

Ofte stillede spørgsmål og tips & tricks

I dette dokument kan du finde svar på ofte stillede spørgsmål og læse tips og tricks. Vi holder løbende dokumentet opdateret, så forældet indhold fjernes og nyt tilføjes. Du kan benytte genvejstasterne "Ctrl" + "F" for at lave en tekstsøgning i dokumentet.

Version 1.7

Senest opdateret d. 30.07.24 - Tilføjelser er markeret med **gul**.

Indhold

1. Ofte stillede spørgsmål (FAQ).....	1
2. Tips & tricks.....	3
3. Funktionalitet.....	5

1. Ofte stillede spørgsmål (FAQ)

Spørgsmål	Svar
Hvordan finder jeg det cpr.nr., som en returneret udbetaling / PBS forsendelse handler om?	Under "Betaling" i NemKonto-systemet (NKS) kan I søge på "enkeltbetalinger". I feltet "Udbetalings-ID (UPR)" skal I indsætte en tekstbid fra feltet "Oprindelige ref.", som fremgår, at det bankkontoudtog I modtager om den returnerede udbetaling / PBS forsendelse. I skal indtaste teksten fra "Oprindelige ref." UDEN de første 8 cifre. Herefter får I betalingen med det cpr.nr., det vedrører i NKS.
Forudbetalte træk og udbetalinger står anderledes end i KMD SPK. Er det en fejl?	KP viser datoerne for forudbetalte træk og udbetalinger lidt anderledes end KMD SPK. I KP fremgår altid den dato som vil være dispositions- eller trækdatoen for beløbet, også selvom denne dato ligger i en anden måned end beløbet vedrører. For beløb, der vedrører forudbetalte ydelser og træk, er dette den sidste dato i måneden før den måned som beløbet vedrører. Det betyder f.eks. at en ydelse, der vedrører marts og er forudbetalt, vil fremgå til d. 28/2. Det betyder også, at hvis man ønsker at borger skal modtage ydelsen f.eks. den 28/2 skal man registrere 01/03 som startdato. Om beløbet er forud- eller bagudbetalt afgøres både af om pensionisten er forud-/bagudbetalt, og hvad er der konfigureret for den pågældende ydelse-/træktype.

Hvilken rapport skal jeg bruge i forlængelse af månedskørslen, for at få overblik over afviste træk?	<p>Vi anbefaler, at I bruger rapporten "Trækstatus" og "Træk fra serviceleverandør".</p> <p>Mht. "Trækstatus" skal I vælge "Periode fra" og "Periode til", som dækker den aktuelle måned, og her se hvilke træk der er blevet afvist.</p> <p>Mht. "Træk fra serviceleverandør" skal I vælge "Periode fra" og "Periode til", som indeholder den dag, hvor leverandøren har afleveret trækfilen til KP.</p> <p>Du kan læse om rapporterne i brugervejledningen for sagsbehandler, afsnit 15.3.</p>
Min Support: Hvordan prioriteres løsning af fejl?	<p>Når du indmelder fejl, skal du vælge en prioritet (A, B, C og D) i forhold til hvor kritisk I oplever fejlen ude i kommunen. Dette giver Netcompany indblik i, hvor kritisk I vurderer fejlen er.</p> <p>Netcompany sætter en tilsvarende prioritet på sager, som tager udgangspunkt i en række aftalte kriterier, som bl.a. omfatter hvor mange kommuner eller borgere, der er berørt af fejlen, og om fejlen er blokerende for at løse en opgave. Opgaven prioriteres som udgangspunkt ud fra den prioritet, som Netcompany sætter.</p>
Min Support: Hvad betyder "Løsning godkendt af KOMBIT"?	<p>Det betyder, at KOMBIT er enige i, at det skal rettes, og at der kommer en kodeændring.</p>
Min Support: Jeg kan ikke genåbne "LUKKEDE" supportssager. Hvad gør jeg?	<p>En supportssag sættes til "LØST", når det vurderes at løsning er fundet. Er du uenig skal du afvise løsningen via Min Support og skrive en forklaring på, hvorfor du afviser. Netcompany sætter sagen til "LUKKET", når de vurderer at 'alle er enige'.</p> <p>En "LUKKET" sag kan ikke genåbnes og der skal startes en ny.</p>
Kan vi få flere supportberettigede brugere?	<p>KOMBIT betaler for et fast månedligt antal henvendelser – kommer der flere end det aftalte antal henvendelser, skal KOMBIT betale pr. efterfølgende henvendelse fra udviklingsbudgettet. De supportberettigede brugere er tænkt som en sikring af, at sager ikke dobbeltindberettes, og at de indberettes af medarbejdere, som er bekendte med hvordan man opretter en "god og tilstrækkelig" sag.</p> <p>På baggrund af ovenstående kan vi derfor ikke uden videre tildele ekstra pladser. Oprindeligt blev antallet pr. kommune fastsat efter kommunens størrelse. Vi tager løbende stilling til, om det er muligt at øge antallet.</p> <p>Hvis I ønsker flere, end I har pt., kan I skrive til KP@kombit.dk, og beskrive jeres behov.</p>

