

Cherwell

Vejledning

<http://supportportalen.systematic.com>



Cherwell

Link: <http://supportportalen.systematic.com>

Denne vejledning beskriver, hvordan du arbejder med Systematic's supportportal - Cherwell.

Vejledningen indeholder følgende:

- Hvordan du logger på Cherwell?
- Hvordan oversigten over sager er bygget op?
- Hvordan rapporterer du sager til Systematic Supportportal?
- Hvordan følger du op på eksisterende sager?
- Hvordan annullerer du en igangværende sag?
- Hvordan genåbner du en afsluttet sag?
- Hvordan trækker du en rapport over åbne og lukkede sager?

SYSTEMATIC



Systematic Supportportal

Login

Når du skal **melde en fejl** eller **bestille en opgave** hos Systematic, skal du logge på Cherwell-portalen og oprette en sag.

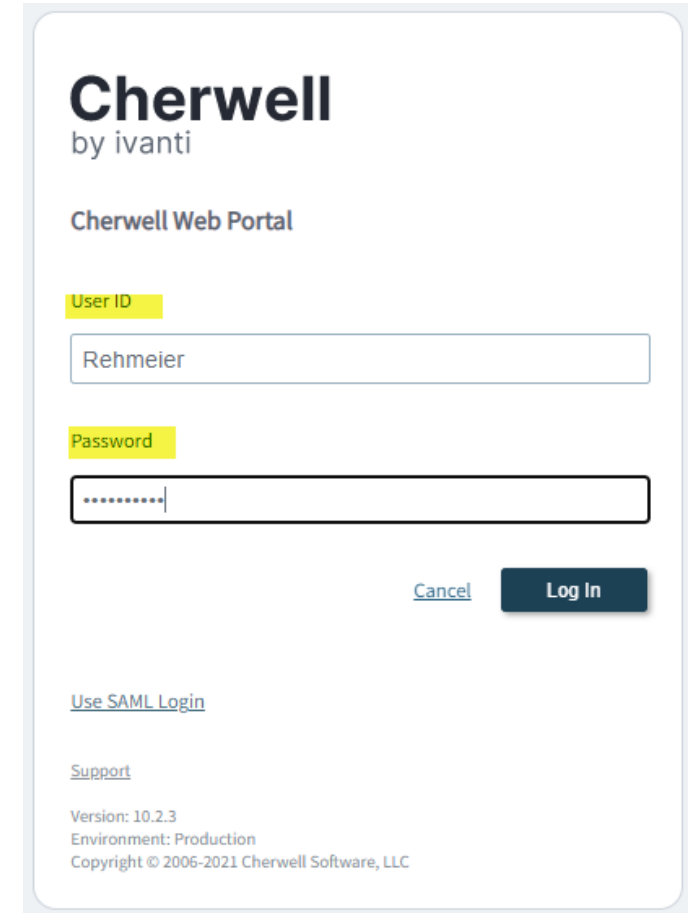
Her finder du

Cherwell:<http://supportportalen.systematic.com>

I login dialogen indtaster du først dit brugernavn (User ID), brugernavnet vil altid være din mail-adresse.

Herefter indtaster du den adgangskode (Password), som du har fået i en mail fra Systematic.

Første gang du logger på Cherwell, bliver du bedt om at ændre adgangskoden (Password).



The screenshot shows the login page for Cherwell by Ivanti. The page title is "Cherwell by ivanti" and the subtitle is "Cherwell Web Portal". There are two input fields: "User ID" with the value "Rehmeier" and "Password" with masked characters ".....". Below the fields are "Cancel" and "Log In" buttons. At the bottom, there are links for "Use SAML Login", "Support", and version/environment information: "Version: 10.2.3", "Environment: Production", and "Copyright © 2006-2021 Cherwell Software, LLC".

Oversigt

Dette er den første side du ser, når du er logget på Cherwell. Siden indeholder følgende information:

1. Her kan du læse aktuel og vigtig information vedr. drift mm.
2. Giver dig et overblik over sager, du selv har oprettet. Du har også her mulighed for at rapportere en sag.
3. Giver dig et overblik over sager, der er oprettet på din lokation (din kommune).
4. Mulighed for at rapportere en ny sag.

