



Den gode sagsrapportering

SYSTEMATIC

Cherwell

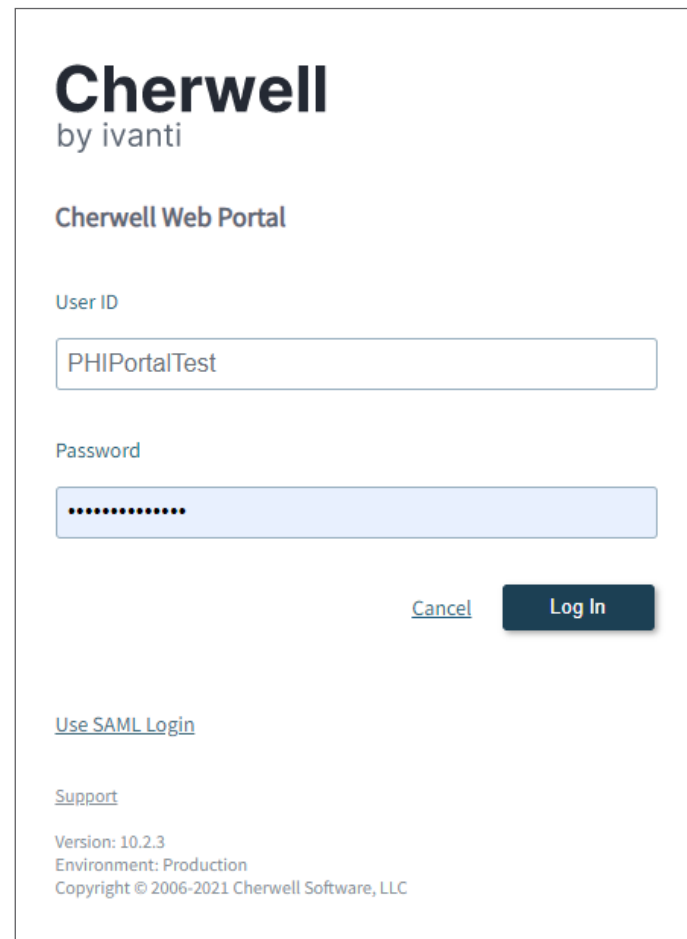
Når du skal **melde en fejl** eller **bestille en opgave** hos Systematic, skal du logge på Cherwell-portalen og oprette en sag.

Her finder du Cherwell: supportportalen.systematic.com

I logon-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.

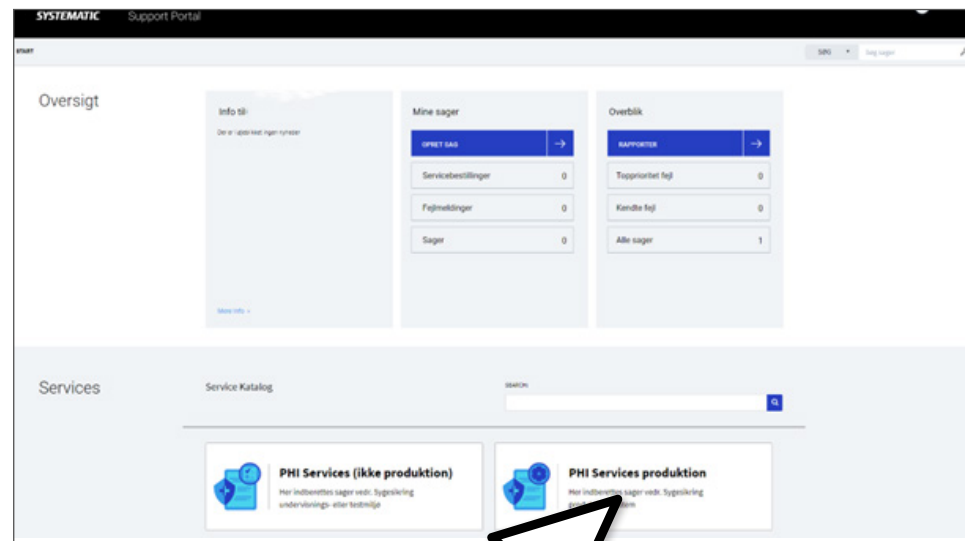
Første gang du logger på Cherwell, bliver du bedt om at ændre adgangskoden (Password)



