

Udvikling af selvbetjeningsløsningen 'Se dine feriepenge' i ATP

Et eksempel på hvordan ATP indsamler og anvender viden om brugerne og deres digitale adfærd

atp=

Baggrund

En ny ferielov træder i kraft 1. september 2020

Optjening og afholdelse

Lønmodtagerne går fra at optjene ferie i kalenderåret, som de kan afholde fra 1. maj året efter til at kunne holde betalt ferie allerede måneden efter, de optjener den.

Feriepenge før/efter skat

Lønmodtagere vil opleve, at deres feriepenge er indberettet enten før skat eller efter skat – eller begge dele

Det korte ferieår

Overgangen fra gammel til ny ferielov betyder, at lønmodtagerne optjener feriepenge i 8 måneder i 2019 i stedet for de sædvanlige 12.

Overgangsåret

Alle feriepenge som optjenes i overgangsåret (1. september 2019 – 31. august 2020) indgår i en opsparing hos Lønmodtagernes Feriemidler.

Gevinster

Lønmodtagerne skal forstå og forholde sig til en masse ændringer ifm. overgangen til den nye ferielov. ATP forventer derfor, det vil give anledning til en masse spørgsmål.

Opdateringen af selvbetjeningsløsningen 'Se dine feriepenge' svarer således på lønmodtagernes spørgsmål vedrørende:

Hvor mange feriedage kan jeg bestille for de enkelte ferieår?

Er mine feriepenge indberettet 'før skat' eller 'efter skat'?

Hvornår skal min ferie senest være afholdt?

Hvor mange penge har jeg sparet op i overgangsåret?

Proces for videreudvikling af løsningen

Eksisterende data om brugernes adfærd, samt viden om hvilke spørgsmål brugerne har til den eksisterende selvbetjeningsløsning blev taget med i betragtning i videreudviklingen af 'Se dine feriepenge'.

Dette blev gjort for at sikre genbrug af funktionaliteter i selvbetjeningsløsningen, der fungerer godt i dag, samt en mulighed for at optimere funktionaliteter til de ændringer der sker ifm. den nye ferielov.



Indsamling af
kvantitative
data

Indsamling af
kvalitative
data

Medlyt i
kundeservice

Viden indsamlet fra kvantitativ data



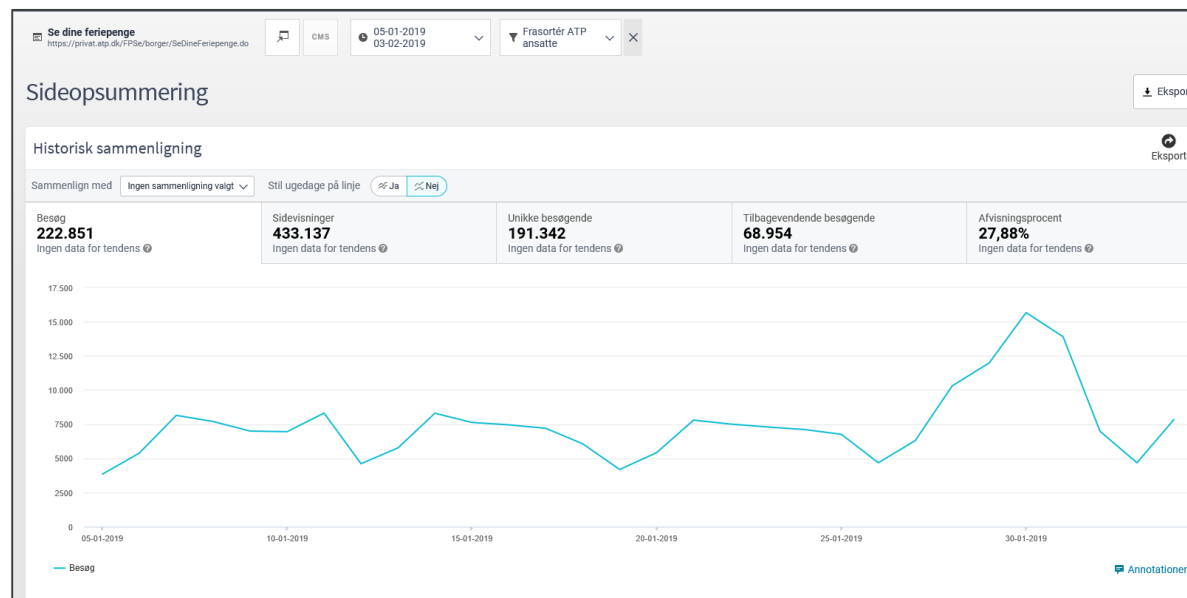
'Se dine feriepenge' er stadig den mest besøgte selvbetjeningsløsning under Pension og Erhvervssikring i ATP



Der er ca. 200.000 unikke besøgende i 'almindelige' perioder.



