

Omsorgsavdelningen

Ansvarig
Systemförvaltare

Upprättad den
2023-02-12

Upprättad av
Beata Kosmala-Szczurek

Reviderad den
2024-11-21

Manual felsökning vid problem med inloggning till verksamhetssystem.

För att få snabb hjälp med problem vid inloggning till verksamhetssystem eller andra IT relaterade problem är det viktigt att de rapporteras. Då registreras felen och analyseras för att förbättra tillgänglighet och service till användarna.

Felanmälan gör man beroende på problem genom att kontakta Vellinge Servicedesk eller respektive 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.*

Systemförvaltare:

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

Verksamhetssystem för VoO och IFO

Procapita VoO

I det system arbetar avgiftshandläggarna VoO och ansvariga för statistik från KIR dvs. personer från VoO Myndigheten, Plan o Exploatering, Tekniska Enheten, Serkon. Vid problem ska de kontakta alltid systemförvaltare för VoO. Inloggning till Procapita VoO är alltid TSS inloggning.

Serviceesk gör [inga ändringar i Procapita VoO](#).

LifeCare VoO

LifeCare för VoO består av flera moduler

- LC Handläggare
- LC Boende
- LC Avvikelsehandläggning
- LC HSL
- LC KIR
- LC Utförare
- LC e-learning

Inloggning till de systemen är alltid SSO inloggning.

Procapita/LC IFO

I de systemen arbetar personal från IFO. Vid problem med inloggning får Serviceesk återställa lösenord i Procapita. Inloggning till de systemen är alltid TSS inloggning. Står problemet kvar ska de kontakta systemförvaltare för IFO.

LifeCare - Länkarna

Lifecare IFO – inloggning med TSS

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

LC Utförare, LC HSL, LC Handläggare, LC avvikelshandläggning, LC KIR, LC Boende och LC e-learning – inloggning med SSO (SAML)

- 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 Avvikelseberapportering

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

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

De borde komma fram till en sida med fönstret där de kan välja rätt 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

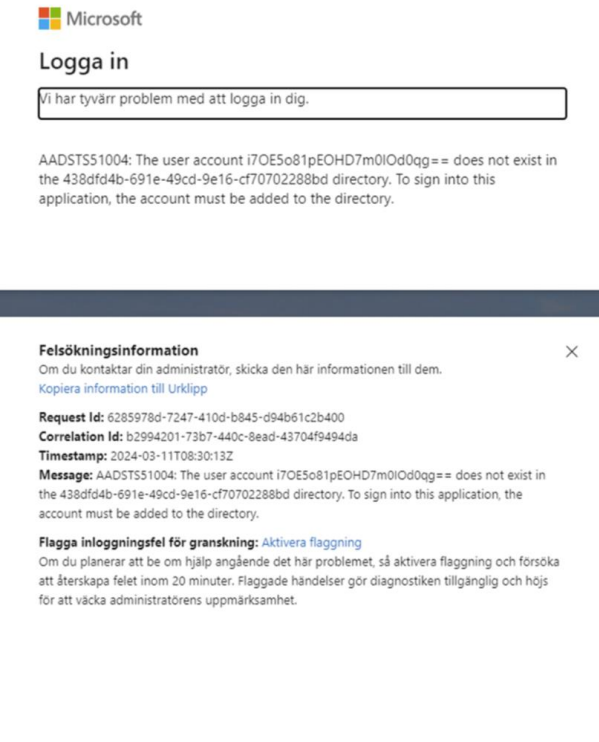
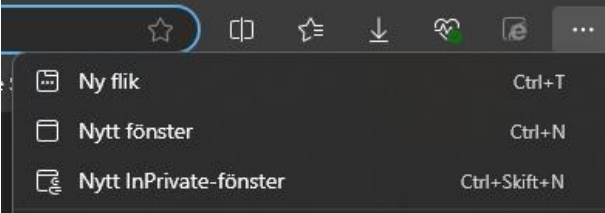
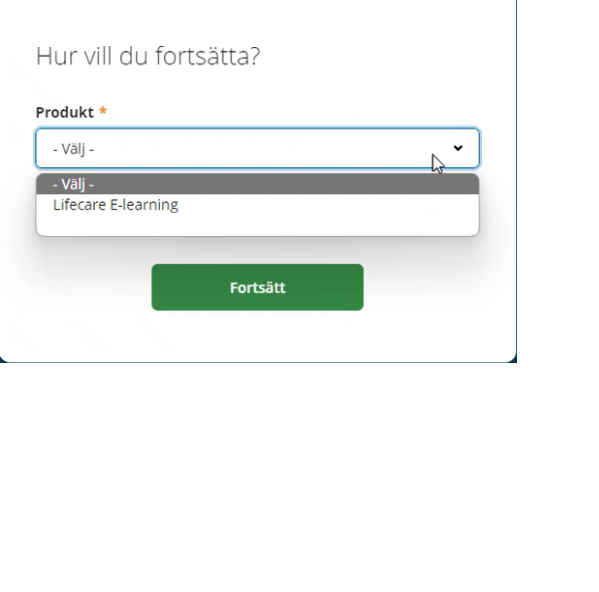
Länk till LC Avvikelseberapportering finns under webblänkar i alla VoO moduler.






