



SUPPORT- OG HYPERCARE- HENVENDELSER TIL KSD

13. MAJ 2020



-
- _ Roller
 - _ Typer af henvendelser
 - _ Kanaler
 - _ Værktøj til fjernsupport
 - _ Hypercare
 - _ ?

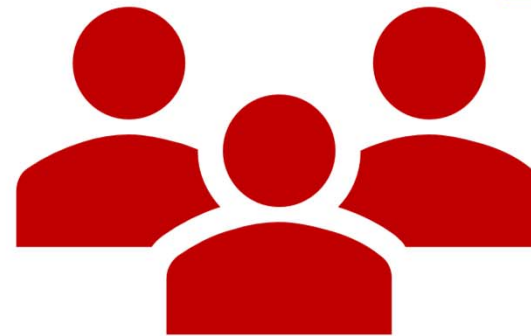
➤ **Kommuner**

Supportberettiget bruger
Superbrugere
Sagsbehandler



➤ **KOMBIT**

KSD kravstiller



➤ **KMD**

KSD Support





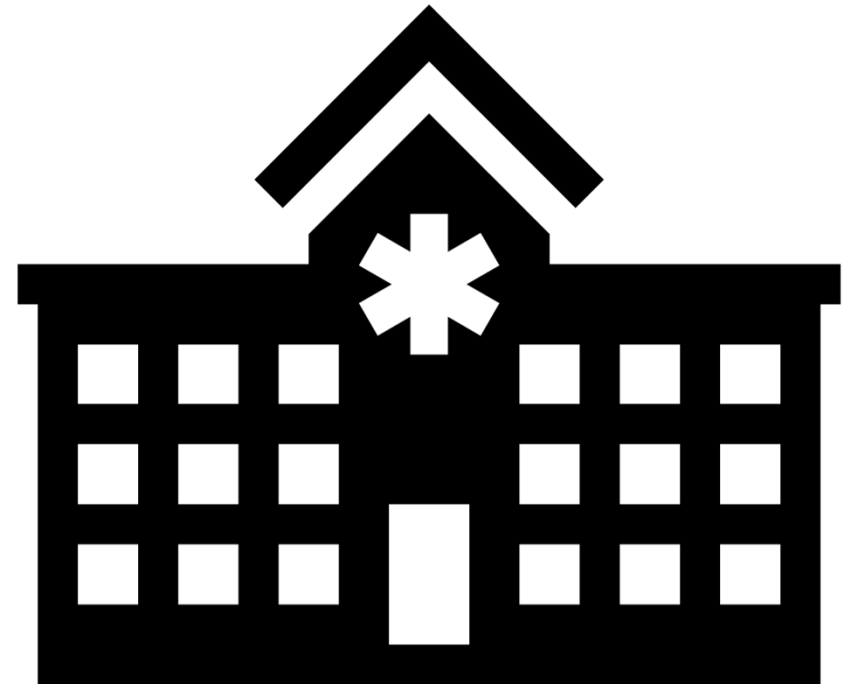
Spørgsmål
vedrørende
Anvendelse af
KSD



Rapportering af
Systemfejl



Fremsendelse af
Ændringsønsker



<https://kundenet.kmd.dk/arbejdsmarked/ksd/Sider/default.aspx>

- › KSD
- Kendte fejl
- Leveringsplan for KSD
- Faste servicevinduer
- Releaseplan og ændringsønsker
- Vejledninger
- Opgaver, Rapporter, Breve
- Supportens ydelser
- Seneste
- Fjernundervisning

Kommunernes Sygedagpengesystem (KSD)

Her kan du få information om aktuel driftsstatus, finde gældende vejledninger, få overblik over kommende ændringer mv.

Er du ny i KSD?

Hvis du er ny bruger af KSD, kan du finde introduktionsvideoer mv. under "Vejledninger".

Tilmeld dig driftmeddelelser

Få besked via e-mail når der er nye driftmeddelelser. Klik på tandhjul (Indstillinger) under den grønne bjælke med teksten 'seneste nyheder og drift'. Vælg de områder du vil abonnere på.

Vi anbefaler, at du som minimum abonnerer på 'kommunernes sygedagpengesystem (KSD)'.

Se [KSD driftstatus](#)

Nyhedsbreve fra KSD

KSD sender jævnligt nyhedsbreve til projektledere og ydelseschefer. Du finder dem [her](#)

Seneste nyheder og drift

2 ulæste

Servicevindue lørdag d. 9. maj kl. 13:00-13:30

7. maj 2020 |

KSD vil være utilgængelig lørdag d. 9. maj kl. 13:00-13:30 på grund af et servicevindue.