The screenshot displays the SYSTEMATIC Support Portal interface. The top navigation bar includes the SYSTEMATIC logo, 'Support Portal', and a user profile 'Test LoneRehmer'. Below the navigation bar, the main content area is titled 'Oversigt' (Overview). It features three primary sections: 1. 'Info til PHI Services Systematic' (1), which provides information about the system and includes a 'Såfremt der er vigtig info ifm. drift eller lignende, kan de læses her.' link. 2. 'Mine sager' (2), a table listing cases created by the user: 'Servicebestillinger' (1), 'Fejlmeldinger' (3), and 'Sager' (4). It includes an 'OPRET SAG' (4) button and a right-pointing arrow. 3. 'Overblik' (3), a summary table of cases: 'Topprioritet fejl' (0), 'Kendte fejl' (0), and 'Alle sager' (4). It includes a 'RAPPORTER' button and a right-pointing arrow. Below these sections is a 'Services' section with a 'Service Katalog' and a search bar. At the bottom, there is a 'PHI Services Systematic' (4) tile with a blue icon and the text 'Her indberettes sager til Systematic for Sygesikringen'.

Rapportering af sag

På de næste sider, kan du se, hvordan du indrapporter en sag i Cherwell.
En sag kan initieres to steder fra – se nedenstående eksempel:

Mine sager

OPRET SAG	→
Servicebestillinger	0
Fejlmeldinger	0
Sager	0



Overblik

RAPPORTER	→
Topprioritet fejl	0
Kendte fejl	0
Alle sager	3

Services

Service Katalog

SEARCH:

 PHI Services (ikke produktion) Her indberettes sager vedr. Sygesikring undervisnings- eller testmiljø	 PHI Services produktion Her indberettes sager vedr. Sygesikring produktionssystem
--	--

Rapportering af sag

Her skal du nu tage stilling til, om det er en servicebestilling du ønsker eller det er en fejl du skal indberettet.


- Fejlmeldinger = Indberetning af fejl fundet i Sygesikringen.
- Servicebestillinger = f.eks. bestilling af ny supportbruger til Cherwell.

The screenshot shows a web interface for reporting issues. At the top left, there is a blue icon of a document with a plus sign and a circular arrow, followed by the text "PHI Services produktion". To the right of this, a vertical line separates the header from the main content area, which contains the text "Her indberettes sager vedr. Sygesikring produktionssystem". Below the header, there are two light blue rectangular boxes. The left box is titled "Fejlmeldinger" and contains the text "Denne kategori er til fejlmeldinger i Sygesikring". The right box is titled "Servicebestillinger" and contains the text "Denne kategori er til servicebestillinger i Sygesikring".

Rapportering af sag

Hvor i Sygesikringen er fejlen fundet?

- Sagsbehandlerklienten
- Selvbetjeningsløsningen



Fejlmeldinger

Denne kategori er til fejlmeldinger i Sygesikring

Fejlmelding Indberetning af fundne fejl i Sygesikring	Sagsbehandlerklient Indberetning af fundne fejl i Sygesikring sagsbehandlerklienten	Selvbetjeningsløsning Indberetning af fundne fejl i Sygesikring selvbetjeningsløsningen
--	--	--

Rapportering af sag - detailbillede

SYSTEMATIC Support Portal Test LoneRehmeier

START SØG Søg sager

Save Cancel Refresh Delete Attach (1) Record 1 of 1 Current Record List Grid

Opret sag

Giv os en grundig trin-for-trin beskrivelse af problemet med skærmbilleder. Vedhæft gerne et dokument hvor du har problemet samlet. Alternativt kan du sende os en video.