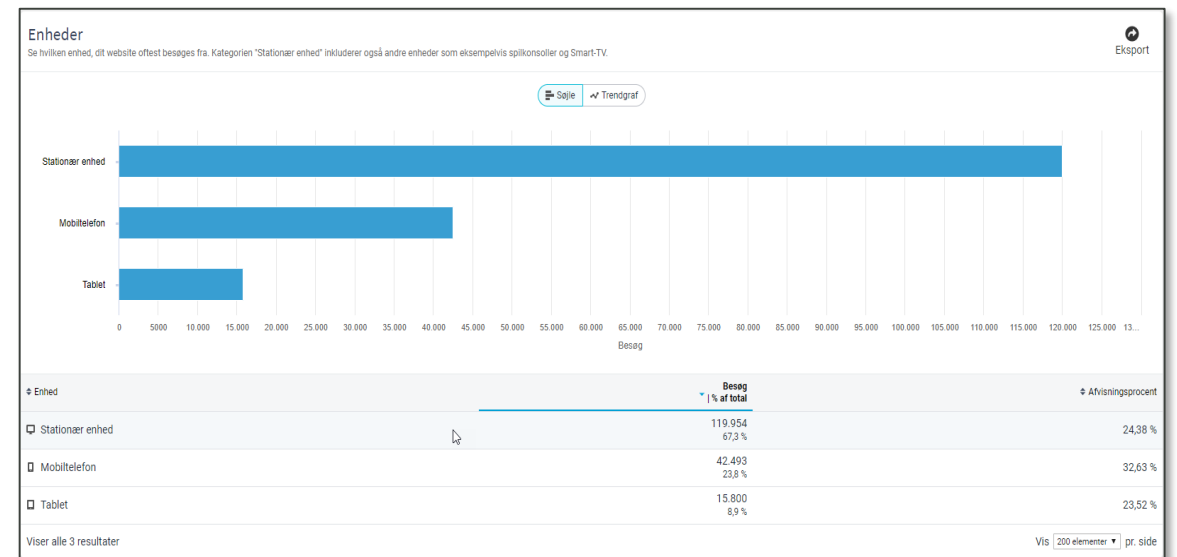
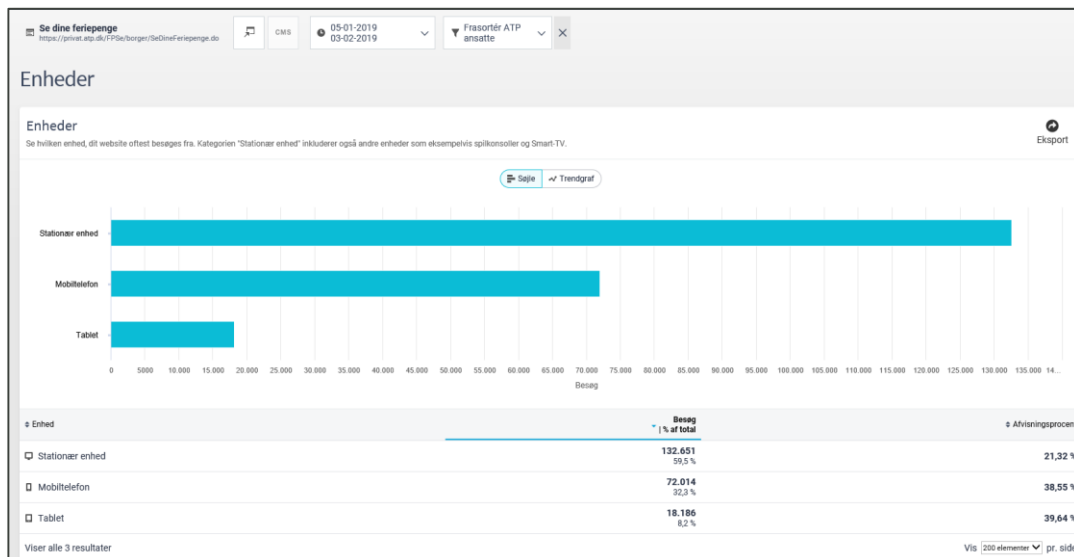
Der er mere end 600.000 unikke besøgende pr. måned i peakeperioder



Viden indsamlet fra kvantitativ data



Fra 2018 til 2019 er andelen af brugere der anvender en mobil enhed steget med 60%.



Viden indsamlet fra kvalitativ data

Kommentarer fra brugerne fra smiley-funktion på borger.dk:

Hvordan kommer jeg fra oversigten over optjente til bestilling af dem?

Der bør være en dato for hvornår de udløber – en sidste dato for udbetaling

Jeg ville gerne kunne se kommende ferieår på samme side som det indeværende ferieår

Hvor logger man ud?

Det er fint at man kan se kr. og øre samt arbejdsgiver. Men der mangler i høj grad, at man kan se i hvilken periode de givne feriepenge er optjent. Det kan jeg ikke se fremgå nogen steder.

Hej jeg kan se mine optjente feriepenge, hvornår kan jeg søge om at få dem udbetalt?

