

KOMMUNERNES PENSIONSSYSTEM - KP

TJEKLISTE TIL SUPPORTBERETTIGEDE BRUGERE

netcompany

Versionshistorik - Kommunerettet

Version	Dato	Bemærkninger
1.0	14-08-2024	Følgende er tilføjet: <ul style="list-style-type: none">• Besvar eller afgør sag• Status på sager• Godkend/Afvis løsning

Tjekliste til de supportberettigede brugere

- ☑ **Har sagsbehandler beskrevet fejlen grundigt nok? Ellers henvend dig hos vedkommende og bed dem om at uddybe.**
- ☑ **Brug relevante materialer og se, om fejlen kan løses lokalt.**
 - ☑ **Brug værktøjerne fra PowerPointen.**

Kig under hændelsesfanen og se, om du kan regne ud præcist, hvor præcist fejlen opstod.
- ☑ **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.
 - Bemærk, at der skal udfyldes yderligere, efter den forudfyldte tekst indsættes.
 - ☑ Vælg den korrekte sagstype
 - Fejl = systemfejl, Supportsgag = hjælp til funktionel anvendelse, Ændringsønske = forslag til ændringer i KP Basis.
 - **Bemærk:** Hvis du har valgt en supportsgag, så vælg derefter den mest hensigtsmæssige supporttype til jeres behov.
 - ☑ Prioritet
 - A = Fejl i afgørende funktionalitet
 - B = Fejl der ikke kan omgås ved alternativ arbejdsgang
 - C = Mindre fejl som kan håndteres ved alternativ arbejdsgang
 - D = En mindre gene.
 - ☑ Bruger e-mail og telefonnummer
 - 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

- 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-AEP3K71J
- **Vigtigt:** Angiv disse oplysninger, så MinSupport hurtigere og nemmere kan løse din sag.

 Angiv disp. Dato, hvis udbetaling på sagen er blokeret Hvilken handling medførte fejlen?

- Beskriv i punktform, hvad der er gjort op til at fejlen opstod.
- **Vigtigt:** Beskriv (også i punktform), hvad du har gjort for at løse fejlen, og hvad du har brugt fra værktøjskassen.
- F.eks. hvilke opgaver har du forsøgt at løse, hvilke knapper har du trykket på, hvilke informationer har du indtastet?

 Hvad forventede du, der skete?

- Hvad var det ønskede resultat? Beskriv i detaljer f.eks., 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?

- Hvis ja, send brugervendte nøgler med på de sager, hvor fejlen opleves. Hvis samme fejl opleves i flere sager, skal du kun oprette én sag i MinSupport.

 Vedhæft dokumentation

- Bruges udelukkende til skærmbilleder af KP Basis – ikke til fejlbeskrivelser eller udfyldte templates fra sagsbehandlere. Du skal gemme skærmbilleder lokalt på din computer først og uploade dem efterfølgende. Hvis du klikker på skærmbilledet, efter det er poppet op nede i højre hjørne, åbner du et vindue, hvori du kan gemme skærmbilledet lokalt på din computer. Alternativt kan du sætte skærmbilledet ind i word og uploade wordfilen til fejlsagen.

**Besvar eller afgør sag:**

- I tabellen "Kommunesager der kræver handling", kan du se de sager, som Netcompany har arbejdet på, og som du skal ind og tage stilling til.
- Brug funktionerne "Besvar" eller "Afgør" sag, når du skal ind og besvare eller afgøre en sag. Hvis du bruger "Rediger" kommer sagen ikke retur til Netcompany.

**Status på sager:**

- Under 'Mine sager, der kræver handling' og 'Mine åbne sager', kan du under 'Status', se hvilken status, der er sat af Netcompany. De forskellige typer status kræver forskellig respons fra jer.
- Du kan se i nedenstående tabel, hvilke statustyper, der kan forekomme og hvilke handlemuligheder du har.

Status i Min Support	Beskrivelse	Handlinger i Min Support
Ny	Netcompany har endnu ikke set din sag	Vis/Rediger: - Vis sagen eller tilføj info Annuller: - Hvis du har fortrudt oprettelsen
Analyseret	Netcompany har visiteret din sag, men endnu ikke begyndt arbejde.	Vis/Rediger: - Vis sagen eller tilføj info
Løsning estimeret	Netcompany har estimeret, hvor mange timer, rettelsen vil tage at udføre, og den vil nu blive prioriteret ind i fejlrettelsessporet.	Vis.
Leverandøren arbejder på sagen.	Netcompany har bekræftet at der er en fejl og arbejder på at løse fejlen.	Vis.
Klar til release	Fejlrettelsen er færdig og afventer release.	Vis.
Løst	Netcompany har foreslået en løsning, eller besvaret dit spørgsmål. Du skal klikke dig ind på sagen og tage stilling til svaret.	Vis. Afgør: - Tag stilling til svaret.

Omgåelse anvist	Netcompany har bekræftet at der er en fejl og har foreslået en omgåelse indtil fejlen er fikset.	Vis. Besvar: - Besvar sagen
Afventer bruger	Netcompany har efterspurgt flere oplysninger fra dig.	Vis. Besvar: - Besvar sagen
Afventer 3. part	Netcompany har videresendt sagen til den 3. part hvor fejlen er opstået.	Vis.
Udskudt	Sagen er blevet udskudt. Sager kan blive udskudt af forskellige grunde. Det kan fx være, hvis sagen afventer en ny release.	Vis/Rediger: - Vis sagen eller tilføj info
Lukket	Sagen er lukket. En lukket sag vises 30 dage efter den er blevet lukket.	Vis.
Afvist	KOMBIT har afvist et ændringsønske. Du kan vælge at besvare sagen og sige OK eller afvise handlingen. Netcompany visiterer derefter sagen igen.	Vis. Besvar: - Besvar sagen
Dublet af anden sag	Sagen er allerede kendt og Netcompany arbejder på en løsning på en anden sag, som kan være meldt ind af en anden kommune. Hvis du holder sagen åben, vil du blive orienteret, når hovedsagen er løst.	Vis. Besvar: - Besvar sagen
Annulleret	Du har annulleret sagen.	Vis.
Dublet af anden sag - Lukket	Netcompany har løst problematikken på en anden sag, og sagen er blevet lukket. En lukket sag vises 30 dage efter den er blevet lukket.	Vis.
Afvist - Lukket	Du har svaret på en afvist sag, som på baggrund heraf er blevet lukket. En lukket sag vises 30 dage efter den er blevet lukket.	Vis.

**Godkend/Afvis løsning:**

- Du har mulighed for at godkende eller afvise, at din sag er blevet løst.
- Hvis du er enig i løsningen, skal du klikke på "Godkend rettelse". Herefter vil sagen blive lukket, og der vil ikke blive foretaget yderligere i sagen. Hvis du skriver en kommentar og godkender sagen, vil din kommentar ikke blive læst af Netcompany. Du er dog altid velkommen til at skrive en kommentar, for at dokumentere historik på sagen.
- Hvis du ikke er enig i, at sagen er blevet løst, skal du klikke på "Afvigelse" og tilføje en beskrivelse af, hvorfor du ikke mener, at sagen er løst. Din beskrivelse vil blive læst af Netcompany, og brugt til den videre behandling af sagen.

Du kan læse mere om, hvordan du bruger og navigerer i MinSupport i brugervejledningen "Brugervejledning – Sagsbehandler og økonomimedarbejder", som du finder på driftsitet [her](#).