Servicevindue fre 1/5 kl. 20 - 2/5 kl. 14

1. maj 2020 |

Der vil være servicevindue i KSD lørdag kl. 20-22. Da Skat samtidig opdaterer på indkomst vil KSD være utilgængelig indtil Skat har gennemført deres opdatering lørdag 2/5. Kl. 14. KSD systemet vil v

Indstillinger



Support

Åbningstider i Supporten

Mandag-fredag 07:00-19:00

Helligdage, grundlovsdag, juleaftensdag og nytårsaften er der lukket.

E-mail: sygedagpenge@ktdp.dk

sygedagpenge@nikker.ktdp.dk

Telefon: 4460 1090

Adresse: Laurruparken 40-42
2750 Ballerup

KMDs Serviceportal

Opret henvendelse til supporten [her](#).

[Læs mere om KMDs Serviceportalen her.](#)

Nyttige links

NemRefusion - Driftsstatus

Se NemRefusions driftsstatus

Mit sygefravær - Driftsstatus

Se Mit sygefraværs driftsstatus

KSD driftstatus

Se KSD driftstatus

KOMBIT Stattesystemer

Se driftstatus for STS, inklusive adgangstyring.

Indstillinger

Vis ulæste

Vis alle

Vis nyheder, jeg har skrevet

Vælg nyhedskanaler

Vælg email abonnementer

Markér alle nyheder som læste

Anbefaling:
Driftsmeddelelser
abonnement

Telefon

- 4460 1090
- Åben hverdage 7 til 19

Mail

- Almindelige mails: sygedagpenge@ksdp.dk
- Sikkermail: sygedagpenge@sikker.ksdp.dk

Portal (pt. ServiceNow)

servicenow™

TeamViewer

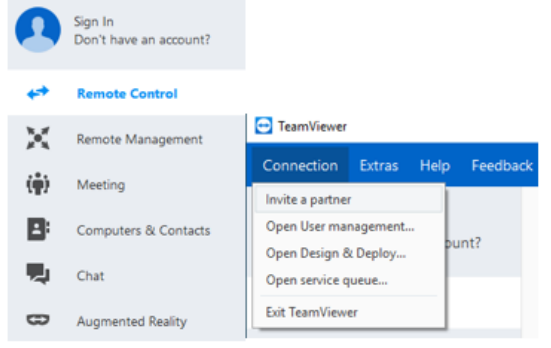
[https://kundenet.kmd.dk/arbejdsmarked/ksd/Sdan_kontakter_du_supporten/Huskeseddel_Kunde - TeamViewer.docx](https://kundenet.kmd.dk/arbejdsmarked/ksd/Sdan_kontakter_du_supporten/Huskeseddel_Kunde_-_TeamViewer.docx)

KSD – Kommunernes SygeDagpenge system



Anvendelse af TeamViewer Fjernsupport

TeamViewers fjernsupport lader dig tilslutte sikkert til kundecomputere, tilgå filer og programmer, og kontrollere eller se deres skrivebord.

Beskrivelse	Handling
<p>1. Start TeamViewer på din computer og vælg funktionen Remote Control.</p> <p>Tryk på Connection oppe i venstre hjørne. Dernæst vælges funktionen Invite a partner.</p>	

