

Felanmälan Procapita

Ansvarig
Systemförvaltare

Upprättad den
2017-06-08

Upprättad av
Karin Broholm

Reviderad den
2020-08-25

Rutin för Felanmälan från användare, Procapita/Lifecare IFO och VOO

Bakgrund

Verksamhetssystemet Procapita och Lifecare omsorg består av två huvudgrenar. Procapita/Lifecare VoO samt Procapita/Lifecare IFO. Dessa delar används på olika sätt och har endast vissa funktioner i bakgrunden gemensamt.

Behörighet i VoO ger inte behörighet i IFO. Det finns även olika LifeCare produkter för VoO och IFO som använder samma databas som Procapita men som i övrigt inte hänger ihop. Systemen ligger på samma server och uppdatering sker samtidigt. Denna rutin vänder sig till samtliga användare.

Felanmälan Procapita/LifeCare

Vid fel ska användaren alltid felanmäla till ServiceDesk via servicedesk@vellinge.se alternativt 040-425353 som är första linjens support hela dygnet. Detta gäller tex om användaren har glömt sina inloggningsuppgifter, Citrix-inloggningen fungerar inte eller om systemet är trögt.

Om ServiceDesk inte kan lösa problemet eskaleras ärendet till systemförvaltare via funktionsbrevlådor:

IFO: ProcapitaLifeCareIFO@vellinge.se

VOO: rocapitaLifeCareVoO@vellinge.se

Systemförvaltare/superanvändare avgör om ärendet ska eskaleras till Tieto.

Användare som behöver hjälp med ändringar/justeringar eller har andra frågeställningar som gäller systemets funktioner etc. vänder sig till systemförvaltare via funktionsbrevlådorna ovan eller sin närmsta superanvändare.