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

Log på Cherwell

1. Når du er logget ind på portalen, skal du vælge mellem "PHI Services produktion" og "PHI Services (ikke produktion)". Når det drejer sig om sager i Sygesikring produktionssystem, skal "PHI Services produktion" vælges.
 2. Her skal du nu tage stilling til, om det er en fejl, du skal indberette, eller det er en servicebestilling, du ønsker.
- Fejlmeldinger = Indberetning af fejl i systemet
 - Servicebestillinger = Eksempelvis bestilling af registerindsigt



Hvor er fejlen?

Herefter skal du vælge, om fejlen er forekommet i sagsbehandlerklienten eller selvbetjeningsklienten:



Fejlmeldinger

Denne kategori er til fejlmeldinger i Sygesikringen

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

Hvordan melder du en fejl ind?

Når du skal **melde en fejl** ind til Systematic, skal du på Cherwell-portalen vælge punktet **"Fejlmeldinger"**.

Når du melder en fejl ind til Systematic, er det vigtigt, at du beskriver fejlen **grundigt og fyldestgørende**. Beskrivelsen i skabelonen skal være **en opsummering af den fejl**, du oplever.

Derudover skal du vedlægge en **trinvis beskrivelse** af det arbejdsflow, der går forud for fejlen i ét samlet dokument med skærbilleder.

Det kan også være nødvendigt med en kopi af kommunens configuration, hvis du kan se, at fejlen kan have med jeres configuration at gøre.

I stedet for et dokument kan du sende en video med en beskrivelse.

The screenshot shows the 'Opret sag' (Create case) form in the Systematic Support Portal. The form is titled 'Opret sag' and includes a 'START' button. The main form area is divided into several sections:

- Erne:** A text input field for the error name.
- Beskrivelse:** A large text area for the description. Below the input is a note: 'Giv os en grundig trin-for-trin beskrivelse af problemet med skærbilleder. Vedhæft gerne et dokument hvor du har problemet samlet. Alternativt kan du sende os en video.' Below the text area is a question: 'Er fejlen fundet i selvbetjening Ja/Nej:' with radio buttons for 'Ja' and 'Nej' (selected).
- Yderligere detaljer:** A section with several questions and input fields:
 - Påvirkning (Impact):** 'Påvirker fejlen flere brugere?' with radio buttons for 'Ja' and 'Nej' (selected).
 - Optræder fejlen på andre computere?:** A text input field.
 - Hvor ofte optræder fejlen?:** A text input field.
 - Vigtighed (Urgency):** 'Er du forhindret i at udføre dit arbejde?' with radio buttons for 'Ja' and 'Nej' (selected).
 - Hvor i arbejdsgangen optræder fejlen?:** A text input field.
 - Hvor i systemet optræder fejlen?:** A text input field.
 - Kundesystemreference:** A text input field.
- Klassifikation:** A dropdown menu showing 'Fejlmeldinger - Fejlmelding'.
- Valgmuligheder relateret til denne sag:** Two buttons: 'Tilføj evt vedhæftet fil her' (with a cloud icon) and 'Tilføj evt sensitive data her' (with a shield icon).
- OPRET:** A blue button with a right-pointing arrow.

Hvilke filtyper kan du vedhæfte din Cherwell-sag?
Vi følger Microsofts standard for sikre filtyper
- [læs mere hos Microsoft](#)

Personfølsomme oplysninger

Systematic har stort fokus på **beskyttelse af personoplysninger**.

Såfremt det er relevant for sagen at opgive personfølsomme oplysninger, eksempelvis CPR-nummer, skal dette registreres i et separat felt.

Du tilgår feltet via knappen 'Tilføj evt. sensitive data her'.

Personfølsomme oplysninger, der enten vedhæftes eller tages alle andre steder i Cherwell, er et brud på GDPR og vil blive slettet af den første medarbejder, som opdager dette i Systematic.

