

# Webinar for Supportbrugere

Supportbruger i Cherwell

Pernille Andersen  
Implementeringsprojektleder  
Version 1.0

**SYSTEMATIC** **KOMBIT**

Velkommen

# Velkomst og Præsentation

- Velkommen
- Praktisk information vedr. online-undervisning (spilleregler)
- Deltagere fra Systematic
- Gennemgang af programmet for dagens webinar



## Praktisk information inden vi går i gang med mødet

Kameraet skal være **slukket**, da vi er mange deltagere og et tændt kamera kan give problemer med forbindelsen.

Din mikrofon skal være **slukket**, når du **ikke** taler.

Når du har et **spørgsmål** eller en **kommentar**, kan du markere med en "**hånd**" – nu kan jeg se, at du har et spørgsmål eller en kommentar.



Deltager fra  
Systematic

# Systematic



Pernille Andersen  
Implementeringsprojektleder



Iben Bjerregaard Rolsted  
Konsulent/Serviceesk

# Program

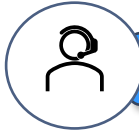
Vi åbner op for  
spørgsmål  
efter hvert  
emne!



Gennemgang i Cherwell



Den gode sagsrapportering



Kontakt til Service desk



Støttematerialer

# Gennemgang i Cherwell



# 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.

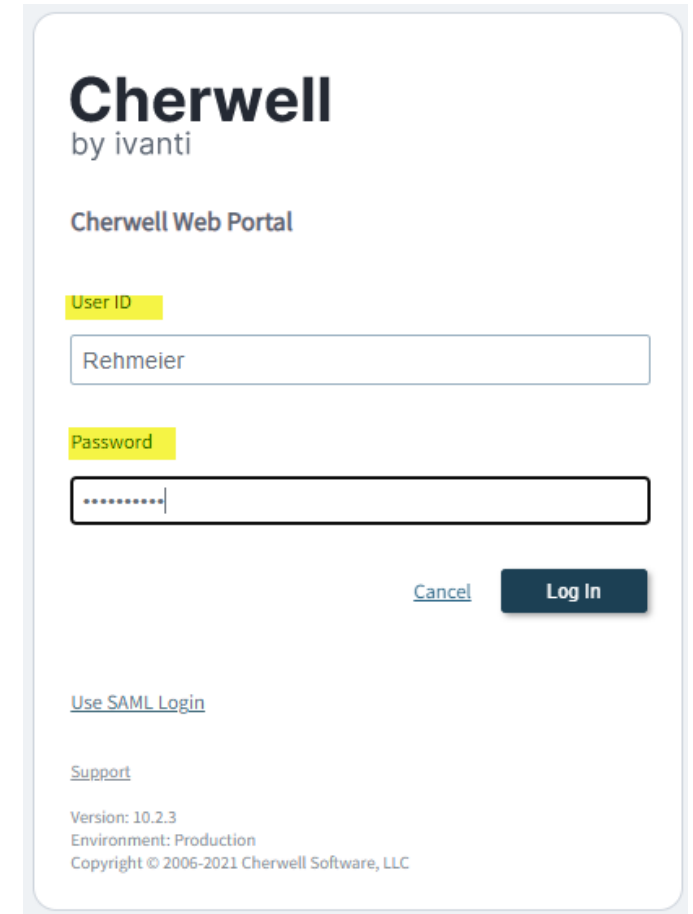
Her finder du

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 "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' and features several key components:

- Info til PHI Services Systematic (1):** A notification box stating 'Der er i øjeblikket ingen nyheder' and 'Såfremt der er vigtig info ifm. drift eller lignende, kan de læses her.' with a 'More info' link.
- Mine sager (2):** A section for 'OPRET SAG (4)' with a right arrow, containing a table of case counts:

Servicebestillinger	1
Fejlmeldinger	3
Sager	4
- Overblik (3):** A 'RAPPORTER' section with a right arrow, showing a summary of case counts:

Topprioritet fejl	0
Kendte fejl	0
Alle sager	4
- Services:** A 'Service Katalog' section with a search bar and a 'PHI Services Systematic (4)' card. The card text reads: '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:

<b>PHI Services (ikke produktion)</b> Her indberettes sager vedr. Sygesikring undervisnings- eller testmiljø	<b>PHI Services produktion</b> 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.