Emne
TEST Ikke muligt at bestille nyt kort **Kort og sigende overskrift**

Beskrivelse
Når jeg går ind på selvbetjeningen for at bestille et nyt kort, får jeg en fejl, der siger, at jeg ikke er aktiv.
Jeg starter med at logge mig ind.
Trykker på knappen xxxx
Her forventer jeg så at få billedet, hvor jeg kan xxxx
I stedet kommer følgende fejl - du har ikke adgang til denne aktivitet. Kontakt din systemansvarlige.
Se vedhæftede fil.
**Beskrivelse af problemet, step-by-step.
Angiv gerne så mange detaljer som muligt**

Yderligere detaljer
Påvirkning (Impact)
Påvirker fejlen flere brugere?
 Ja Nej
Optræder fejlen på andre computere?
Ja
Hvor ofte optræder fejlen?
Hver gang kort på borger forsøges bestilt
Vigtighed (Urgency)
Er du forhindret i at udføre dit arbejde?
 Ja Nej
Hvor i arbejdsgangen optræder fejlen?
Når jeg skal vælge adresse.
Hvor i systemet optræder fejlen?
Ved bestilling af kort
Kundesystemreference

Klassifikation: Fejlmedlinger - Selvbetj...

Valgmuligheder relateret til denne sag
Tilføj evt vedhæftet fil her **Tilføj vedhæftede filer her**
Ret sensitive data her **Her tilføjes evt. sensitive/personfølsomme data**

Når alle oplysninger om problemet er tastet ind, oprettes sagen her. **OPRET**

Udfyld felterne i højre side af skærmen i overensstemmelse med, hvad du oplever.
Disse data er med til at give et indblik omfanget af problemet.

Rapportering af sag – sensitive data

Emne
TEST Ikke muligt at bestille nyt kort

Yderligere detaljer
Påvirkning (Impact)

Beskrivelse
Når jeg går ind på selvetbetjeningen for at b...
siger, at jeg ikke er aktiv.

Jeg starter med at logge mig ind.
Trykker på knappen xxxxx
Her forventer jeg så at få billedet, hvor jeg
I stedet kommer følgende fejl - du har ikke
systemansvarlige.

Se vedhæftede fil.

Vaagemuligheder relateret til denne sag

Tilføj evt vedhæftet fil her

Tilføj evt sensitive data her

OPRET →

Kundesystemreference

Rich Text Editor - Sensitive Data

B U I [List Icons] [Font Icons] Calibri 12pt

A [Color Picker] [Background Color] Small View Image

010101-0101

Evt. sensitive/personfølsomme data tilføjes via dette felt.

Der føres log på feltet, så det er muligt at se, hvem der efterfølgende har været inde og se på data.

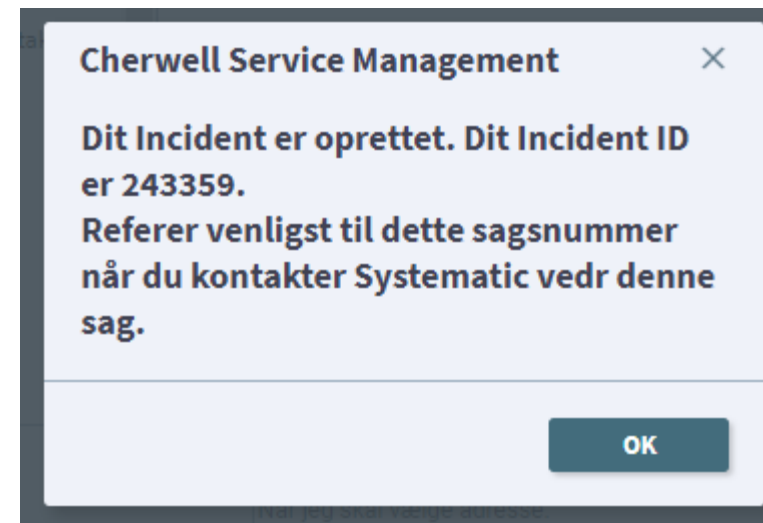
Cancel Submit

Kvittering for oprettelse af sag

- Kvitteringen indeholder sagsnummer til brug ved senere henvendelse til Systematic support.