Oplysninger, der er registreret i feltet "Sensitive data", slettes automatisk hos Systematic 3 måneder efter, sagen er lukket.

The screenshot shows the 'Opret sag' (Create case) form in the Systematic Support Portal. The form is divided into several sections:

- Erne:** A text input field.
- Beskrivelse:** A large text area with a placeholder: "Er fejlen fundet i selvbetjening Ja/Nej: Beskriv fejlen herunder:".
- Yderligere detaljer:**
 - Påvirkning (Impact):** "Påvirker fejlen flere brugere?" with radio buttons for "Ja" and "Nej" (selected).
 - Optræder fejlen på andre computere?:** A text input field.
 - How often does the error occur?:** A text input field.
 - Vigtighed (Urgency):** "Er du forhindret i at udføre dit arbejde?" with radio buttons for "Ja" and "Nej" (selected).
 - How often does the error occur in your work?:** A text input field.
 - How often does the error occur in the system?:** A text input field.
 - Kundesystemreference:** A text input field.
- Valgmuligheder relateret til denne sag:** Two buttons: "Tilføj evt vedhæftet fil her" (with a cloud icon) and "Tilføj evt sensitive data her" (with a person icon). A mouse cursor is pointing to the second button.
- OPRET:** A blue button with a right arrow.

At the top of the form, there is a navigation bar with "SYSTEMATIC Support Portal" and a search bar. Below the navigation bar, there are standard form controls like "Save", "Cancel", "Refresh", "Delete", "Attach (0)", "Record 1 of 1", "Current Record", "List", and "Grid".

Tjek, at du har disse punkter med i din indmelding

Overskriften skal være sigende

En sigende overskrift gør det nemmere for alle at danne sig et hurtigt og meningsfuldt overblik over de sager, der er rapporteret.

Derudover hjælper det Systematic til hurtigere at gennemskue, om den rapporterede problemstilling er meldt ind af andre kunder.

Overskriften skal **beskrive fejlen** og ikke bare område.

Et par gode eksempler:

"Ikke muligt at bestille sundhedskort via de 3 prikker" eller "Kan ikke åbne et forløb" i stedet for bare "Sundhedskort" eller "Forløb".

Den skal give en **hurtig indikation** af, hvad vi skal lede efter mellem andre indmeldte fejl. Den hjælper os ligeledes med at få de rigtige kompetencer sat på sagen fra start for at sikre en hurtigere sagsbehandling.

Er beskrivelsen korrekt?

Du skal lave en **sigende beskrivelse** af fejlen. Denne beskrivelse anvendes af Systematics udviklere til at få et hurtigt indblik i, hvad sagen drejer sig om.

Kopi af konfigurationen

Hvis du har mistanke om, at fejlen har noget med **kommunens konfiguration** at gøre, hjælper det os meget i analysen, hvis I vedhæfter en kopi af jeres parametergruppe i **konfigurationen**.

Vi kan derved generere en kopi af jeres miljø lokalt, så vi kan genskabe fejlen og teste, om vores fejlrettelse løser problemet, inden vi frigiver rettelser til jer.

Filen med kopi af konfigurationen vedhæfter du via funktionen "Tilføj evt. vedhæftet fil her"

Trinvis beskrivelse med skærbilleder

Vedhæft en trinvis beskrivelse af fejlen i workflowet (eventuelt en video) med skærbilleder, så udvikleren nemt kan genskabe fejlen eller identificere en eventuelt forkert arbejdsgang.

Dine **skærbilleder** skal vise **hele skærmen** og ikke kun et udsnit.

Vedhæfter du forskellige filer, er det vigtigt, at du i din beskrivelse henviser til vedhæftningerne med det navn, du har givet dem, så vi kan se den rigtige rækkefølge og hurtigt få et overblik.

Hvad bruger Systematic de enkelte felter til?

1

En sigende overskrift (Emne) gør det nemmere for Systematic at finde tilsvarende sager fra andre kunder, så sagerne kan lægges sammen til én fejlretning

2

Beskrivelse anvendes af Systematics udviklere til at få et hurtigt indblik i, hvad sagen drejer sig om, så de hurtigere kan genskabe fejlen og rette den.

