

Instruktion för att skicka in supportärenden till den nationella supporten

Stöd och behandling

Stockholm, 2020-11-24

Revisionshistorik		
1.0	Jenny Axelsson	Upprättat dokument

1. Sammanfattning

Se till att väsentlig information kopplat till ärendet finns i felanmälan:

KOM IHÅG LISTAN VID FELANMÄLNINGAR

1. Namn på momentet, versionsnummer och utgivarenhet
2. Beskrivning av problemet
3. Skärmdump*
4. Övrig information för respektive funktion. Se tabellen i avsnitt 2.1 Funktionsområde.

* Till samtliga felanmälningar är skärmdump obligatorisk. I skärmdumpen ska adressfältet, felmeddelande/felaktiga beteendet samt datum och tid synas. Om det förväntade beteendet skiljer sig från det väntade, exempelvis att en fråga saknas i ett formulär för invånaren. Ta en skärmdump på hur det ser i Designvertyget samt en skärmdump på hur det ser ut för invånaren. [Lathund för skärmdumpar](#). Videoklipp som visar det felaktiga beteendet kan också skickas in om det är möjligt.

2. Nödvändig information vid felsökningar

Under detta avsnitt presenteras den information som behövs vid de flesta felsökningar. Följdfrågor eller kompletteringar kan efterfrågas när felsökningen startats.

2.1. Funktionsområde

Nedan följer en lista med olika funktioner inom Stöd och behandling. Varje Funktion kompletteras med ett antal frågor som bör vara besvarade vid felanmälan till nationell support.

Funktion	Nödvändig information för felsökning
Aktivitetsplaner	<ul style="list-style-type: none"> Namn på aktivitetsplanen
Aviseringar	<ul style="list-style-type: none"> Hur är aviseringen uppsatt? Direkt eller uppsamlad? Har användaren inställt att aviseringar ska skickas via sms eller e-post? Om det förväntas komma på mejl, är skräpposten undersökt? Har användaren varit utan täckning?
Egenskaper på momentet	<ul style="list-style-type: none"> Se Kom ihåg listan vid felanmälningar
Formulär	<ul style="list-style-type: none"> Namn på formuläret Inställningar/egenskaper på formuläret
Flaggor	<ul style="list-style-type: none"> Vilken flagga? Inställningar/egenskaper på formuläret
Inloggning	<ul style="list-style-type: none"> Namn och HSA-id på personen IP-adress (se avsnitt 2.2. Din IP-adress)
Mätbattier	<ul style="list-style-type: none"> Namn på mätbatteri Inställningar på mätbatteriet
Meddelanden	<ul style="list-style-type: none"> Se Kom ihåg listan vid felanmälningar
Övriga funktioner	<ul style="list-style-type: none"> Se Kom ihåg listan vid felanmälningar

2.2. Din IP-adress

IP-adressen är en unik adress som varje dator har. För att ta reda på IP-adressen:

1. Gå till länken <https://ifconfig.co/ip>
2. Kopiera den sifferkombinationen som syns i webbläsaren

2.3. Webkonsolinformation

Vid vissa supportärenden kan även webkonsolinformationen vara nödvändig information. För att ta reda på webkonsolinformationen:

1. Öppna webbläsaren.
2. Gå till sidan innan problemet triggas
3. Tryck på F12-tangenten på tangentbordet
4. En meny dyker upp undertill på sidan
5. Ta en skärmdump när du är inne i flikarna Konsol samt Nätverk