**PHI Services  
produktion**

Her indberettes sager vedr. Sygesikring produktionssystem

**Fejlmeldinger**  
Denne kategori er til fejlmeldinger i Sygesikring

**Servicebestillinger**  
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

<u><a href="#">Fejlmelding</a></u> Indberetning af fundne fejl i Sygesikring	<u><a href="#">Sagsbehandlerklient</a></u> Indberetning af fundne fejl i Sygesikring sagsbehandlerklienten	<u><a href="#">Selvbetjeningsløsning</a></u> 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 xxxxx  
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 - Selvbetje...

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 i 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.

Valgmuligheder 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] [Image Icon] 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 f.eks.

- "Kan ikke logge på Sygesikring"
- "Der dannes ikke forløb, når en sagsbehandler foretager en bestilling"

kontaktes Systematic Support telefonisk umiddelbart efter oprettelse af sagen i Cherwell.



# 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
<b>Sager</b>	<b>4</b>

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

### Overblik

**RAPPORTER** →

Topprioritet fejl	0
Kendte fejl	0
<b>Alle sager</b>	<b>4</b>

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
243359		20-09-2022 1...	20-09-2022 1...	Test LoneReh...	Resolved	D	TEST Ikke muligt at bestille nyt kort
243369	21291	20-09-2022 1...	20-09-2022 1...	Test LoneReh...	In Progress	D	TEST Lægevalg ikke muligt - læge inak...
243310		20-09-2022 1...	20-09-2022 1...	Test LoneReh...	Pending	D	Test Glemmt pw til Cherwell
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 >](#)

**OBS:** Hvis vi ikke har hørt fra jer på en sag i 5 hverdage, lukkes sagen med en blød lukning. Der er herefter muligt for jer at genåbne sagen i 15 dage.

# 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 Se dine vedhæftede filer her

**Afventer:** Kunde

**Type og Prioritet:** Fejlmelding - D

**Påvirkning:** Low

**Vigtighed:** Low

**Kunde ext ID:** -

**Servicekontrakt:** PHISVC-PHISYS

**Klassifikation:** Fejlmeldinger - Selvbetjening

**Oprettet af:** Test LoneRehmeier

**Oprettet:** 20-09-2022 14:31

**Senest ændret:** 20-09-2022 14:31

**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 se dem 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 15 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 view details in the image. A red circle highlights a small icon in the bottom right of the case details area.

**Sags ID: 243359**

**Status:** Resolved

**Afventer:** Systematic

**Type og Prioritet:** Fejlmelding - D

**Påvirkning:** Low

**Vigtighed:** Low

**Kunde ext ID:** -

**Servicekontrakt:** PHISVC-PHISYS

**Klassifikation:** Fejlmeldinger - Selvbetj...

**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.

# 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

**START** SØG Søg sager

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

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

Historik viser alle notater på sagen

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

Emne  
TEST Borgers nye adresse er ikke gyldig

Beskrivelse  
Borger har skiftet adresse, men den nye adresse er ikke valid. Når jeg vil tildelte 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.

Tilbage

På lukkede sager kan du se løsningen på sagen her

Historik Yderligere detaljer Relateret Problem Løsningsdetaljer

Records 1 - 2 of 2 1 of 1 All View Multi-column sort

Drag a column header and drop it here to group by that column

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.

# Oversigt over kendte fejl

Nogle kendte fejl, som vi ved rammer alle, vil blive vist i Cherwell på tværs af alle kommuner. Herfra vil I nemt kunne oprette en sag, hvis I har samme problem.