KSD – Kommunernes SygeDagpenge system

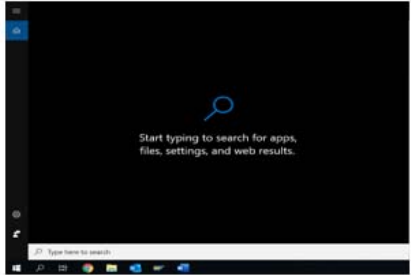



Anvendelse af Microsoft Quick Assist / Hurtig Hjælp

Microsoft Quick Assist / Hurtig hjælp

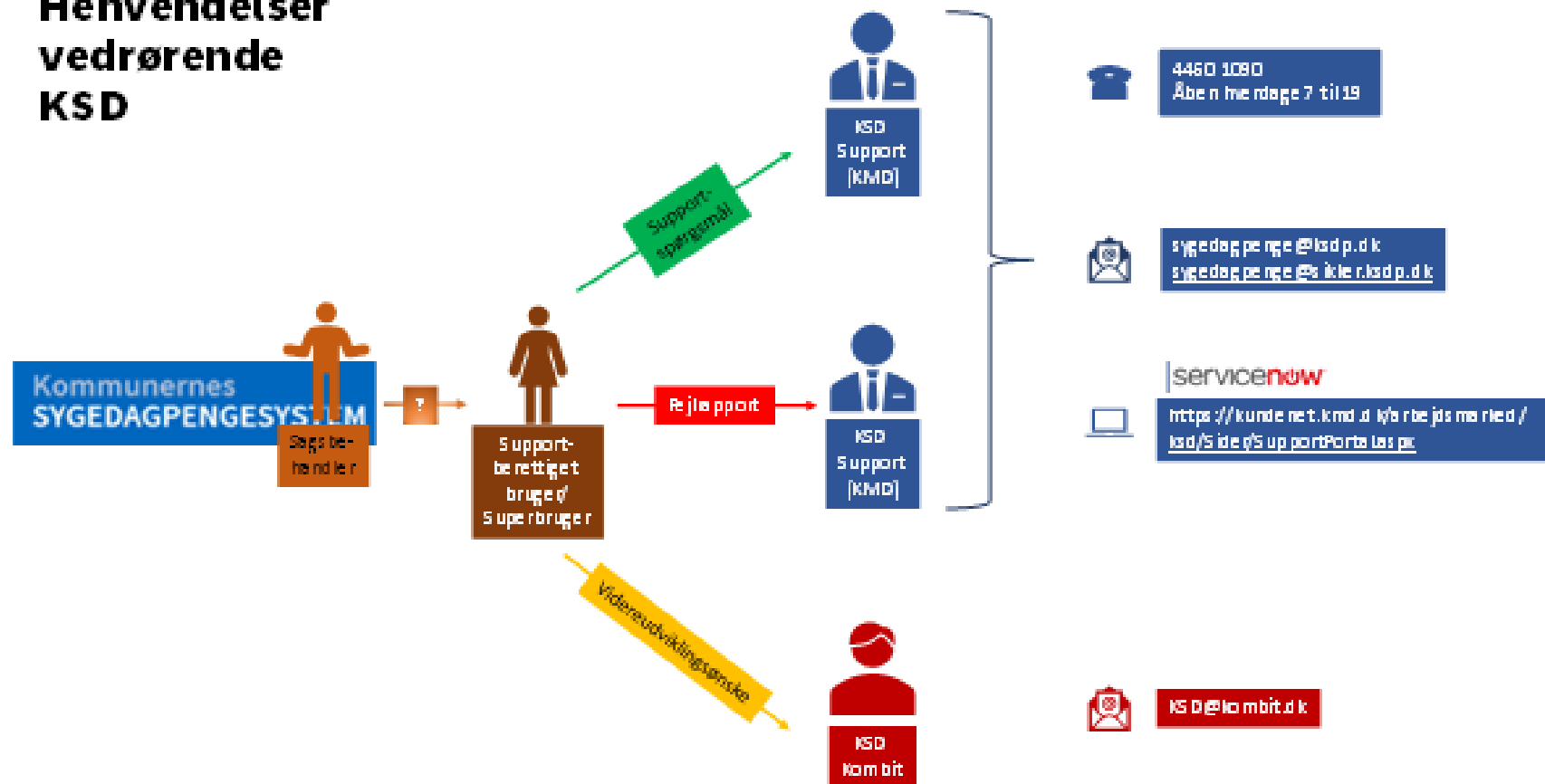
[https://kundenet.kmd.dk/arbejdsmarked/ksd/Sdan_kontakter_du_supporten/Huskeseddel_Kunde - Microsoft Quick Assist.docx](https://kundenet.kmd.dk/arbejdsmarked/ksd/Sdan_kontakter_du_supporten/Huskeseddel_Kunde_-_Microsoft_Quick_Assist.docx)

Microsoft Quick Assist / Hurtig Hjælp er en Windows 10-app. Den gør det muligt for en KMD medarbejder, at se eller eventuelt overtage din pc.

Beskrivelse	Handling
<p>1. Tryk på søgeikonet nede i venstre side af værktøjslinjen. Dernæst søg efter "Hurtig Hjælp" (hvis din Windows er på dansk) eller Quick Assist (hvis din Windows er på engelsk), og vælg det.</p>	
<p>2. I feltet Kode fra assistent</p>	

<https://kundenet.kmd.dk/arbejdsmarked/ksd/Sådan kontakter du supporten/Sådan håndteres henvendelser til KSD v 2.pdf>

Henvendelser vedrørende KSD



Daglige hypercare møder med implementeringsgrupperne

- Formiddag ledelse
- Eftermiddag anvendelse, "bordet rundt"

Hypercare og support koordinerer gennem daglige møder

KSD ledelse mødes dagligt for at sikre rette bemanning

Hypercare vedr. Transition og efterkonvertering

- Gruppe 1-4 kl. 9.00-10.00
- Gruppe 5-8 kl. 10.30-11.30

Målgruppe: Ydelseschefer & KSD-projektledere

Hypercare vedr. kommunale ibrugtagning og indmeldte supportsager

- Gruppe 1-4 kl. 13.00-14.00
- Gruppe 5-8 kl. 14.30-15.30

Målgruppe: KSD-projektledere og supportberettigede brugere

