

Omsorgsavdelningen

Ansvarig
Systemförvaltare

Upprättad den
2023-02-12

Upprättad av
Beata Kosmala-Szczurek

Reviderad den
2024-05-22

Manual felsökning vid problem med inloggning till verksamhetssystem.

För att få snabb hjälp med eventuella system och IT relaterade problem så är det viktigt att de rapporteras och fel anmäls. Då registreras felen och analyseras för att förbättra tillgänglighet och service till er.

Fel anmälan gör man beroende på problem genom att kontakta Vellinge Servicedesk eller systemförvaltare.

OBS!

Ibland kan systemen "stänga sig själva" om man inte är aktiv under en viss tid så innan ni ringer:

- *prova att logga ut och logga in igen*
- *starta om dator.*

Procapita VoO

Bara avgiftshandläggarna och ansvariga för statistik från KIR ska arbeta i Procapita. Det är personer från VoO Myndigheten, Plan o Exploatering och Teknik. Vid problem ska de kontakta alltid systemförvaltare för VoO.

Servicedesk gör inga ändringar i Procapita VoO endast återställning av lösenord för användare från Plan o Exploatering och Teknik.

Procapita IFO

Biståndshandläggarna från IFO kan arbeta i Procapita. Vid problem med inloggning får Servicedesk återställa lösenord. Står problemet kvar ska de kontakta systemförvaltare för IFO.

Systemförvaltare:

| | | |
|-------------|------------------------|--|
| IFO | Linda Etverk | Linda.Etverk@vellinge.se |
| VoO | Beata Kosmala-Szczurek | Beata.K.KosmalaSzcurek@vellinge.se |
| Servicedesk | 040 42 53 33 | servicedesk@vellinge.se |

LifeCare - Länkarna

Lifecare IFO – inloggning med TSS

http://lcomsorg.vellinge.org/WE.Flow.Html/?Actor=Actor_Professional&domain=Vellinge&IDPMethod=TSS

Lifecare Utförare och Lifecare HSL VoO – inloggning med SSO

Lifecare Handläggare och LC avvikelsehandläggning

- a) Interna användare – länkarna finns på insidan under Vår verksamhet/Vård och Omsorg (se bild)

[Vård och omsorg | Vellinge kommun \(omniacloud.net\)](#)

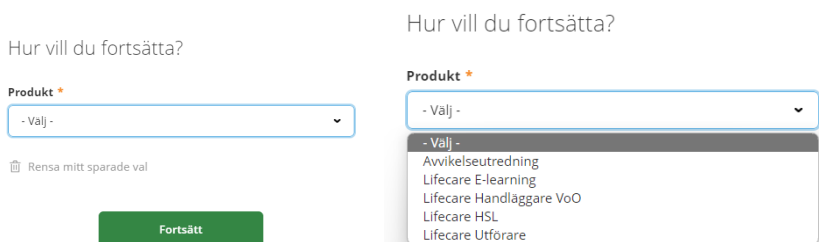
Relaterade länkar

- LC Avvikelseberapportering HSL
- LC Avvikelseberapportering SOL/LSS
- Synpunkter och klagomål
- SITHS-kort beställning
- LC Handläggare VoO
- LC Utförare VoO
- LC HSL
- Procapita och LC beställning
- LC Avvikelsehandläggning

- b) Externa användare använder länk med SAML inloggning både för inloggning till LC Utförare och LC HSL.

https://lcomsorg.vellinge.se/WE.Flow3/?Actor=Actor_Professional&domain=Vellinge&IDPMethod=SAML

De borde komma till en sida med fönster där de kan välja produkt



Hur vill du fortsätta?

Produkt *

- Välj -

Rensa mitt sparade val

Fortsätt

Hur vill du fortsätta?