The screenshot shows the SYSTEMATIC Support Portal interface. The header includes the SYSTEMATIC logo, 'Support Portal', and a user profile for 'Iben Testesen'. A search bar is located in the top right corner. 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.
- Mine sager:** A section with a blue 'OPRET SAG' button and a list of categories: 'Servicebestillinger' (0), 'Fejlmeldinger' (0), and 'Sager' (0).
- Overblik:** A section with a blue 'RAPPORTER' button and a list of categories: 'Topprioritet fejl' (0), 'Kendte fejl' (1), and 'Alle sager' (0). The 'Kendte fejl' row is highlighted with a red rectangle.

# Oversigt over kendte fejl

SYSTEMATIC Support Portal

START

Alle kendte fejl  
[Se alle vigtige fejl](#)

ID	Service	Emne	Status	P...	Kategori	Kontrakt
22551	PHI Services	Skift af læge giver fejl	New	D	Incident	PHI - Municipality o

Når der trykkes på "Opret sag vedrørende samme problem" oprettes der er en dublet af problemet i jeres navn, og I skal ikke gøre yderligere. Sagen kan findes under "Mine sager"

SYSTEMATIC Support Portal

START

Edit Save Cancel Refresh Delete Attach (0) Record 1 of 1 Current Record List Grid

Problem ID: 22551

Status: New  
Oprettet: 08-01-2024 10:16  
Senest ændret: 08-01-2024 10:20  
Service: PHI Services  
Kategori: Incident  
Prioritet: D

Beskrivelse af problemet

Når jeg vil skifte læge på en borger, får jeg en fejl - se vedhæftede fil.  
Hvis der er skærmbilleder 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: Hver gang

Are user prevented from doing work: No  
Where in the workflow does this issue occur: Når jeg gemmer data på den nye læge  
Where in the system does the issue occur: Ved skift af læge

Workaround

Du kan indtaste den tidligere læge først, gemme det og derefter indtaste data på den nye læge. Herefter bør det være muligt at gemme data.

Opret sag vedrørende samme problem

# 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 grey box with the text 'Der er i øjeblikket ingen nyheder' and a 'Mere Info >' link at the bottom.
- Mine sager:** A grey box containing a blue 'OPRET SAG' button with a right arrow, and a list of items: 'Servicebestillinger' (1), 'Fejlmeldinger' (3), and 'Sager' (4).
- Overblik:** A grey box containing a blue 'RAPPORTER' button with a right arrow, which is highlighted with a red rounded rectangle. Below it is a table with three rows: 'Topprioritet fejl' (0), 'Kendte fejl' (0), and 'Alle sager' (4). A red arrow points from the 'RAPPORTER' button to the 'Topprioritet fejl' row. At the bottom of this section, there is a blue text note: '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**

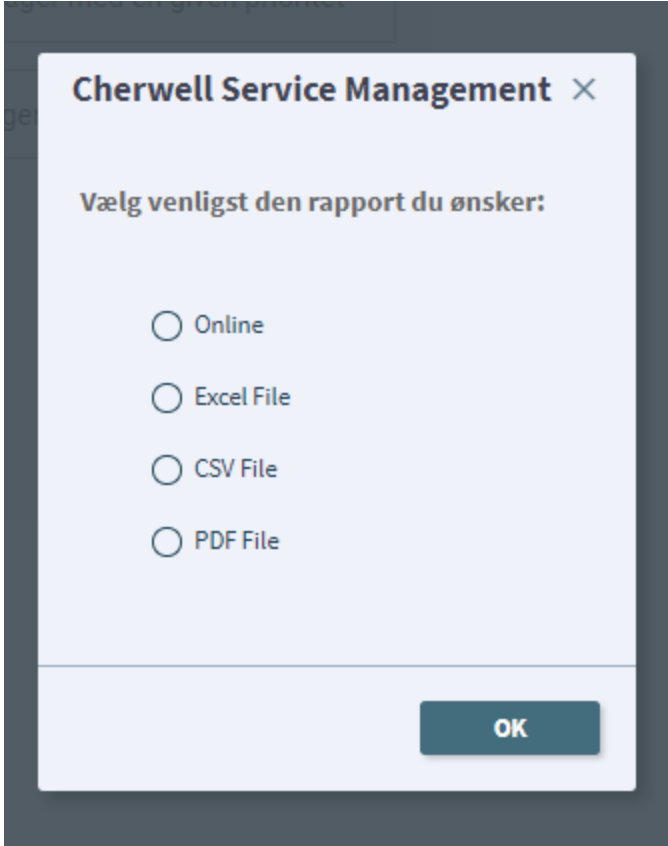
- Åbne sager
- Åbne sager med en given prioritet
- Alle sager