3

Muligheder relateret til denne sag:
"Tilføj evt. vedhæftede fil her"
Nogle gange er et skærmbillede eller en videooptagelse en nemmere måde at beskrive en fejl på, således at udviklerne hurtigere kan få et visuelt blik af fejlen.

4

Muligheder relateret til denne sag:
"Tilføj evt. sensitive data her"
Dette felt anvendes til at angive personfølsomme data. Her kan eksempelvis angives et CPR nummer, som udviklere kan eftersøge i en eventuel log.

The screenshot shows the 'Opret sag' (Create case) form in the Systematic Support Portal. The form is divided into several sections:

- Emne (1):** A text input field for the case title.
- Beskrivelse (2):** A large text area for a detailed description of the issue. It includes instructions: "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." and "Er fejlen fundet i selvbetjening Ja/Nej: Beskriv fejlen herunder:".
- Klassifikation:** A dropdown menu currently set to "Fejlmeldinger - Fejlmelding".
- Valgmuligheder relateret til denne sag:** Two buttons: "Tilføj evt vedhæftet fil her" (3) and "Tilføj evt sensitive data her" (4).
- Yderligere detaljer (5):** A section with several questions and input fields:
 - Påvirkning (Impact):** "Påvirker fejlen flere brugere?" with radio buttons for "Ja" and "Nej" (selected).
 - Optræder fejlen på andre computere?:** A text input field.
 - Hvor ofte optræder fejlen?:** A text input field.
 - Vigtighed (Urgency):** "Er du forhindret i at udføre dit arbejde?" with radio buttons for "Ja" and "Nej" (selected).
 - Hvor i arbejdsgangen optræder fejlen?:** A text input field.
 - Hvor i systemet optræder fejlen?:** A text input field.
 - Kundesystemreference:** A text input field.

At the bottom of the form is a blue "OPRET" button with a right-pointing arrow.

5

Yderligere detaljer
Systematic anvender disse oplysninger ifm kategorisering af fejlen, samt til at indkredse omfanget af fejlen

Kopi af konfiguration

Hvis du har mistanke om, at fejlen har noget med **kommunens konfiguration** at gøre, hjælper det os meget i analysen, hvis I vedhæfter en kopi af parametergrupperne i **konfigurationen**.

Dette gøres ved at vælge "Alle grupper" og efterfølgende tage en kopi af det fulde konfigurationsbillede.

En kopi kan være et printscreen eller en kopi taget fra et klippeværktøj (Snipping tool).

Vi kan dermed oprette samme konfiguration på et miljø hos os og se, hvordan det er hos jer og teste, om en fejlrettelse virker. Filen vedhæfter du i funktionen "Tilføj evt. vedhæftet fil her"

For at få en kopi af konfigurationen, skal du kontakte din systemadministrator, da det kun er administratoren, der har adgang til konfigurationen.

The screenshot shows a web interface for 'Forretningsregler'. At the top, there is a 'Gruppe' dropdown menu set to 'Alle grupper' and a 'GEM' button. Below this, there are two expandable sections for 'object {5}'. The first section is expanded, showing a tree structure with sub-objects: '15YearOld {2}', 'practitioner {5}', 'insuranceGroup {1}', and 'general {1}'. The 'practitioner {5}' sub-object is further expanded to show various parameters like 'minimumProcessingTimeForChangingPractitioner', 'maximumDaysAllowedAdvanceNotice', etc. The second 'object {5}' section is also expanded, showing a 'general {17}' sub-object which is further expanded to display a long list of configuration parameters for a municipality, including 'municipalityName', 'municipalityAddress', 'municipalityZip', 'municipalityPostalDistrict', 'municipalityPhone', 'municipalityEmail', 'municipalityLogo', 'municipalityCvr', 'municipalitySelfServiceLink', 'processingTimeForUserTasks', 'municipalityTransportTypeIdentifier', 'municipalitySessionTimeout', 'regionCode', and 'regionCvr'.