Produkt *

- Välj -

- Välj -

- Avvikelseutredning
- Lifecare E-learning
- Lifecare Handläggare VoO
- Lifecare HSL
- Lifecare Utförare

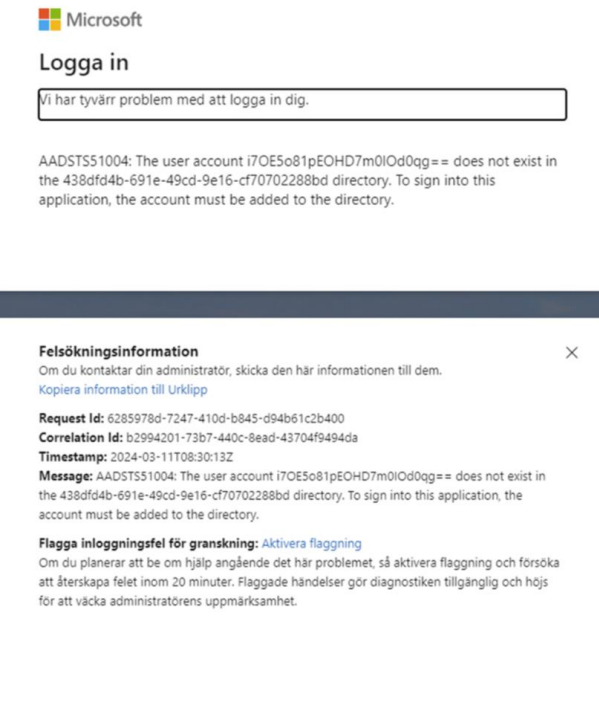
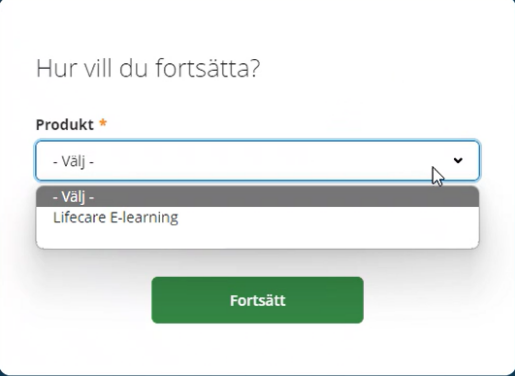
Länk till avvikelsehandläggning finns under webblänkar i alla VoO moduler.

Exempel på bilderna som användare kan se:

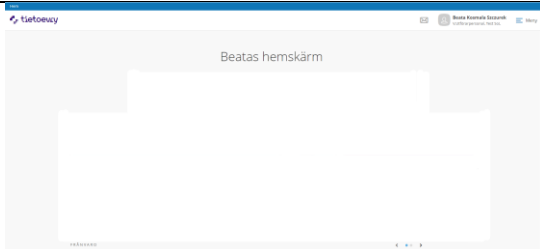
MFA – multifaktorsautentisering

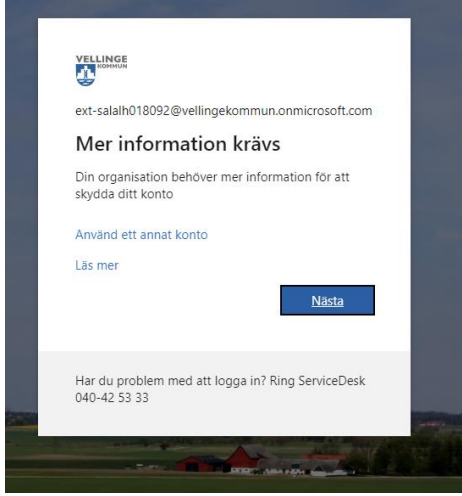
2FA – tvåfaktorsautentisering

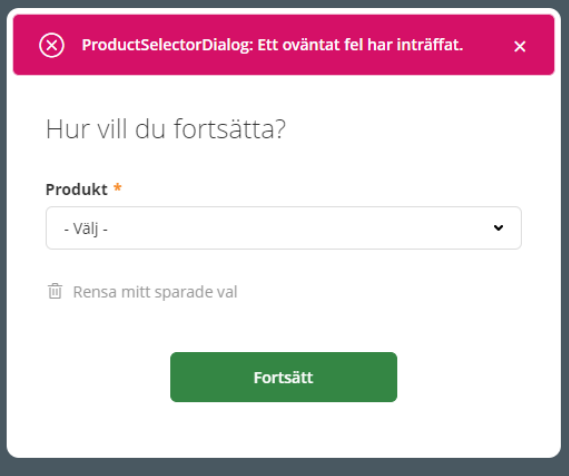
| Bild | Problem - åtgärd |
|--|--|
| <p>Vellinge kommun</p> <p>Av säkerhetsskäl begär vi ytterligare information för att verifiera ditt konto</p> <p>Ett fel har inträffat</p> <p>Det går inte att använda den valda autentiseringsmetoden för ext-camren02@vellinge.se. Välj en annan autentiseringsmetod eller kontakta systemadministratören om du vill veta mer.</p> <p>Logga in med andra alternativ</p> <p>Felinformation</p> | <p>Saknas MFA</p> <p>Åtgärd:</p> <p>Kolla om du har registrerat tvåfaktorsautentisering.</p> <p>Logga in på mysignit för att kolla upp.</p> <p>Manualen finns:</p> <p>Manualer — Vellinge kommun</p> <p>Manual Registrera multifaktorsautentisering</p> <p>https://mysignins.microsoft.com/</p> |
| <p>Vellinge kommun</p> <p>Logga in</p> <p>Ogiltigt användar-ID eller lösenord. Ange rätt användar-ID och lösenord och försök igen.</p> <p><input type="text" value="ext-camren01@vellinge.se"/></p> <p><input type="text" value="Lösenord"/></p> <p><input type="button" value="Logga in"/></p> | <p>Felaktigt namn eller lösenord</p> <p>Åtgärd:</p> <p>Kolla om du har skrivit korrekt mejladress och lösenord.</p> <p>Interna användare skriver sitt Vellinges mejladress</p> <p>Tex. Erik.Petersson@vellinge.se</p> <p>Externa användare skriver sitt användarnamn + @vellinge.se</p> <p>ext-eripet01@vellinge.se</p> <p>Om allt är ifyllt korrekt ring servicedesk för att kolla om konto är inte löst eller återställa lösenord.</p> |

| | |
|---|--|
|  <p>The screenshot shows a Microsoft login error page. At the top, it says "Microsoft" and "Logga in". Below that, a message box states: "Vi har tyvärr problem med att logga in dig." The main error message reads: "AADSTS51004: The user account i7OE5o81pEOHD7m0lOd0qg== does not exist in the 438dfd4b-691e-49cd-9e16-cf70702288bd directory. To sign into this application, the account must be added to the directory." Below this is a section titled "Felsökningsinformation" with details: Request Id: 6285978d-7247-410d-b845-d94b61c2b400, Correlation Id: b2994201-73b7-440c-8ead-43704f9494da, Timestamp: 2024-03-11T08:30:13Z, and Message: AADSTS51004: The user account i7OE5o81pEOHD7m0lOd0qg== does not exist in the 438dfd4b-691e-49cd-9e16-cf70702288bd directory. To sign into this application, the account must be added to the directory. At the bottom, there is a section "Flagga inloggningsfel för granskning: Aktivera flaggning" with instructions on how to report the issue.</p> | <p>Personen är inloggat med annat konto i webbläsaren. Felet uppstår oftast för externa användare eller personer som använder gemensam dator.</p> <p>Åtgärd: Innan du loggar in kolla om du är inte inloggat med annat konto (tex. Forened Care) eller annan användare. Logga ut från befintligt konto och försök logga in igen. Om problemet kvarstår kontakta servicedesk.</p> |
|  <p>The screenshot shows a web form with the question "Hur vill du fortsätta?". Below it is a dropdown menu labeled "Produkt *". The dropdown is open, showing two options: "- Välj -" and "Lifecare E-learning". A green button labeled "Fortsätt" is positioned below the dropdown.</p> | <p>Jag kommer fram till den sida men kan bara välja e-learning:</p> <p>Anledning:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Chef har glömt att lägga en beställning på hemsida 2) Chef har inte lagt till personen i LC eller glömdet tilldela enheten 3) Felaktigt personnummer – kolla med servicedesk om personnummer i LC stämmer med AD-konto <p>Åtgärd: Vänd dig till närmaste chef att kolla upp detta</p> |

