



Effektiv kundesupport i et agilt udviklingsetup

KISS 2. oktober 2024

ALT HAR ET FORMÅL

Vi skaber IT-løsninger, der udvikler viden, velfærd og vækst til det danske samfund

LÆS OM SCHULTZ

SE VORES LØSNINGER



ERHVERV OG ORGANISATIONER

Åbent for opdateret lovinformation og effektiv
eslutionsstøtte



STAT

Stærk domæneviden og tæt samarbejde skaber
IT-projekter med høj værdi og lav risiko



KOMMUNER OG REGIONER

Skab kvalitet i sagsbehandlingen, og sæt borg
og virksomheden i centrum

Schultz Information

- Schultz har eksisteret i mere end 360 år
- Schultz er ejet af en fond
- Schultz skaber IT-løsninger til primært offentlige kunder
- I dag er nedslaget på særligt ét af vores produkter: Schultz Fasit





Schultz Fasit – Jobcenterløsning

Systemet

- Schultz Fasit er med 60+ kunder, 60+ partnerintegration og 14.000 faste daglige brugere markedets foretrukne jobcenterløsning.
- Systemet understøtter 30.000 siders foranderlig lovgivning, er forretningskritisk og anvendes intenst i hele forretningstiden.
- Understøtter forskelligartede brugere med høj personaleomsætning.



Schultz Fasit – før og efter

The screenshot shows the legacy Schultz Fasit system. On the left is a navigation sidebar with various menu items like 'Borgere', 'Søger', 'Tilføj', 'Set placering', 'Vis Link', 'Kopier et link', 'Filér', 'Diagramliste', 'Bogsering', 'Excel', 'Hjælp', 'Om', 'Log ud'. The main area has tabs for 'Placeringer' (selected), 'Alle placeringer', 'Ny placering', 'CV & job', 'Samtal', 'Journal', 'Historik', 'Aktiver', 'Overblik', 'A-kasse', 'Kontaktoplysninger', 'AA-henvisninger', 'Placeringer', 'Persongrupperkort', 'Overblikspersoner', 'Indledningsplan', 'Borgers kontaktperson', 'Adresse', 'Jobsejring og rådgivning', 'Øremærkede tilbuds', 'Kontaktfomlinger', 'Positive henviser', 'Negative henviser', 'Mådighedshenviser', 'Helbredsdejsgivende', 'Dokumenter', 'Plancifikat', 'Plancifikat', 'Ungdomsbaseret', 'Forstørgetskort', 'Tilmeldingskort', 'Frauenstork', 'Kommentarer', and 'Dokumenter'. Below the sidebar is a table titled 'Placeringer - Alle placeringer' with columns: Nr., Navn, Startdato, Slutdato, Tilbuds type, Placeringsstatus, Antal timer pr uge, Sag, Borgere, CPR-nummer, Kontaktperson, Virksomhed, Ansættig, Godkendelsesstatus, and 'Sag efter poster'. A yellow bar at the bottom indicates 'Åben issue - Registreret af Bruger102 Dækkepligt - 17-07-2018 07:57' and 'Åpen issue - Registreret af Bruger102 Dækkepligt - 17-07-2018 07:57'. At the bottom is a grid with columns A through Y.

The screenshot shows the modernized Schultz Fasit system. At the top right is the user 'Kim Aagaard-jcadm.Jorgensen' and 'J.C. Test'. The main area has tabs for 'Borgeroverblik', 'Journal & Dokumenter', 'Samtal', 'Plan & Aktiviteter', 'CV & Jobsejring', 'Rådgård & Fritagelser', 'A-kasse', 'Asyl & Integration', and 'Historik'. The 'Plan & Aktiviteter' tab is selected. It displays sections for 'Planstatus' (Aktiv, 39), 'Gældende planversion' (23-08-2023), 'Senest redigeret af' (Peter-jcadm Berg), 'Publiceringsstatus' (Publiseret), 'Plantype' (Set af borger på Jobnet), 'Opfølgningsdato' (-), 'Ingen plan' (Borgeren har ikke en plan i Fasit), 'Aktiviteter' (Aktiviteter table with rows for 'Guld- og salvsmedelever', 'Mentorordning - individuel', and 'Mentorordning - individuel'), 'Visioner' (Aktuelle og planlagte table with rows for 'Dagpenge : 0...', 'A.C. PRODUK...', 'Anders Chris...', 'Peter Berg', 'Kræver ikke go...', 'Bent Jensen', 'Peter Berg', 'Kræver ikke go...', 'Bent Jensen', 'Peter Berg', 'Kræver ikke go...'), 'Rækker pr side: 1... 1-3 af 3', and 'Øremærkede tilbud' (Planhistorik (DFDG)). On the right is a sidebar with icons for 'Generelt plan', 'Redigér plan', 'Mådige aktiviteter', 'Redigér kontaktkort', 'Opret aktivitet', 'Send plan som brev', and 'Udskriv plan'.

24 releases årligt.
2000+ deploys til produktion årligt.