Du modtager også en mail i din indbakke med en kvittering.

Er der tale om en sag af høj prioritet, kontaktes Systematic Support telefonisk umiddelbart efter oprettelse af sag.



Overblik over sager

Her kan du se en oversigt over de forskellige sager, der er oprettet:

- Servicebestillinger
- Fejlmeldinger.
- Sager (sager der er oprette af dig).
- Alle sager (alle åbne sager på din lokation dvs. i din kommune)

START

Overblik

Info til PHI Services Systematic

Der er i øjeblikket ingen nyheder

Der skelnes mellem servicebestillinger og fejlmeldinger.

[Mere Info >](#)

Mine sager

OPRET SAG →

Servicebestillinger	1
Fejlmeldinger	3
Sager	4

Alle åbne sager, servicebestillinger og fejlmeldinger, oprettet af dig personligt

Overblik

RAPPORTER →

Topprioritet fejl	0
Kendte fejl	0
Alle sager	4

Alle åbne sager, servicebestillinger og fejlmeldinger, oprettet på din lokation

Overblik over sager – her kan du se alle åbne sager:

Alle åbne sager

ID	Pro...	Oprettet	Sen...	Kontakt	Status	P...	Emne	
<input checked="" type="radio"/>	243359		20-09-2022 1...	20-09-2022 1...	Test LoneReh...	Resolved	D	TEST Ikke muligt at bestille nyt kort
<input type="radio"/>	243369	21291	20-09-2022 1...	20-09-2022 1...	Test LoneReh...	In Progress	D	TEST Lægevalg ikke muligt - læge inak...
<input type="radio"/>	243310		20-09-2022 1...	20-09-2022 1...	Test LoneReh...	Pending	D	Test Glemt pw til Cherwell
<input type="radio"/>	243299		20-09-2022 1...	20-09-2022 1...	Test LoneReh...	In Progress	D	Test Ikke muligt at se borgers nye adr...

Status

In progress: Sagen er under visitation/behandling hos Systematic.

Pending (med rød skrift): Sagen afventer yderligere informationer/bekræftelser fra kunden/rapportør. Den afventer altså en handling fra dig eller din kollega.

Pending (med sort skrift): Løsning er lavet, og sagen afventer at denne leveres med release.

Resolved: 'Blød lukning'. Sagen er afsluttet, og en løsning er videreformidlet til rapportøren.
Sagen kan genåbnes inden for 15 dage. Herefter skifter den automatisk til status 'Closed'.

Lukkede sager kan tilgås her

[Se alle lukkede sager >](#)

Overblik over sager – detailbillede af en åben sag

Her kan du se alle oplysninger vedrørende en sag. Du kan ligeledes annullere en sag, hvis denne ikke er aktuelt længere.

SYSTEMATIC Support Portal Test LoneRehmeier

START SØG Søg sager

Edit Save Cancel Refresh Delete Attach (1) Current Record List Grid

Sags ID: 243369 Tilbage

Emne: TEST Læg Af status fremgår det, om sagen afventer en handling fra kunden/rapportør

Status: Pending - Pending Customer
Afventer: Kunde

Type og Prioritet: Fejlmelding - D
Påvirkning: Low
Vigtighed: Low
Kunde ext ID: -
Servicekontrakt: PHISVC-PHISYS
Klassifikation: Fejlmeldinger - Selvbetje...
Oprettet af: Test LoneRehmeier
Oprettet: 20-09-2022 14:31
Senest ændret: 20-09-2022 14:33

Beskrivelse
Det er ikke muligt at vælge yder 090105 til borger.
Jeg går ind på borger
Trykker på xxx
Udsøger ydernr....
Ydernr. findes ikke i oversigten.
Ved manuel udsøgning kommer teksten: Ydernr. ikke aktiv.
Hvis der er skærbilleder i din beskrivelse, så vil vi gerne de er uden personhenførbare oplysninger. Rediger CPR-nummer etc ud, og benyt sensitiv data feltet til disse oplysninger, hvis de er relevante for sagen.