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.



Cherwell Service Management ×

Vælg venligst den rapport du ønsker:

Online

Excel File

CSV File

PDF File

OK

# Spørgsmål



# Den gode Sagsrapportering



# 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 rettelsen 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.

SYSTEMATIC Support Portal

SMART

Save Cancel Refresh Attach (0) Record 1 of 1 Control Record List Print

Opret sag

1 Emne

Beskrivelse

2

Klassifikation: Fejlmeldinger - Fejlmelding

3

4

5

Yderligere detaljer

Påvirkning (Impact)  
Påvirker fejlen flere brugere?  
 Ja  Nej

Optræder fejlen på andre computere?  
Hvor ofte optræder fejlen?  
Hvor i arbejdsdagen optræder fejlen?  
Hvor i systemet optræder fejlen?

Vigtighed (Urgency)  
Er du forhindret i at udføre dit arbejde?  
 Ja  Nej

Kundesystemreference

OPRET →

5

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

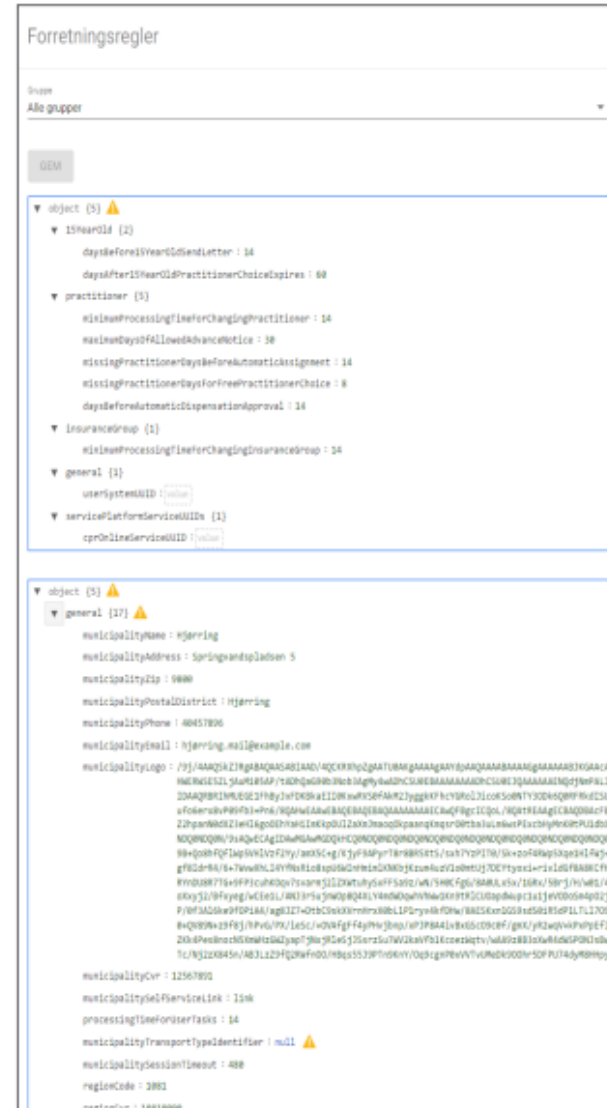
# Kopi af konfiguration

Hvis du har mistanke om, at fejlen har noget med **kom-munens 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.