Schultz Kundesupport



Adisa

Jannie

Mie

Kamilla

Louise

Michael

Pia

Sheila

Susanne

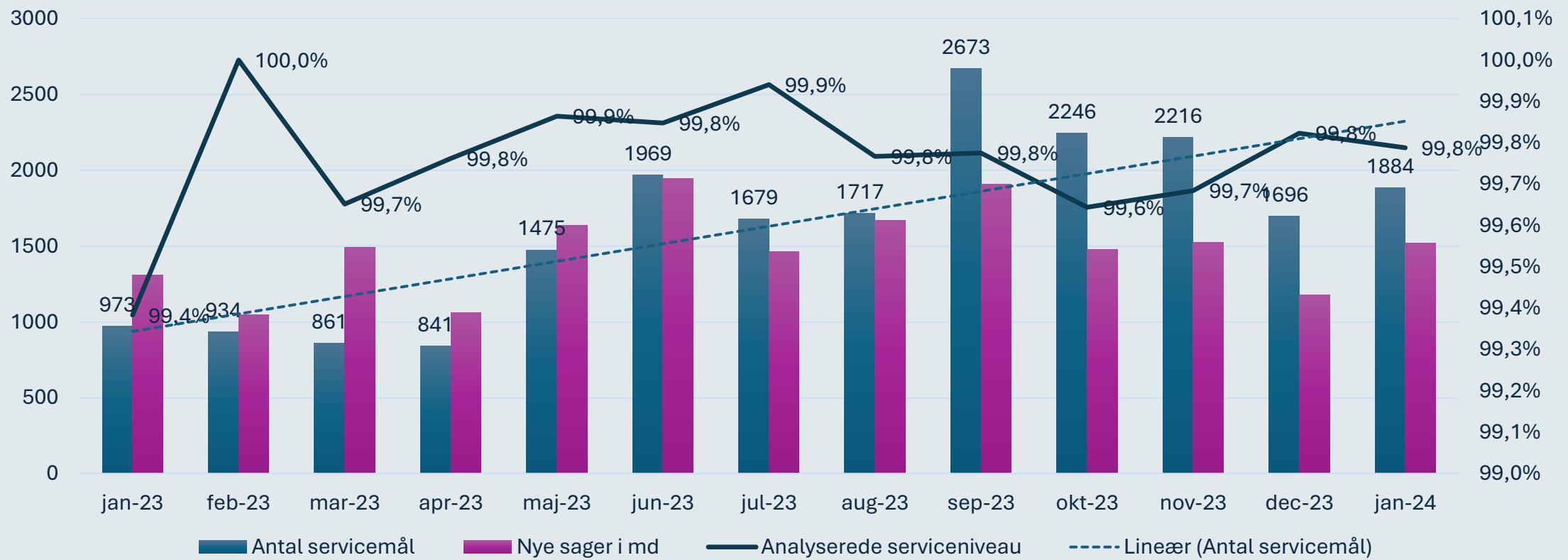
- 20 forskellige kontraktmodeller med servicemål

ID	Objekttype	Åben af	Gentagne mål	Næste mål	Tidsfrist
42224203	Incident	-	1	Lb. Kommunikation	24-09-2024 17:00
42226436	Incident	kas	0	Løst og Leveret	30-09-2024 17:00
42203298	Service	-	0	Løst, Klar i Release KK	01-10-2024 17:00
42215506	Service	sab	0	Løst, Klar i Release KK	11-10-2024 16:00
42217284	Service	-	0	Løst, Klar i Release KK	14-10-2024 17:00
42218742	Service	-	0	Løst, Klar i Release KK	15-10-2024 17:00



SKI 02.19 (2023) SØLV: Benyttes til alle kunder, der har indgået SØLV aftale på SKI 02.19 (2023) - Uanset produkt.					
Vist navn	Beskrivelse	Eksempel	Type	Reaktionstid	Behandlingsstart
1 - Kritisk fejl	Fejl der medfører uoprettelige forhold, eller medfører at der i væsentligt omfang leveres forkerte informationer til brugerne eller Kunden.	Service Request			
		Incident	1 Timer	4 Timer	1 Dag t. luk
		Change			
2 - Alvorlig fejl	Fejl der medfører at flere væsentlige arbejdsprocesser hos	Service Request			
		Incident	1 Timer	4 Timer	1 Dag t. luk
		Change			
3 - betydelig fejl	fejl der resulterer i at arbejdsprocesser ikke kan gennemføres eller kun kan gennemføres ved ændringer i arbejdsgangen.	Service Request			
		Incident	1 Timer	4 Timer	2 Uger
		Change			
4 - Normal fejl	Fejl der ikke hindrer at arbejdsprocessen kan gennemføres	Service Request			
		Incident	1 Timer	4 Timer	
		Change			
5 - Mindre betydelige fejl	Ubetydelig eller kosmetisk fejl, men hvor der er fejl i forhold	Service Request			
		Incident	1 Timer	4 Timer	
		Change			

Serviceniveau udvikling



Serviceniveau udvikling

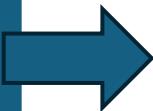


Ny og enkel proces for sagshåndtering



Visitation

- Alle nyindkomne sager
- Driftsproblemer fanges her
- 68% af sagerne løses her



Kundesupport

- Alle de sager vi ikke har kunne løse i visi'en
- Typisk lidt mere komplekse sager
- 70% af sagerne løses her inden for 5 dage



Tidsfrister

- Alle sager med tidsfrister

A large red 3D puzzle piece stands upright, partially obscuring several white puzzle pieces. The red piece has a jagged top edge and a smooth bottom edge. The white pieces are scattered around it, some partially hidden behind the red piece. The background is a light gray.

Sprint reviews

**Webinarer,
Online kurser
og interne
kurser**



Tak for taletiden