

Svar på tilbakemeldinger fra IMS spørreundersøkelse, juni 2022

I dette dokumentet kan du lese svar på ulike tilbakemeldinger og spørsmål som vi fikk etter at vi sendte ut en spørreundersøkelse til alle idrettslagene som bruker IMS. Her har vi samlet noen av punktene som vi følte var for spesifikke til å inkluderes som egne punkter i e-posten som vi sendte ut til alle idrettslagene, men som var viktige å adressere.

Innhold

| | |
|--|---|
| Betaling og Buypass..... | 1 |
| Hvilke betalingsmåter finnes i IMS? | 2 |
| Hvordan kan vi manuelt registrere en faktura som betalt, f.eks. når et medlem betaler direkte til idrettslagets bankkonto?..... | 2 |
| Hva betyr det når en faktura er ukurant, og hva gjør man med disse? | 3 |
| Kommunikasjon, og logg for utsendelser fra IMS | 3 |
| Jeg får ikke kommunisert ut til riktig gruppe blant medlemmene mine. Hvordan kan dette løses?.. | 3 |
| Hvordan kan jeg få en oversikt over hva som sendes ut fra IMS, og om dette når frem til medlemmene eller ikke? | 3 |
| Jeg opplever at mine medlemmer ikke mottar fakturaene og puringene som sendes ut. Hvordan kan jeg følge opp dette?..... | 4 |
| Samtykke | 4 |
| Hvordan kan mine medlemmer legge inn reservasjon mot fotografering eller filming? Hvordan finner jeg som medlemsansvarlig denne informasjonen? | 4 |
| Ventende medlemmer | 4 |
| Hvordan får jeg aktivert et medlem som har status Venter? | 5 |
| Et av mine medlemmer har ligget lenge med status venter og skal ikke være med i klubben lenger. Hvordan får jeg fjernet disse? | 5 |
| Partier | 5 |
| Hvordan kan jeg sette opp partier for å gruppere medlemmene per treningstid eller ferdighetsnivå? | 6 |
| Hvordan skal man sette opp partier med fakturering av partiavgift? Det er veldig mange innstillinger og vanskelig å vite hva alle gjør. | 6 |

Betaling og Buypass

Det har vært en del spørsmål rundt betalingsmuligheter og funksjonalitet knyttet til Buypass. Her kan dere lese spørsmålene og svarene som vi fikk relatert til dette.

Her har vi også en PowerPoint som beskriver faktureringsflyten og koblingen mellom IMS og Buypass:

<https://www.idrettsforbundet.no/siteassets/idrettsforbundet/digital/ims/buypass-og-faktureringsflyt-i-ims.pptx>

Hvilke betalingsmåter finnes i IMS?

I IMS har vi per juni 2022 4 forskjellige måter for medlemmene å betale sine krav.

1. Betale faktura manuelt i nettbanken. Dette er den vanligste måten medlemmene i IMS-klubber betaler for seg, siden det alltid sendes ut faktura som vedlegg på e-post. Dette gjelder også selv om medlemmet har eFaktura eller AvtaleGiro, slik at de har en kopi av kravet samt varsling om at et trekk i nettbanken er foreliggende. Dette er det påkrevd at vi sender ut.
2. Direkte betaling med bankkort, kredittkort eller VIPPS. Dette kan gjennomføres i medlemsportalen til IMS, <https://imsapp.nif.no>. Dette gjelder både ved innmelding, og dersom medlemmene logger inn i systemet og navigerer til sine fakturaer i oversikten Faktura.
3. AvtaleGiro. Dette er et alternativ som klubben må skru på i Profil Idrettslag for at medlemmene skal kunne benytte. AvtaleGiro kan enten settes opp i nettbanken dersom medlemmet har eFakturaKID (lang KID) på sin faktura, via knappene i IMSapp som også er tilgjengelige ved innmelding, eller via <https://avtalegiro.nif.no>. Vær obs på at medlemmet må være 18år gammelt og ha norsk d-/personnummer og nettbank for at han/hun kan benytte AvtaleGiro. Hvis disse kravene ikke er oppfylt må medlemmet ha registrert fakturamottaker for å få en eFakturaKID, eller foresatte må registrere AvtaleGiro via <https://avtalegiro.nif.no>.
4. eFaktura. Dette må også skrus på av idrettslaget, i Profil Idrettslag, på lik linje med AvtaleGiro. Per 15.05.22 er det ikke lenger mulig å opprette eFaktura mot en enkelt aktør, og all eFaktura baseres på generell aksept/ "Ja takk til alle". Derfor må medlemmer og foresatte som ønsker å bruke eFaktura huke av for dette i sin nettbank. Som vi beskrev i vår forrige release note rundt månedsskifte mai-juni, kan dere lese mer om endringen til eFaktura 2.0 her: <https://www.efaktura.no/privat/Pages/Fordeler.aspx>

Hvordan kan vi manuelt registrere en faktura som betalt, f.eks. når et medlem betaler direkte til idrettslagets bankkonto?