	<p>Ønsker I at udskifte jeres supportberettigede, eller at se hvem, der er registreret for jeres kommune, skal I kontakte Netcompany via Min Support.</p> <p>I skal have rettigheder som superbruger, for at I kan indberette sager via Min Support.</p>
Vi har oprettet en ny træk- eller ydelsestype, men sagsbehandler kan ikke anvende den?	<p>Ved oprettelse af nye træktyper, skal sagsbehandlers rettigheder (jobfunktionsroller) være sat op med det korrekte KLE.nr. i FK Klassifikation, før det er muligt for sagsbehandler at anvende den nyoprettede træktype!</p> <p>I skal også være opmærksomme på, at der i systemadministrationen af træk- eller ydelsestypen er sat hak ved "Må bevilges".</p>
Hvordan opretter og retter jeg takster i KP?	<p>Fra release 2.0 er det blevet muligt at oprette og rette takster via systemparameteren "Takst". Du skal være opmærksom på, at typer, der er konverteret til at benytte takst, ikke kan ændres tilbage til ikke at benytte takst. Det er kun muligt at tilrette takstbeløbet.</p>
Der ligger fejlede opgaver i opgaveindbakken	<p>Disse vedrører opgaver, der ikke kunne gennemføres før fejl blev fikset og evt. andre årsager.</p> <p>Der er introduceret 2 nye muligheder "Genkør" og "Slet" De fejlede opgaver forsvinder fra opgaveindbakken ved enten at "Genkøre" dem eller "Slette" dem</p>
Bliver træk fra en serviceleverandør afvist, hvis borgeren ikke har en sag til indkomne træk?	<p>KP opretter automatisk en sag til indkomne træk, hvis borgeren overholder forudsætningerne for sagsoprettelse svarende til, hvis man havde oprettet en ny sag med processen "Opret træk". Systemet danner en hændelse, som kommunen kan opsætte abonnement, hvis det ønskes. Når sagen er oprettet oprettes trækket, som angivet fra serviceleverandøren.</p>
Kan jeg rette / stoppe træk bagud i tid?	<p>Det er muligt at rette og stoppe træk tilbage i tid, hvor KP foretager fuld genberegning af trækket og evt. opretter ydelse, hvis borger har tilgodehavende.</p> <p>Før release 4.0 d. 30. okt. skulle reguleringer af træk tilbage i tid foretages som oprettelse af et <i>nyt engangstræk</i>. Dette er <i>ikke</i> nødvendigt længere.</p>

2. Tips & tricks

Emne	Tip
Underretninger fra driftssiden til din mail	<p>Fra driftssidens forside kan du via knappen "Tilmeld beskeder" vælge at abonnere på nyt fra driftssiden, fx nye driftsmeddelelser og fejl. På den måde holdes du løbende opdateret, når der er nyt vedr. KP. Du skal scrolle lidt ned på siden, for at finde knappen.</p>

Oprettelse af links under "Link" dropdownen	I har I kommunerne selv mulighed for at tilføje nye link til linkmenuen Dette gøres på følgende måde: <ul style="list-style-type: none"> • Tilgå Systemadministrationen • Under fanen Systemparametre vælg "Links" i dropdownen • Klik på "Opret" og udfyld titel og URL Når ovenstående er gjort, kan linket tilgås fra linkmenuen
Hent oplysninger i den rigtige rækkefølge	Skal du opdatere oplysninger fra UDK på en borger, skal du først hente oplysninger fra CPR og bagefter hente fra UDKPE.
Har I brug for flere træk- og/eller ydelsestyper?	I kan selv oprette nye træk- og ydelsestyper, hvis der er behov for det. Den nye træk- eller ydelsestype skal oprettes i FK Klassifikation (Vælg "KP-Finanssortiment" under Sortiment). OBS: omkostningsstedet skal være oprettet i FK Klassifikation. Herefter skal I lave jeres omsætningstabel i økonomisystemet og tilknytte kontonumre, således at der konteres korrekt. Den nye type kommer automatisk over i KP. Hvis I ønsker at kontodetaljere typen, skal dette gøres i KP på fanen "Systemadministration". Afslutningsvis skal I genbesøge jeres jobfunktionsroller for at sikre, at de er sat korrekt op i forhold til KLE numre.
OBS om jeres revurderings-, mangler-, afslags- og bevillingsbrev	Hvis individuel tekst (eller ydelsestype hvis I ikke benytter individuel tekst) og sagstype er enslydende, skal I overveje, om I ønsker at tilpasse brevskebelonerne, for at undgå "klodset" gentagelse. Alternativt kan I ændre praksis så individuel tekst (eller ydelsestype) giver mening sammen med sagstypen. Hør mere på webinarret om opsætning af breve d. 14.11 ca. 47 minutter inde i mødet. I kan finde optagelsen af webinarret her: https://vimeo.com/885236456/3dbd41e130?share=copy