Det gode eksempel på en trinvis fejlmelding

Her ser du et eksempel på en trinvis beskrivelse af et arbejdsflow med fejl:

Overskrift:

Funktionen til bestilling af sundhedskort virker ikke fra kontekstbaren

Step-by-step beskrivelse:

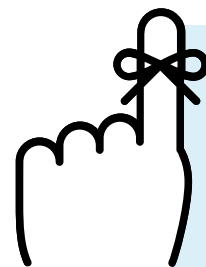
1. Logger ind med bruger (brugernavn)
2. Slår sikrede op via personnummeret i søgefeltet "Personnummer" (CPR-nummeret findes i sensitive data)
3. Klikker på funktionen "Plusset" i Kontekstbaren
4. Fremfinder funktionen "Bestil sundhedskort"

Forventet resultat:

Funktionen "Bestil sundhedskort" er blandt de mulige funktionsvalg

Faktisk resultat:

Funktionen "Bestil sundhedskort" er ikke at finde i blandt de mulige funktionsvalg



Husk skærmbilleder
for hvert trin

Hvordan indmelder du en servicebestilling?

1 Når du skal melde en servicebestilling ind til Systematic, skal du på Cherwell-portalen vælge punktet " Servicebestillinger".

2 Herefter skal du forholde dig til, om din servicebestilling er ét af følgende områder:

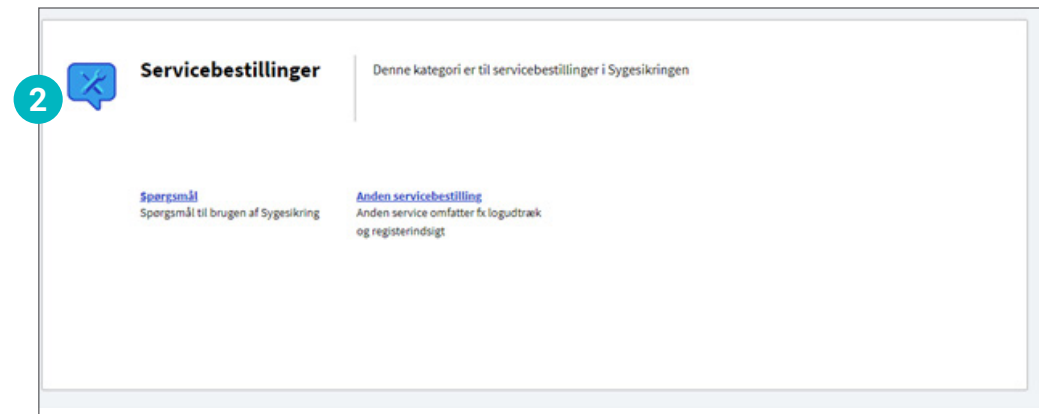
- Spørgsmål
- Anden service

Spørgsmål

Her kan du stille faglige spørgsmål til Sygesikringssystemet

Anden servicebestilling

Her kan du eksempelvis bestille registerindsigt.