Input at creation:
Does this Issue impact more users: No
Does this Issue occur on other computers: Test test
How often does this issue occur: Hver gang

Are user prevented from doing work: No
Where in the workflow does this issue occur: Ved udsøgning af ydernr.

Valgmuligheder relateret til denne sag

Annuller denne sag
Er sagen ikke længere aktuel, kan du annullere den her.

Tilføj evt vedhæftet fil her
Du kan tilføje yderligere kommentarer til sagen her. Har sagen status 'Pending', vil sagens status automatisk skifte til status 'In progress', når du tilføjer en kommentar til sagen

Tilføj kommentar her

Se sensitive data her
Er der tilføjet sensitive data til sagen, vil teksten være rød. Du kan altid tilføje flere ved at trykke på knappen.

Overblik over sager – genåbn en sag

Når en sag lukkes hos Systematic – er det muligt at genåbne sagen indenfor 10 dage. En sag kan f.eks genåbnes, hvis sagen ikke er løst som forventet.

The screenshot displays the Systematic Support Portal interface. At the top, the user is logged in as 'Test LoneRehmeier'. The main content area shows details for case ID 243359, which is in a 'Resolved' status. A sidebar on the left provides metadata such as 'Afventer: Systematic', 'Type og Prioritet: Fejlmelding - D', and 'Oprettet af: Test LoneRehmeier'. A callout box on the left explains that a case with a 'Resolved' status can be reopened. A red arrow points from this callout to a 'Genåbn denne sag' button. The main description area contains the subject 'TEST ikke muligt at bestille nyt kort' and a detailed description of the issue. A 'TIP' box provides instructions on how to interact with the case details. At the bottom, a table lists the case's history, and a mail preview is visible on the right. A red circle highlights a small icon in the bottom navigation bar.

SYSTEMATIC Support Portal

START

SØG Søg sager

Record 1 of 4

Sags ID: 243359

Status: Resolved

Afventer: Systematic

Type og Prioritet: Fejlmelding - D

Påvirkning: Low

Vigtighed: Low

Kunde ext ID: -

Servicekontrakt: PHISVC-PHISYS

Klassifikation: Fejlmeldinger - Selvbetje...

Oprettet af: Test LoneRehmeier

Oprettet: 20-09-2022 14:12

Senest ændret: 20-09-2022 15:59

Ønsker du at genåbne en sag, der har status 'Resolved', kan du gøre det her.

Genåbn denne sag

Emne: TEST ikke muligt at bestille nyt kort

Beskrivelse: Når jeg går ind på selvbetjeningen for at bestille et nyt kort, får jeg en fejl, der siger, at jeg ikke er aktiv. Jeg starter med at logge mig ind. Trykker på knappen xxxx. Her forventer jeg så at få billedet, hvor jeg kan xxxx. I stedet kommer følgende fejl - du har ikke adgang til denne aktivitet. Kontakt din systemansvarlige. Se vedhæftede fil. Hvis der er skærmbilleder i din beskrivelse, så vil vi gerne de er uden personhenførbare oplysninger. Rediger CPR-nummer e oplysninger, hvis de er relevante for sagen.

Input at creation: Does this issue impact more users: No Does this issue occur on other computers: Ja How often does this issue occur: Hver gang kort på borger forsøges bestilt Are user prevented from doing work: Yes Where in the workflow does this issue occur: Når jeg skal vælge adresse.

TIP: I bunden af sagens detailbillede er det muligt at se oplysninger, der relaterer sig til sagen; sagsnotater, løsningsdetaljer mm. Kan du ikke se den nederste halvdel af billedet, kan det være nødvendigt at trække i 'gardinet' med din mus, hvorefter detaljerne bliver synlige.