# 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 skærm billeder  
for hvert trin



# Eksempel på en indberettet sag!

Emne:

Lægevalg virker ikke

Beskrivelse:

Jeg kan ikke vælge læge på en borger.

Når jeg slår min borger op i Sygesikring kan jeg ikke vælge læge – se vedhæftet CPR i "Sensitivitet data"

Sensitive data: skærmbillede med CPR-nummer

The screenshot shows a patient record for Ane Aabenraa Bonde (300653-0580). The record is divided into several sections: 'Om sikrede' (Patient info), 'Familie og bopæl' (Family and residence), 'Lægevalg' (Medical choice), 'Opgaver' (Tasks), and 'Forløb' (Medical history). The 'Lægevalg' section shows a selected doctor: Lægehuset A - Aabenraa - 058001. The 'Forløb' section shows 'Ingen forløb' (No medical history). The 'Om sikrede' section shows the patient's name, status, and address. The 'Familie og bopæl' section shows the patient's family members and their details. The 'Opgaver' section shows 'Ingen opgaver' (No tasks). The 'Forløb' section shows 'Ingen forløb' (No medical history).

Er det funktionen der ikke er tilgængelig? + i emnekortet "Lægevalg" eller den grønne funktionsmenu?

Er det i den grønne funktionsmenu, at funktionen "Lægevalg" – er væk eller er den inaktiv (grå)

Er det når brugeren skal vælge en læge fra lægevalgslisten

# Den gode Sagsrapportering!

Emne:  
Lægevalg virker ikke



Beskrivelse:  
Jeg kan ikke vælge læge på en borger.



Når jeg slår min borger op i Sygesikring kan jeg ikke vælge læge – se vedhæftet CPR i "Sensitivitet data"



Step by step:

- 1) Jeg vælger funktionsmenuen "Det grønne plus"
- 2) Jeg kan her vælge funktionen "Vælg læge"
- 3) Jeg vælger begrundelse "Selvvalgt"
- 4) Jeg vælger ikrafttrædelsesdato til 25.11.2023
- 5) Jeg medtager ikke nogle familiemedlemmer
- 6) Jeg anvender ikke automatisk tildeling
- 7) Jeg søger ikke i en anden folkeregistreret adresse
- 8) Når jeg trykker "Næste" og kommer til lægevalgslisten, er der ikke nogle læger vist i listen. Se vedhæftede skærbillede

Yderligere oplysninger

Mit brugernavn er: jjt-ssr

Lægevalget blev forsøgt i dag den 25.11.2023 kl. 11

# Sensitive data: skærbillede med CPR-nummer

The screenshot shows a patient record for Ane Aabenraa Bonde (CPR: 300653-0580). The record is divided into several sections: 'Om sikrede', 'Familie og bopæl', 'Lægevalg', and 'Føreløb'. The 'Familie og bopæl' section lists family members: Sofus Aabenraa Bonde (husband) and Stine Aabenraa Bonde (wife), both living at Lergård 2, 6200 Aabenraa. The 'Lægevalg' section shows the patient's health card number (1.1.2000) and the assigned general practitioner (Læge) at Lægehuset A - Aabenraa - 058001. The 'Føreløb' section shows no ongoing treatments.

# Vedhæftet skærbillede af en tom liste

The screenshot shows the 'Vælg læge' (Choose doctor) interface. It includes a search bar, buttons for 'UDVIDET SØGNING', 'VALGBARE LÆGER', and 'VIS PÅ KORT', and a 'TILBAGE' button. The main area displays a 'Personlig liste' (Personal list) with columns for 'Navn', 'Adresse', 'Fremtidig hændelse', 'Patienttilgang', 'Kræver dispensation', and 'Detaljer'. The list is currently empty, showing only the patient's name 'Ane Aabenraa Bonde' and a 'Overdrag journal' (Transfer journal) button.

