

Omsorgsavdelningen

Manual felanmälningar för Citrix, Procapita och LifeCare

Ansvarig

Systemförvaltare

Upprättad den

2021-08-27

Upprättad av

Beata Kosmala-Szczurek

Reviderad den

2022-02-22

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.

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.*

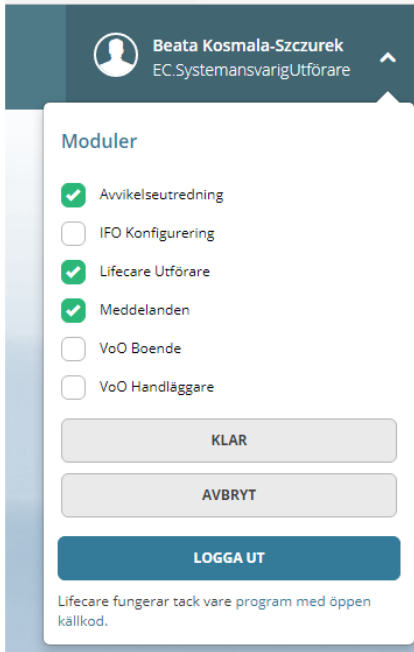
OBS.

Får du inget ärendenummer så finns det inget ärende som vi kan spåra och utvärdera.

När ni gör felanmälan tänk på att ange namn, telefonnummer, företag, enhet samt kort problembeskrivning som ämne.

Här hittar du olika kategorier av problem och vem ni ska kontakta.

Problem	Vem jag ska kontakta
Jag kan inte logga in i Citrix	
<i>Jag har inte fått något lösenord till telefonen eller någon QR – kod</i>	Kontakta din närmaste chef för att be om inloggningsuppgifter. Om chef inte har fått dem – kontakta ServiceDesk
<i>Jag har glömt mitt lösenord till Citrix</i>	Återställ själv ditt lösenord eller kontakta ServiceDesk
<i>Det händer inget när jag trycker på Citrix Workspace</i>	Interna användare: Försök logga in på citrix.vellinge.se/ Om du kan logga in via webbläsare – kontakta ServiceDesk för uppdatering av Citrix app. Externa användare: Kontakta IT tekniker på sin arbetsplats för uppdatering av Citrix app.
Jag kan logga in i Citrix men inte i Procapita	
<i>Jag har glömt mitt lösenord till Procapita</i>	Kontakta systemförvaltare . Om systemförvaltare är inte tillgänglig ring ServiceDesk .
<i>Mitt lösenord fungerar inte</i>	
<i>Mitt konto är låst</i>	
Jag kan logga in i Citrix men inte i LifeCare	
<i>Det står bara och snurrar, det händer inget, det går långsamt</i>	Försök starta om dator. Om problemet kvarstår kontakta ServiceDesk
<i>Jag kastas ut/loggas ut hela tiden</i>	Försök byta webbläsare till: <ul style="list-style-type: none"> • Internet Explorer för LC utförare eller • Edge/Google Chrom för LC handläggare och Avvikelse både rapportering och handläggning. Om detta hjälper inte kontakta ServiceDesk
Jag saknar lkoner i Citrix	
<i>Procapita</i>	Kontakta din närmaste chef för att kolla om behörighetsbeställning är utförd. Om nej – be chefen att skicka beställningen (länk finns längs ner) Om beställningen är inskickat – kontakta systemförvaltare .
<i>LifeCare Utförare</i>	
<i>Lifecare Handläggare</i>	
<i>Avvikelse rapportering Sol/LSS</i>	
<i>Avvikelse rapportering HSL</i>	
<i>Avvikelse handläggning</i>	

Jag kan logga in i LC men	
<p>Ser inte meddelande</p>	<p>Kontrollera på höger sidan längst upp om rutan vid meddelanden är bockat.</p> 
<p>Ser inte brukare</p> <p><i>Ser bara en del brukare</i></p> <p><i>Ser inte avvikelserapport</i></p> <p><i>Kan inte starta utredning</i></p> <p><i>Kan inte fatta beslut</i></p> <p><i>Kan inte avsluta verkställighet/beslut</i></p> <p><i>Kan inte göra beställning</i></p>	<p>Kontakta systemförvaltare för att kontrollera behörighet.</p>
Övriga fel	
	<p>Beskriv så tydligt som möjligt vad som inte fungerar och ring eller mejla ServiceDesk.</p>