Vigtigste indsigter fra vidensindsamlingen

Kvalitativ dataindsamling

Brugerne har behov for at få et hurtigt overblik over alle deres optjente feriepenge på tværs af ferieperioder

Brugerne har brug for at få et overblik over, hvornår ferien senest skal holdes

Brugerne har brug for at 'log ud' bliver gjort mere synlig

Brugerne har brug for, at 'bestilling' af feriepenge bliver gjort mere synlig

Kvantitativ dataindsamling

Fra 'responsiv' til 'mobile first'

- Den kvantitative undersøgelse viste, at flere og flere brugere anvender mobile enheder til at få et overblik over deres feriepenge.
- Den eksisterende selvbetjeningsløsning var tænkt og udviklet responsivt tilbage i 2015, det gav derfor god mening at tænke den nye løsning 'mobile first', da 'Det Fælles Designsystem' lige var lanceret og dermed gav nogle nye muligheder i den retning.

Fra gammel til ny løsning

Feriepengeinfo borger.dk

Dine feriepenge

Her kan du se, hvor mange feriepenge du har optjent, og hvor mange feriepenge du har til gode. Du kan også se dine tidligere ansøgninger.

Hvis du mener, at der er fejl i oplysningerne, skal du kontakte den arbejdsgiver, du har optjent feriepengene hos.

Vælg ferieår ▼

◀ Et ferieår tilbage 01-05-2018 til 30-04-2019 ▶ Et ferieår frem ▶

Optjent ferie Se tidligere ansøgninger

Ansættelsesforhold	Optjent	Rest
Arbejdsgiver - medarbejdernummer overført fra ferieår 2017 Udbetales af: Arbejdsgiver	5,25 dage (5.000,25 kr.)	3,25 dage (3.095,40 kr.)
Arbejdsgiver - medarbejdernummer Udbetales af: Arbejdsgiver	18,23 dage (26.685,31 kr.)	14,23 dage (20.830,05 kr.)
Arbejdsgiver - medarbejdernummer overført fra ferieår 2017 Udbetales af: Arbejdsgiver	0,00 dage (1.200,25 kr.)	0,00 dage (0,00 kr.)
Arbejdsgiver - medarbejdernummer overført fra ferieår 2017 Udbetales af: Arbejdsgiver	0,00 dage (36.005,25 kr.)	0,00 dage (0,00 kr.)
Arbejdsgiver - medarbejdernummer overført fra ferieår 2017 Udbetales af: Arbejdsgiver	0,00 dage (7.211,25 kr.)	0,00 dage (0,00 kr.)
Arbejdsgiver - medarbejdernummer overført fra ferieår 2017 Udbetales af: Arbejdsgiver	6,00 dage (6.000,25 kr.)	6,00 dage (6.000,25 kr.)
I alt		29.925,70 kr.

Søg feriepenge
(nyt vindue)

Væsentligste ændringer:

- Overblik over ferieperioder, hvor lønmodtager kan bestille feriepenge - nu og i fremtiden
- Orientering samt angivelse af om beløb er før/efter skat
- Oplysning om hvornår ferien senest skal holdes
- Link til overgangsåret i topmenuen
- Tydelig 'log ud' knap
- Tydelig knap til 'Bestilling' af feriepenge

tstspc02 Log ud

Feriepengeinfo
[Kontakt](#)

Dine feriepenge

Dit overblik Din tidligere ferie ▼ Din overgang til ny ferielov

Udskriv

Dit overblik

Du har feriepenge både før skat og efter skat

Bemærk, at nogle af dine feriepenge er før skat. Det betyder, at skatten først trækkes, når du får pengene udbetalt. Det præcise beløb du får udbetalt, afhænger af dine skatteforhold. De oplysninger har Feriepengeinfo ikke. De feriepenge, du har til gode efter skat, er der allerede betalt skat af. Du får derfor hele beløbet udbetalt.

Ferieperiode
01. maj 2019 - 30. april 2020

Du har **14,70** feriedage tilbage
I alt **518,40 kr.** efter skat

Ferien skal holdes senest den 30. april 2020

Bestil feriepenge Se detaljer

Ferieperiode
01. maj 2020 - 31. december 2021

Du har **1.086,82 kr.** efter skat tilbage

Ferien kan bestilles fra 01. marts 2020
[Hvorfor er ferieperioden så lang?](#)

Se detaljer

[Læg har forladt det danske arbejdsmarked](#)

Ferieperiode
01. september 2020 - 31. december 2021

Du har **3,00** feriedage tilbage
I alt **199,98 kr.** før skat

Ferien kan bestilles fra 01. marts 2020

Se detaljer

Ansvarlig myndighed

Feriepengeinfo

Kontakt

[Kontakt Feriepengeinfo](#)

Links

[Læs om ferie og feriepenge](#)

[Læs om den nye ferielov](#)

[Læs om Lønmodtagernes Feriemidler](#)

Privatlivspolitik

[Behandling af personoplysninger](#)