<p>Har I så mange brevskebeloner, at det er besværligt når I skal vælge dem / få overblik?</p>	<p>Med beskedskabelongrupper kan I opdele jeres forskellige brevskebeloner i kategorier.</p> <p>Når en brevskebelon vælges via drop-down-menu i sagsbehandlingen, vil brevskebelonerne være inddelt i de valgte beskedskabelongrupper.</p>
<p>Skal sagsbehandler kunne oprette "Særlige oplysninger" (gul bjælke) med fritekst?</p>	<p>Sagsbehandler kan få mulighed for at overskrive "særlige oplysninger" (gule bjælker ved personoverblikket) med fritekst, som supplement til de præopsatte valgmuligheder.</p> <p>KP-systemadministrator skal opsætte forretningskonstanten "override_saerlige_oplysninger" til "true".</p>
<p>I kan sende journalnotater fra SAPA til KP</p>	<p>Hvis en henvendelse i borgerservice giver anledning til det, kan I oprette et journalnotat i SAPA og sende det til KP.</p> <p>I KP vil det blive modtaget som en "Modtag post" opgave, hvor I kan godkende at journalnotatet lægges på en af borgers sager.</p> <p>Teknisk set skal I foretage relevant opsætning af "Fordelingskomponenten", for at dette er muligt.</p>

3. Funktionalitet

Emne	Note
<p>Aktuel formue</p>	<p>Ved oprettelse af et helbrestillægskort skal borger have oplyst sin formue til UDK, som skal træffe afgørelse om borgerens samlede aktuelle formue.</p> <p>Er borger samlevende vil formuen bestå af begge parter samlede formue. Hvis den ene af de to parter har en formue, der er uoplyst, kan formuen ikke opgøres.</p> <p>Når UDK træffer afgørelse om en ny formue sendes der altid besked til KP om dette. Formuen skal være aktuel i forhold til ansøgningsdatoen eller op til 7 dage før. Sidstnævnte formuespænd opsættes i systemadministrationen.</p> <p>Vi anbefaler, at I benytter automatisk sagsbehandling af ansøgninger om helbrestillægskort, da KP kan forestå den fulde behandling af ansøgningerne.</p>

	<p>Behandler I dem manuelt, skal I fortsætte fra trinnet "Angiv sagsoplysninger" til næste trin "Træf afgørelse". På dette trin skal I vælge "Afbryd og gem", hvormed opgaven går i ventetrim. Når KP modtager den opdaterede formue fra UDK, vil opgaven gå ud af ventetrim igen, så I kan finde den i opgaveindbakken.</p>
Sagsoprettelse ved masseindberetning	<p>Når der modtages et træk ved masseindberetning, vil KP forsøge at oprette trækket på en eksisterende sag af den sagstype, som er relevant for trækket. Den relevante sagstype afgøres af den trækart, som træktypen, der skal oprettes, er placeret under.</p> <p>Hvis der ikke kan findes en relevant eksisterende sag, kan brugeren få oprettet en ny sag fra masseindberetningsbilledet. Hvis der er <i>flere</i> relevante sager, kan brugeren vælge hvilken sag trækket skal oprettes på.</p> <p>For at sikre, at der ikke bliver oprettet en ny sag hver måned, vil sager, der er afsluttet i sidste måned, blive forlænget, så de kan holde det nye træk. Sagen bliver forlænget til udgangen af måneden, som der trækkes for.</p> <p>Sagsoprettelse foregår på samme måde ved masseindberetning af ydelser. Systemet kontrollerer, at forudsætningerne, for at borger er berettiget, fortsat er til stede.</p>
Kvikudbetalinger	<p>Udbetalingskørslen for kvikudbetalinger kører dagligt og sender derfor udbetalingerne til NemKonto på daglig basis. Der vil gå maks 2 bankdage, før pengene er på borgers konto. Hvis i f.eks. laver en kvikudbetaling til en borger mandag inden kl. 18, vil pengene lande hos borgeren senest onsdag.</p> <p>Det er ikke muligt at foretage "straksudbetalinger" som man kan i KY. Straksudbetalinger er for borgere, som skal have pengene samme dag.</p>
Borger er låst	<p>Medarbejderen, der har låst borgeren, har et symbol som kan benyttes, til at låse borgeren op igen. Låste borgere låses automatisk op over natten.</p>