| | |
|---|--|
|  <p>Kan inte nå den här sidan</p> <p>Det gick inte att hitta server-IP-adressen för adfs.vellinge.se.</p> <p>Prova att:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Köra nätverksdiagnostik med Få hjälp • Kontrollera anslutningen • Kontrollera inställningarna för proxyn, brandväggen och DNS. <p>ERR_NAME_NOT_RESOLVED</p> | <p>Dator kan inte nå server.</p> <p>Åtgärd:</p> <p>Rensa historiken i webbläsare</p>  |
|---|--|

| | |
|--|--|
|  | <p>Det är bara tom sida när jag loggar in</p> <p>Anledning:</p> <p>Felaktigt personnummer</p> <p>Åtgärd:</p> <p>Kontakta servicedesk</p> |
|--|--|

| | |
|---|---|
|  | <p>Konstig mejladress i rutan</p> <p>Anledning:</p> <p>personnummer saknas eller problem med attribut i AD</p> <p>Åtgärd:</p> <p>Kontakta servicedesk</p> |
|---|---|

| | |
|---|---|
| <p>Anrop misslyckades</p> <hr/> <p>Försök igen eller kontakta er systemadministratör med informationen nedan.</p> <p>Döj detaljer</p> <pre>{ "readyState": 4, "responseText": "\\\\Ett oväntat fel har inträffat, var vänlig kontakta systemadministratören. Id = C5CD-DA42-18D5-F54C-8BA2-1D00-8BC4-06A6\\\\"}</pre> <p>OK</p> | <p>Går inte att spara anteckningar.</p> <p>Anledning: ingen aktivitet under längre tid.</p> <p>Åtgärd: starta om sidan (F5) eller logga ut och logga in igen.</p> |
| <p>Moduler</p> <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Avvikelseutredning (behörighet saknas) <input checked="" type="checkbox"/> Meddelanden <input checked="" type="checkbox"/> VoO Boende (behörighet saknas) <input checked="" type="checkbox"/> VoO Handläggare <p>KLAR</p> <p>AVBRYT</p> <p>LOGGA UT</p> <p>Lifecare fungerar tack vare program med öppen källkod. Version: 12.0.3.0 (1200_300305)</p> | <p>Behörighet saknas</p> <p>Anledning: Användaren är inte behörig att använda markerade moduler.</p> <p>Åtgärd: Bocka av de som behörighet saknas eller kontakta närmaste chef som ska lägga en beställning via hemsida</p> |
|  | <p>Ett oväntat fel har inträffat</p> <p>Anledning: Felaktig länk.</p> <p>Åtgärd: Kolla länkarna på insida eller fråga närmaste chef för att få rätt länk.</p> |

Länkar:

Information till vårdleverantörer inom VoO

[Verksamhetssystem — Vellinge kommun](#)

Beställning av behörighet till LC/Procapita

[VoO behörigheter till Procapita och LifeCare - beställning — Vellinge kommun](#)

Beställning av behörighet för SITHS kort

[SITHS-kort - beställning — Vellinge kommun](#)

VoO Handläggare, Boende, Avvikelse, KIR (TSS inloggning)

https://lcomsorg.vellinge.se/WE.Flow.Html/?Actor=Actor_Professional&domain=Vellinge&IDPMethod=SAML

VoO Handläggare, Boende, Avvikelse (SSO inloggning)

https://lcomsorg.vellinge.se/WE.Flow.Html/?Actor=Actor_Professional&domain=Vellinge&IDPMethod=SAML

VoO Utförare, HSL (SSO inloggning)

https://lcomsorg.vellinge.se/WE.Flow3/?Actor=Actor_Professional&domain=Vellinge&IDPMethod=SAML

ServiceDesk är tillgänglig alla dagar, dygnet runt.

Telefon: 040 - 42 53 33

E-post: serviceDesk@vellinge.se