Servicebestilling - sådan udfylder du din bestilling

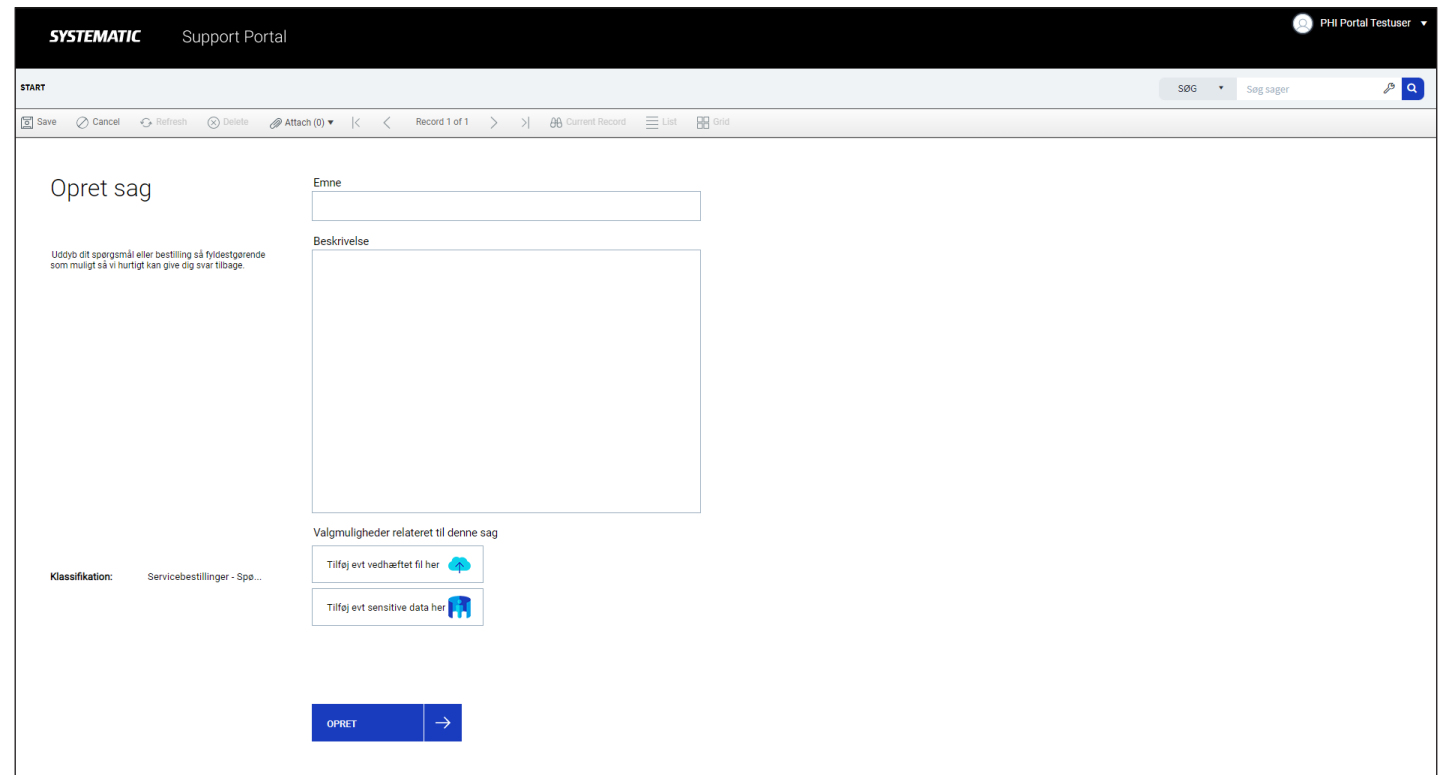
Overskriften skal være sigende

En sigende overskrift (Emne) giver Systematics medarbejder i Servicedesk en idé om, hvad servicebestillingen handler om.

Er beskrivelsen korrekt?

Du skal lave en sigende beskrivelse af servicebestillingen, så Systematics medarbejder kan forstå dit behov og har de informationer, der skal til, for at vi kan løse opgaven.

Du kan ligeledes vedhæfte yderligere dokumentation eller sensitive data til din bestilling.



The screenshot shows the 'Opret sag' (Create case) form in the SYSTEMATIC Support Portal. The form is titled 'Opret sag' and includes a search bar at the top right with the text 'Søg' and 'Søg sager'. Below the search bar is a navigation bar with buttons for 'Save', 'Cancel', 'Refresh', 'Delete', 'Attach (0)', 'Record 1 of 1', 'Current Record', 'List', and 'Grid'. The main form area contains a text input field for 'Emne' (Subject) and a larger text area for 'Beskrivelse' (Description). Below the description field, there is a section titled 'Valgmuligheder relateret til denne sag' (Options related to this case) with two buttons: 'Tilføj evt vedhæftet fil her' (Add optional attachment here) and 'Tilføj evt sensitive data her' (Add optional sensitive data here). At the bottom of the form, there is a blue button labeled 'OPRET' with a right-pointing arrow. The 'Klassifikation' (Classification) is set to 'Servicebestillinger - Spo...'. The top right corner of the portal shows the user 'PHI Portal Testuser'.