Dette er dessverre ikke mulig å gjøre. Årsaken er at vi har krav om at alle betalinger skal være sporbare, og dermed kan vi ikke åpne for at betalinger kan registreres manuelt. Dersom et medlem betaler rett til idrettslagets konto er den enkleste løsningen at idrettslaget betaler fra sin konto til riktig kontonummer med KID som står på fakturaen. Da vil Buypass registrere betalingen, og pengene kommer tilbake til idrettslaget ved neste overføring.

Hva betyr det når en faktura er ukurant, og hva gjør man med disse?

En faktura får status ukurant dersom det er betalt inn for mye eller for lite i forhold til beløpet som er fakturert. Vi jobber med å legge til en boks for å vise antallet ukurante fakturaer på instrumentbordet i IMS, slik at disse blir lettere å oppdage og følge opp. For å håndtere disse fakturaene må man logge inn i Buypass Payment Manager, som er tilgjengelig fra IMS via Klientkontoer Buypass og knappen "Gå til administrasjonsklienten". Her finnes veiledningen for Buypass og håndtering av disse fakturaene:

<https://buypassdev.atlassian.net/wiki/spaces/BuypassPaymentManager/pages/15237251/5.5+Manuell+behandling>

Kommunikasjon, og logg for utsendelser fra IMS

Vi har også fått en del henvendelser relatert til kommunikasjonsmulighetene i IMS, og hvordan man kan følge opp det som sendes ut.

Jeg får ikke kommunisert ut til riktig gruppe blant medlemmene mine. Hvordan kan dette løses?

Dersom man bruker medlemsoversikten (Beta, per juni 2022), vil man kunne filtrere på en rekke kriterier som f.eks.:

- Treningsavgifter
- Partier
- Alder
- Grad

Disse filtrene kan også kombineres med hverandre, eller settes opp for flere partier samtidig. Når man har funnet frem til utvalget av medlemmer som man skal kommunisere med, så kan man bruke knappen kommunikasjon til å sende ut e-post og/eller SMS til alle medlemmene. Det er ingen kostnader for klubbene å sende SMS i dag, så det er bare å bruke den kanalen man føler at når medlemmene best.

Hvordan kan jeg få en oversikt over hva som sendes ut av IMS, og om dette når frem til medlemmene eller ikke?

I IMS har vi et menyvalg som heter logger, som alle brukere har tilgang til. Her kan man finne en kommunikasjonslogg som viser en oversikt over omtrent alt som sendes ut fra IMS. Det som ikke blir loggført enda er aktiveringslinker, varsling om snart utløpte kontingenter/treningsavgifter og innloggingslinker.

Det vil si at man i loggen kan følge opp alle fakturaer, purringer og manuelle e-poster/sms-er, for å sjekke om de har blitt sendt ut og om de har kommet frem til mottakeren. Her kan dere se videoveiledningen vi lagde for denne loggen:

https://www.youtube.com/watch?v=rcu0FykRX-o&list=PLFzp8NRcEkK6kIOanCGxpn89MEpQS_3PF

Vi gjorde også noen forbedringer til denne modulen i vår release i slutten av mai 2022, og dere kan se en oppsummering og beskrivelse av endringene her:

<https://www.idrettsforbundet.no/digital/ims/artikler/ims-status-mai-2022/>

Jeg opplever at mine medlemmer ikke mottar fakturaene og purringene som sendes ut. Hvordan kan jeg følge opp dette?

I slike tilfeller kan man også bruke den samme kommunikasjonsloggen som nevnt over. For å finne frem til en spesifikk faktura kan man bruke datovelgeren øverst til høyre for å velge riktig periode, og deretter kan man bruke den innebygde søkefunksjonen i nettleseren ved å trykke på Ctrl+F. Da kan man søke opp direkte på fakturanummer, dersom det er mange fakturaer i det valgte tidsrommet.

Når man har funnet fakturaen kan man se på statusen om denne har nådd frem eller ikke, og man kan sjekke hvilken e-post den er sendt til.

På sikt kommer vi til å legge inn filtreringsmuligheter og flere søkefelt som gjør det mulig å søke opp direkte i loggen.

