒ Kan fejlen løses ved en alternativ arbejdsgang?
- ☒ Er fejlen en lille gene, der ikke har betydning for udbetaling?

Hvordan man håndterer henvendelser fra sagsbehandlere til de supportberettigede brugere er op til den enkelte kommune. Orienter dig, hvordan det bliver gjort i din kommune.

DRIFTSSIDE

KP- Kommunernes Pensionssystem

[Forside](#) [Nyheder](#) [Driftsmeddelelser](#) [Kendte fejl](#) [Vejledninger](#) [Release plan](#) [Hent årshjul](#)

Seneste driftsmeddelelser

Driftsmeddelelser	Forventet løst	Komponent	Oprettet	Senest opdateret	Status
Driftsmeddelelse 1	29-09-2021 00:00		27-09-2021 09:12	27-09-2021 09:12	I gang
Driftsmeddelelse 2	30-09-2021 00:00		27-09-2021 09:12	27-09-2021 09:12	I gang
Driftsmeddelelse 3	29-09-2021 00:00	Driftsiden	27-09-2021 09:11	27-09-2021 09:11	I gang
Test-driftsmeddelelse	06-08-2021 00:00		06-08-2021 09:01	06-08-2021 09:01	I gang

Seneste kendte fejl

Fejlbeskeder	Forventet løst	Komponent	Oprettet	Senest opdateret	Status
Formue kan ikke ændres	02-11-2021 00:00	Opgaver	29-07-2021 15:25	29-07-2021 15:31	I gang
Bevillingsbrev for helbredstillæg flettes forkert	10-10-2021 00:00	Breve	06-08-2021 09:20	06-08-2021 09:20	I gang

Nyheder

Titel	Komponent	Oprettet
Nyhed		28-09-2021 17:48
Kombit-nyhed		11-08-2021 09:14
Release 1.0 udgivet		06-08-2021 09:17

✉ Få underretning via e-mail når der er nye drifts- og fejlmeddelelser eller nyheder

Tilmeld beskeder

Titel	Formål	Ændret dato
-------	--------	-------------

DEMONSTRATION

- Driftsside



Vi gør opmærksom på, at vi benytter testdata

SPØRGSMÅL?



TAK FOR I DAG

—
Husk at udfylde evalueringsskema



Links

- [KOMBITs dokumentbibliotek](#)
- [Driftssiden](#)