

# Demohistorier

Felles anskaffelse av nytt system for egeninnføring i  
IKT-Agder samarbeidet.

2026

## Innhold

### Innhold

|                                        |   |
|----------------------------------------|---|
| CASE 1 – Endre arbeidsflyt .....       | 3 |
| CASE 2 – Slå sammen saker .....        | 3 |
| CASE 3 – Skille på gnr/bnr .....       | 3 |
| CASE 4 – Kunden betaler for mye.....   | 3 |
| CASE 5 – Arbeidsliste/sjekkliste ..... | 3 |
| CASE 6 – Avdragsordninger .....        | 4 |
| CASE 7 – Opprette saker manuelt .....  | 4 |
| CASE 8 – Saksregistrering.....         | 4 |
| CASE 9 – Lage egne brevmaler.....      | 4 |
| CASE 10 – Saksliste .....              | 4 |

Demohistoriene er et utdrag av de viktigste brukerhistoriene der vi ber leverandør lage korte videoklipp (et per historie) med demonstrasjon av hvordan løsningen ser ut i praksis. Klippene skal samlet ikke overstige en time i avspillingstid.

## CASE 1 – Endre arbeidsflyt

Som saksbehandler ønsker jeg eksempelvis å ha en egen arbeidsflyt for ubetalte fakturaer for omsorgstjenester. Der ønsker jeg å endre flyten slik at den første purringen heter "Har du glemt oss" i stedet for «Inkassovarsel». Inkassovarsel kommer først som purring nr. 2 for slike krav. Denne arbeidsflyten legges til en bestemt tjenestetype. Saksbehandler ønsker å kunne opprette og endre arbeidsflytene selv, slik at man ikke må bestille dette fra leverandør.

## CASE 2 – Slå sammen saker

Som saksbehandler ønsker jeg å slå sammen flere saker og deretter starte et innfordringsløp på nytt ved å sende en samlet betalingsoppfordring til kunde. Kunden har ikke betalt flere terminer og dette slås sammen i en purring for videre innfordring før man sender saken til Namsfogden eller Tingretten.

## CASE 3 – Skille på gnr/bnr

Kunden eier flere eiendommer og har ubetalte krav for flere av eiendommene. En megler ringer til saksbehandler og ber om å få oppgitt skyldig beløp for en av eiendommene som skal selges. Siden det bare er den ene eiendommen som skal selges må saksbehandler oppgi hovedstol, renter og gebyr som-tilhører kun denne eiendommen. Saksbehandler ønsker å enkelt finne skyldig beløp for den spesifikke eiendommen i oversikten over alle krav mot en og samme kunde.

## CASE 4 – Kunden betaler for mye

Kunden har mottatt purring på en ubetalt faktura. Kunden ender opp med å betale purringen to ganger. Det dobbelt innbetalte beløpet skal enten 1) tilbakebetales til kunden så raskt som mulig og må føres i innfordringssystemet som overbetalt slik at det registreres tilbake til økonomisystemet for utbetaling, eller 2) fordeles til andre saker med utestående skyldig beløp.

## CASE 5 – Arbeidsliste/sjekkliste

Som saksbehandler trenger man en arbeidsliste/sjekkliste over saker som er fullført i gitt arbeidsflyt. Saksbehandler kontrollerer alle innbetalte saker før disse avsluttes. Dersom det gjenstår beløp å betale etter endt arbeidsflyt trenger saksbehandler at denne saken kommer opp i arbeidslisten for vurdering om saken kan avsluttes eller om det skal purres videre manuelt.

## CASE 6 – Avdragsordninger

En kunde ringer og ber om ny/oppdatert nedbetalingsplan som passer kundens behov. Kunden ønsker ulikt månedsbeløp og ulike forfallsdatoer pga. varierende inntekt. Forespørselen innvilges av saksbehandler. Som saksbehandler legger jeg opp en ny/oppdatert nedbetalingsplan med varierende beløp for innbetaling for kunden.

## CASE 7 – Opprette saker manuelt

Noen krav kommer ikke inn til innfordringssystem via Xledger pga. feil i overføring, eller at fordringen oppstår andre steder som for eksempel ved purring på avdrag for sosiale lån eller ved at det foreligger en dom om betaling. Som saksbehandler må jeg derfor kunne legge inn saker manuelt i innfordringssystemet.

## CASE 8 – Saksregistrering

Som saksbehandler må jeg kunne legge inn medskylder ved varsel om tvangssalg der det er flere hjemmelshavere til en eiendom. Jeg oppretter da ny/nye debitor(er) manuelt. Jeg sender deretter ut brev til medskyldnere vedr. varsel om tvangssalg.

## CASE 9 – Lage egne brevmaler

Som saksbehandler har jeg behov for å kunne gjøre endringer på de standardiserte brevmalene som ligger standard i systemet fra leverandør. Jeg må kunne forme brevmaler slik at de er best tilpasset tjenestetypene vi har, som for eksempel varsel om oppsigelse av båtplass i andregangsvarsel. Jeg må også kunne opprette brevmaler helt fra bunnen av.

Som saksbehandler må jeg også kunne sende brev i fritekst fra innfordringssystemet med relevante opplysninger, eksempelvis kontonummer, KID og oppsett på skyldig beløp.

## CASE 10 – Saksliste

Som saksbehandler ønsker jeg å kunne slå opp i sakslister og filtrere på ulike kriterier for å hente ut rapporter og statuser for sakene. Jeg ønsker å kunne filtrere på blant annet tjenestetyper (eks. barnehage, SFO, husleie m.m.), åpne saker, lukkede saker, saker sendt Tingretten/Namsfogden etc. Jeg ønsker å kunne eksportere de filtrerte listene ut i excelformat.