Samtykke

Flere klubber har både i den spørreundersøkelsen og direkte til oss spurt om hvordan man kan håndtere samtykker til å filme og fotografere sine medlemmer.

Hvordan kan mine medlemmer legge inn reservasjon mot fotografering eller filming?
Hvordan finner jeg som medlemsansvarlig denne informasjonen?

Per nå har vi ikke noen støtte for dette direkte i IMS, men dette har blitt lagt inn i Min Idrett/KlubbAdmin. I <https://minidrett.no> kan medlemmene legge inn ev. reservasjon mot filming og fotografering, og lister over dette kan eksporteres fra KlubbAdmin. Vi jobber også med å integrere det samme systemet med IMS, slik at man ikke trenger å forholde seg til flere plattformer.

Ventende medlemmer

Mange lurer på hvorfor medlemmer har statusen "Venter på bekreftelse" og hvordan man skal håndtere disse. Generelt sett er dette medlemmer som har blitt registrert inn i klubben av administrator, eller under import, og må derfor bekrefte at de skal være medlem av idrettslaget. Alle medlemmer må selv bekrefte at de skal være medlem av et idrettslag, som

følge av krav NIF har fått fra Kulturdepartementet for å motvirke rapportering av falske medlemstall.

Hvordan får jeg aktivert et medlem som har status Venter?

For å aktivere disse medlemmene kan man gå til deres profil fra medlemsoversikten, og velge fanen Medlemskapsinformasjon. Der vil det være en knapp som heter "Aktiver medlem".

Når man klikker på denne knappen, vil det sendes ut en e-post med en link der medlemmene kan bekrefte sitt medlemskap. Denne linken er kun gyldig i 24 timer, så om det går lenger enn et døgn før medlemmet gjennomfører aktiveringen må man sende ut en ny link.

Her har vi en videoveiledning som dekker ulike grunner til at medlemmer får denne statusen og hvordan de håndteres. (OBS: da denne ble laget hadde vi ikke oppdatert designet på medlemsprofilen, men alt av funksjonalitet er helt likt):

https://www.youtube.com/watch?v=IOTA0kP7Kh0&list=PLFzp8NRcEkK6kIOanCGxpn89MEpQS_3PF

Et av mine medlemmer har ligget lenge med status venter og skal ikke være med i idrettslaget lenger. Hvordan får jeg fjernet disse?

Fjerning av ventende medlemskap er mulig via den gamle medlemsoversikten (den uten beta-markering), og vil etter hvert også bli tilgjengelig i betaen før den tar over som standard medlemsoversikt. Om man i medlemsoversikten klikker på statusboksen for "Venter" vil det dukke opp en ny knapp ved siden av Kommunikasjon og Eksport, som heter "Slett medlemskap". Denne vil slette alle ventende medlemskap på de valgte medlemmene.

Dette kan også benyttes i enkelte tilfeller der et medlem har endt opp med både et aktivt og et ventende medlemskap. Knappen sletter bare det ventende medlemskapet, så det aktive vil forbli akkurat som det var.

Partier

Vi har også fått henvendelser angående partimodulen, og hvordan disse kan brukes til ulike formål.

Hovedsakelig er det to måter å bruke partiene på, med skille på om man fakturerer via partiene eller ikke.

Hvordan kan jeg sette opp partier for å gruppere medlemmene per treningstid eller ferdighetsnivå?

Dette er ofte partier som ikke skal ha noen slutt, der klubben bare skal ha en gruppering for medlemmene slik at kommunikasjonen kan enkelt sendes ut f.eks. når en trening må avlyses eller endres. Disse partiene vil normalt ikke ha en start- eller sluttdato, siden administrator bare oppdaterer treningssted og tid ved behov.

Her har vi en egen veiledning for hvordan man kan sette opp partier for dette formålet:

https://www.youtube.com/watch?v=Pe-3eyuZBck&list=PLFzp8NRcEkK6kIOanCGxpn89MEpQS_3PF

Hvordan skal man sette opp partier med fakturering av partiavgift? Det er veldig mange innstillinger og vanskelig å vite hva alle gjør.

Denne typen partier er ofte for klubber som har sesongbaserte treningstilbud, og ofte med ventelister, slik som Gym- og Turnklubbene.

Her har vi en egen veiledning for nettopp denne typen partier, og hva innstillingene gjør:

https://www.youtube.com/watch?v=KRZZGbGarkU&list=PLFzp8NRcEkK6kIOanCGxpn89MEpQS_3PF