Historik Yderligere detaljer Løsningsdetaljer

Records 1 - 2 of 2

Oprettet	Oprettet af	Type	Detaljer
20-09-2022 16:00	Lone Rehmeier	Journal - Mail Hist...	Subject: Incident 243359 TEST ikke muligt at
20-09-2022 14:15	Cherwell Services	Journal - Mail Hist...	Subject: Incident 243359 TEST ikke muligt at

Mail

Afsender: Lone Rehmeier Dato: 20-09-2022 16:00

Subject: Incident 243359 TEST ikke muligt at bestille nyt kort er blevet færdigbehandlet

From: support.systematic.servicedesk@systematic.com

To: lonerehmeier@yahoo.dk

Date: 09/20/2022 16:00:35

Overblik over sager – lukkede sager

Alle lukkede sager

Lukkede sager

▼ In...	▼ Prob...	▼ Afsluttet	▼ Pri...	▼ Emne	▼ Løsning
● 243363	21291	20-09-2022 14:23 D		TEST Borgers nye adresse er ikke ...	Der er informeret om følgende work around...

Øverste visning viser alle lukkede sager (status Closed).

Lukkede sager relateret til åbne problemer/udviklingsønsker

▼ ID	▼ Prob...	▼ Status	▼ Pri...	▼ Emne	▼ Workaround
● 243363	21291	New	D	TEST Borgers nye adresse er ikke ...	Man kan omgås fejlen ved først at indtast...

Nederste visning viser alle lukkede sager (status closed), som er knyttet til et problem, der fortsat har en åben status.

[Se alle åbne sager »](#)

Overblik over sager – detailbillede lukket sag

Sags ID: 243363

Status: Closed

Afventer: Systematic

Type og Prioritet: Fejlmelding - D

Påvirkning: Low

Vigtighed: Low

Kunde ext ID: -

Servicekontrakt: PHISVC-PHISYS

Klassifikation: Fejlmeldinger - Kommunal ...

Oprettet af: Test LoneRehmeier

Emne: TEST Borgers nye adresse er ikke gyldig

Beskrivelse:
Borger har skiftet adresse, men den nye adresse er ikke valid. Når jeg vil tildole borger en ny læge, kommer en fejl, der siger.... Hvis der er skærbilleder i din beskrivelse, så vil vi gerne de er uden personhenførbare oplysninger. Rediger CPR-nummer etc ud, og benyt sensitiv data feltet til disse oplysninger, hvis de er relevante for sagen.

Input at creation:
Does this issue impact more users: Yes
Does this issue occur on other computers: ja
How often does this issue occur: sporadisk
Are user prevented from doing work: No
V occur: Når jeg trykker på.... Se vedhæftede fil
V occur: På detailbilledet bestil nyt kort

Ønsker du at genoptage en sag, efter at denne har fået status 'Closed', kan du kontakte Systematic Support telefonisk og bede os lave en klon af den oprindelige sag eller rapportere en ny sag med henvisning til den oprindelige sag.
Vi vil i de fleste tilfælde bede dig om efterfølgende at tilføje ny og opdateret dokumentation til sagen.

Historik viser alle notater på sagen

Er der knyttet et problem til sagen, kan du se det her

På lukkede sager kan du se løsningen på sagen her

Historik Yderligere detaljer Relateret Problem Løsning

Oprettet	Oprettet af	Type	Detaljer
20-09-2022 14:25	Lone Rehmeier	Journal - Mail Hist...	Subject: Incident 243363 TEST Borgers nye a
20-09-2022 14:21	Cherwell Services	Journal - Mail Hist...	Subject: Incident 243363 TEST Borgers nye a

Mail
Afsender: Lone Rehmeier Dato: 20-09-2022 14:25
Subject: Incident 243363 TEST Borgers nye adresse er ikke gyldig relateret til Problem 21291 er blevet færdigbehandlet
From: support.systematic.servicedesk@systematic.com
To: lonerehmeier@yahoo.dk
Date: 09/20/2022 14:25:11

Incident 243363

Kære Test LoneRehmeier,
Vi kan hermed informere om at dit sagsid 243363 er blevet færdigbehandlet.

Rapporter

I oversigten finder du funktionen til at trække en rapport over åbne og lukkede sager.