Exempel på bilderna som användare kan se vid inloggning:

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 detta.</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>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 mejadress</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>Microsoft</p> <p>Logga in</p> <p>Vi har tyvärr problem med att logga in dig.</p> <p>AADSTS51004: The user account i70E5o81pEOHD7m0lOd0qg== does not exist in the 438dfd4b-691e-49cd-9e16-cf70702288bd directory. To sign into this application, the account must be added to the directory.</p> <p>Felsökningsinformation</p> <p>Om du kontaktar din administratör, skicka den här informationen till dem. Kopiera information till Urklipp</p> <p>Request Id: 6285978d-7247-410d-b845-d94b61c2b400 Correlation Id: b2994201-73b7-440c-8ead-43704f9494da Timestamp: 2024-03-11T08:30:13Z Message: AADSTS51004: The user account i70E5o81pEOHD7m0lOd0qg== does not exist in the 438dfd4b-691e-49cd-9e16-cf70702288bd directory. To sign into this application, the account must be added to the directory.</p> <p>Flagga inloggningsfel för granskning: Aktivera flaggning Om du planerar att be om hjälp angående det här problemet, så aktivera flaggning och försök att återskapa felet inom 20 minuter. Flaggade händelser gör diagnostiken tillgänglig och höjs för att väcka administratörens uppmärksamhet.</p>	<p>Personen är inloggat med annat konto i webbläsaren.</p> <p>Felet uppstår oftast för externa användare eller personer som använder gemensam dator.</p> <p>Åtgärd: Öppna Nytt InPrivate-fönster och klistra in länken till LC. Finns under 3 prickar längst upp till höger i webbläsare</p>  <p>Om problemet kvarstår kontakta servicedesk.</p>
 <p>Hur vill du fortsätta?</p> <p>Produkt *</p> <p>- Välj -</p> <p>- Välj - Lifecare E-learning</p> <p>Fortsätt</p>	<p>Personen kan välja bara 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 glömde tilldela enheten 3) Felaktigt personnummer – kolla med servicedesk om personnummer i LC stämmer med personnummer för AD-konto <p>Åtgärd: Vänd dig till närmaste chef att kolla upp detta</p>

 <h3>Kan inte nå den här sidan</h3> <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>	<h3>Dator kan inte nå server.</h3> <p>Åtgärd: Rensa historiken i webbläsare och försök igen</p>  <p>Historik   </p> <p><input type="text" value="Sök historik"/></p> <p>Alla Nyligen stängda Flikar från andra enheter</p>
<h3>Anrop misslyckades</h3> <p>Försök igen eller kontakta er systemadministratör med informationen nedan.</p> <p>Dölj detaljer</p> <pre>{ "readyState": 4, "responseText": "\"Ett oväntat fel har inträffat, var vänlig kontakta systemadministratören. Id = C5CD-DA42-18D5-F54C-8BA2-1D00-8BC4-06A6V\""} </pre> <p>OK</p>	<h3>Går inte att spara anteckningar.</h3> <p>Anledning: Ingen aktivitet under längre tid.</p> <p>Åtgärd: Starta om sidan (F5) eller logga ut och logga in igen i LC.</p>
<h3>Moduler</h3> <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>	<h3>Behörighet saknas</h3> <p>Anledning: Användaren är inte behörig att använda markerade moduler eller chef har missat att lägga till beställning.</p> <p>Åtgärd: Bocka av de som behörighet saknas eller kontakta närmaste chef som ska lägga en beställning via hemsida</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, LC Avvikelsehanläggning, KIR (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

Service desk är tillgänglig alla dagar, dygnet runt.

Telefon: 040 - 42 53 33

E-post: service desk@vellinge.se