



Nyt hjemmebygget program gør en forskel i Medlemsservice Support



Anna Nissen
HR Konsulent

I Medlemsservice Support foretager vi årligt en række masseudsendelser til medlemmer, hvor vi beder dem levere forskellige informationer til os.

For nyligt har vi sendt breve til de af vores medlemmer, der er bosat i udlandet, om at de skal indlevere deres skatteidentifikationsnummer (TIN-nummer) fra deres bopælsland.

Afvisning af skatteindberetninger

Sidste år var første gang, vi bad om TIN, og en del af dem, vi modtog, blev efterfølgende afvist af SKAT på grund af forkert format.

Til daglig er det vores studentermedhjælper Markus, der håndterer responsen fra TIN-udsendelsen. Da han blev opmærksom på de mange afvisninger, vi havde modtaget, tænkte han kreativt.





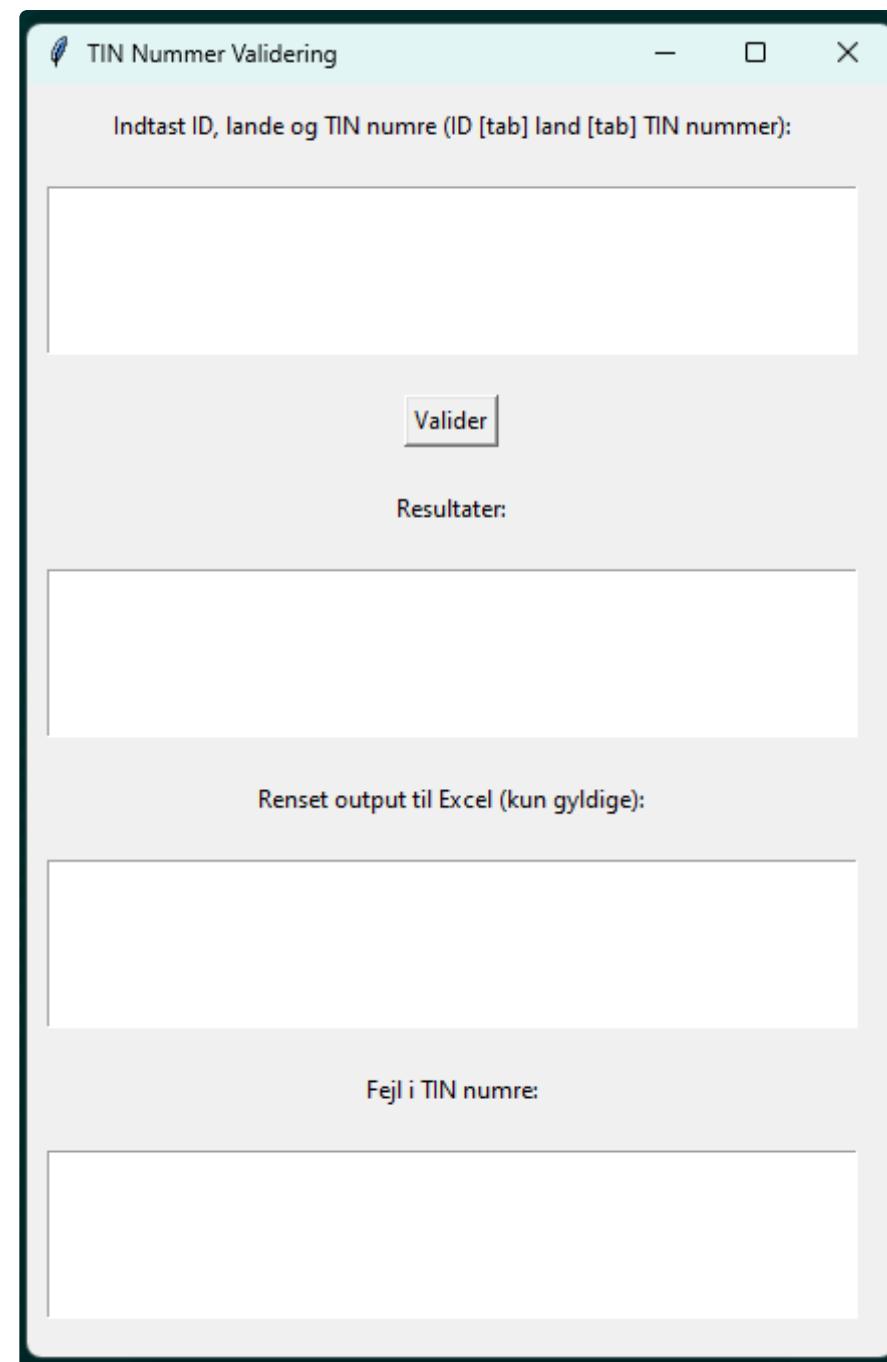
Hvordan fik du idéen til TIN værktøjerne?

Som en del af mit studie har jeg fået en stor interesse for programmering. Under behandlingen af de afviste skattenumre (TIN) bemærkede jeg hurtigt et mønster i afvisningsårsagerne, som ofte skyldtes, at medlemmer i god tro indtaster deres skattenummer i et format, der ikke altid accepteres af IT-systemerne.

Hvordan er værktøjerne bygget, og hvad kan de?

Der er tale om to enkle programmer, skrevet i et kodesprog der kaldes Python. Det første program er designet til at anvendes ved indberetning af enkelte TIN, hvor programmet renser TIN-numre for formateringsfejl og samtidig kontrollerer formatet i forhold til det specifikke land. Det andet program udfører samme funktion, men kan behandle flere hundrede numre samtidigt, rense dem, kontrollere formaterne og opdele TIN-numrene i korrekte og ukorrekte.





Hvor meget tid vil du skyde på at Support sparer ved at bruge værktøjerne?

I den konkrete indberetningsproces er det vanskeligt at vurdere den præcise tidsbesparelse, men programmet medførte, at vi undgik 1-2 fejl pr. 10 TIN-numre ved seneste indberetning. Derudover er det bekvemt, at programmet selv fjerner de hyppige fejl, som f.eks. når medlemmer bosat i Sverige indberetter deres personnummer i et format, der ikke stemmer overens med deres TIN. Disse fejl ville ellers have resulteret i afledte workflows, som er tidskrævende. Det indebærer blandt andet manuel opslag af de enkelte numre for at kontrollere formatet på diverse landes officielle skattehjemmesider samt lukning af fejl-workflows (i medlemssystemet Plexus, red).



Samarbejde med IT

Markus har samarbejdet med IT om, hvordan værktøjet skulle implementeres i driften i P+, og det er aftalt, hvor værktøjet hentes, og hvordan det skal beskrives/dokumenteres.

Efterfølgende er der udarbejdet vejledninger til koden, brugen og den løbende vedligeholdelse.