The screenshot shows the SYSTEMATIC Support Portal interface. The top navigation bar includes the SYSTEMATIC logo and 'Support Portal'. Below this is a 'START' section. The main content area is titled 'Oversigt' and is divided into three columns:

- Info til PHI Services Systematic:** A section with the text 'Der er i øjeblikket ingen nyheder' and a 'Mere Info >' link at the bottom.
- Mine sager:** A section with a blue 'OPRET SAG' button and a right-pointing arrow. Below it are three rows: 'Servicebestillinger' (1), 'Fejlmeldinger' (3), and 'Sager' (4).
- Overblik:** A section with a blue 'RAPPORTER' button and a right-pointing arrow, which is highlighted with a red rounded rectangle. Below it are three rows: 'Topprioritet fejl' (0), 'Kendte fejl' (0), and 'Alle sager' (4). A red arrow points from the 'RAPPORTER' button down to the 'Topprioritet fejl' row. At the bottom of this section, there is a text box: 'Det er muligt at trække rapporter på både åbne og lukkede sager.'

Rapporter - bestilling

SYSTEMATIC Support Portal

START

Bestilling af Rapporter

Åbne sager: Rapport medtager alle åbne sager.

Åbne sager med en given prioritet: Rapport medtager sager med valgt prioritet (A-D).

Alle sager: Rapport medtager alle sager, åbne og lukkede.

Rapporter med **sager jeg har oprettet**

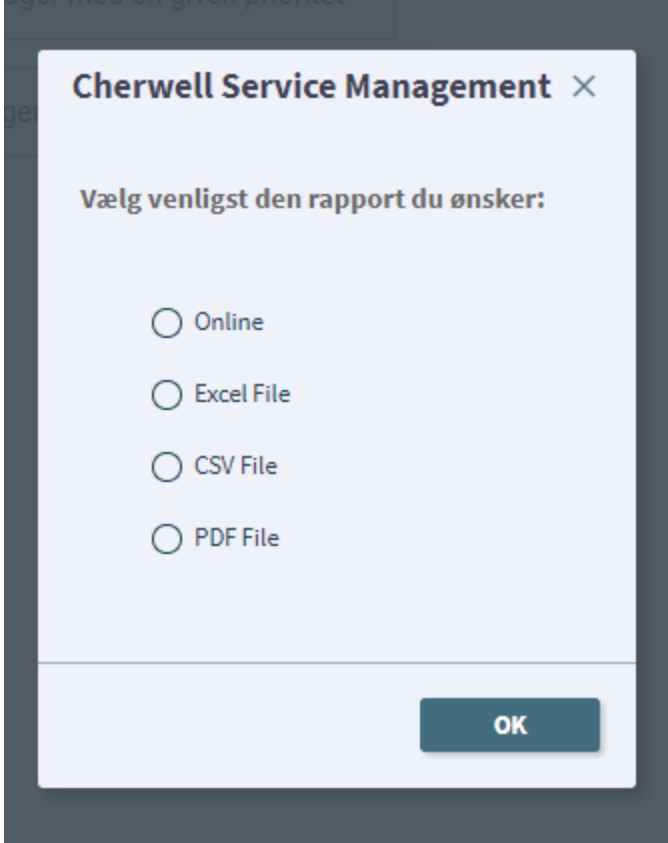
- Åbne sager
- Åbne sager med en given prioritet
- Alle sager

Rapporter med **sager på lokation**

- Åbne sager
- Åbne sager med en given prioritet
- Alle sager

Rapporter - format

- Du kan vælge at få vist din rapport online.
- Vælger du at få rapporten i enten Excel-, CSV- eller PDF-format, sendes data til den mailadresse, der er registreret på din bruger i Systematic Supportportal.



The image shows a screenshot of a web-based dialog box titled "Cherwell Service Management" with a close button (X) in the top right corner. The main text inside the dialog asks the user to "Vælg venligst den rapport du ønsker:" (Please select the report you want:). Below this text, there are four radio button options: "Online", "Excel File", "CSV File", and "PDF File". At the bottom right of the dialog, there is a dark teal button labeled "OK".