# Spørgsmål



# Kontakt til Service desk



# Kontakt til Service Desk

Det er kun supportberettiget brugere, der må kontakte Service Desken.  
Dette gælder både telefonisk og gennem Cherwell

Der skal på baggrund af alle henvendelser oprettes en sag i Cherwell, og dette er kun muligt, hvis den der kontakter os, er oprettet i Cherwell.

# Kontaktinformationer til ServiceDesk

Tlf.: +45 8920 3091

<http://supportportalen.systematic.com>

# Spørgsmål



# Støttematerialer

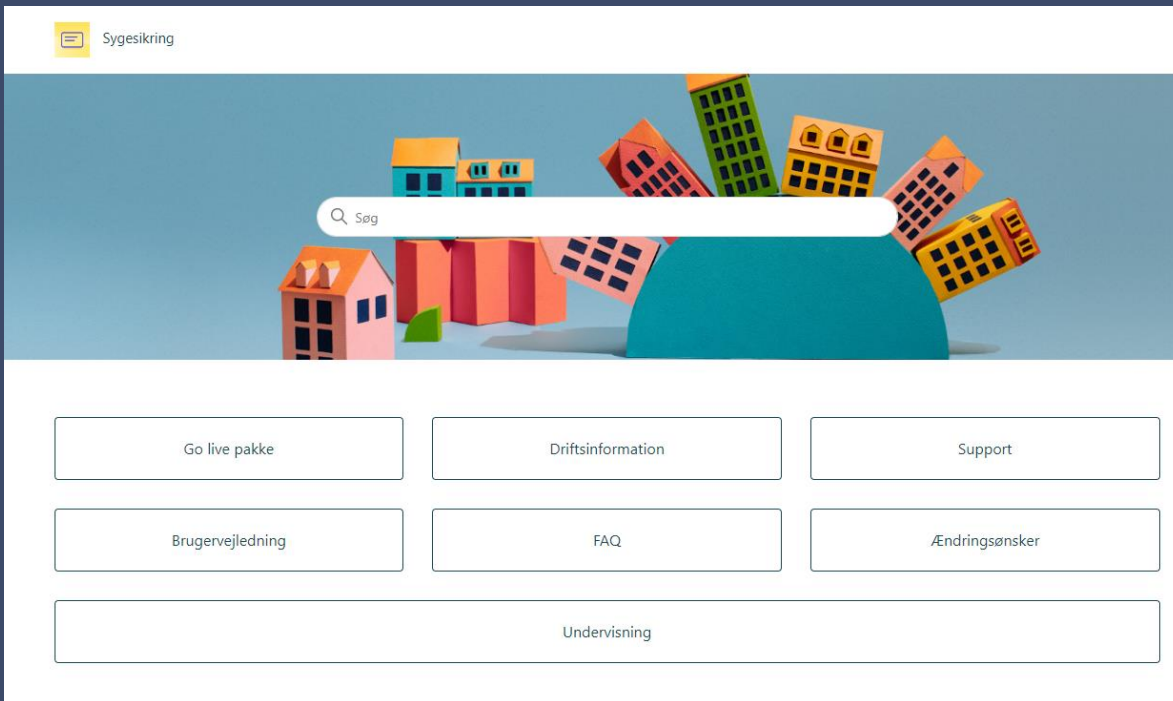




# Støttende materialer

Sygesikrings hjemmeside:

- GDL0005 Den gode sagsrapportering
- GLD0007 Vejledning i Cherwell version 2.0.
- EDU0175 – Webinar\_Supoortbrugere i Cherwell
- Login på Cherwell



# Spørgsmål



Tak for i dag!

