Systematic Supportportalen Vejledning

http://supportportalen.systematic.com



Supportportalen

Link: http://supportportalen.systematic.com

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

Vejledningen indeholder følgende:

- Hvordan du logger på portalen?
- 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?
- Tips til den god sagsbeskrivelse



Systematic Supportportal

Login

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

http://supportportalen.systematic.com

I login dialogen indtaster du først dit brugernavn (User ID), brugernavnet vil typisk 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).

Cherwell by ivanti		
Cherwell Web Portal		
User ID		
Rehmeier		
Password		
•••••		
	<u>Cancel</u>	Log In
<u>Use SAML Login</u>		
Support		
Version: 10.2.3		

Oversigt

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

- Her kan du læse aktuel information vedr. drift mm.
- Oprette nye sager, og få overblik over sager du selv har oprettet. Du har også mulighed for at trække udvalgte rapporter.
- Se og evt følge op på alle sager der er oprettet på din lokation (alle sager).

Info til dig	Mine sager		Overblik	
Nyheder om drift etc	OPRET SAG	\rightarrow	RAPPORTER	\rightarrow
	Servicebestillinger	0	Topprioritet fejl	0
	Fejlmeldinger	0	Kendte fejl	0
	Sager	0	Alle sager	7
Mere Info »				

Rapportering af sag

Du vælger OPRET SAG



Rapportering af sag

Vælg de relevante kategorier i vores service katalog, og så er du klar til at lave en beskrivelse.

Et service katalog kan se ud som nedenstående:



Rapportering af sag

Vælg de relevante kategorier, f.eks. fejlmelding og så en kategori herunder.



Anden henvendelse

Jeg oplever en fejl, som ikke er specifik til et af de ovenstående produkter

Cicero LMS Jeg oplever fejl, når jeg bruger Cicero

LMS

Cicero Surf

Surf

Jeg oplever fejl, når jeg bruger Cicero

COMMERCIAL IN CONFIDENCE | SSE/21994

Rapportering af sag – beskrivelsen

SYSTEMATIC Support Portal			Test LoneRehmeier
START			SØG 🔹 Søg sager 🥬 🝳
Save 🖉 Cancel 🚓 Refresh 🛞 Delete 🖉 At	tach (1) ▼ < < Record 1 of 1 > > ∂A Current Record ≣ List 🗄 G	Srid	
Opret sag Giv os en grundig trin-for-trin beskrivelse af problemet med skærmbilleder. Vedhæft geme 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.	Yderligere detaljer Påvirkning (Impact) Påvirker fejlen flere brugere? O Ja	
	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	Hvor ofte optræder fejlen? Hver gang kort på borger forsøges bestilt Vigtighed (Urgency) Er du forhindret i at udføre dit arbejde?	Udfyld felterne i højre side af skærmen i overensstemmelse med, hvad du oplever. Disse data er med til at
Klassifikation: Fejlmeldinger - 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	Hvor i arbejdsgangen optræder fejlen? Når jeg skal vælge adresse. Hvor i systemet optræder fejlen? Ved bestilling af kort	problemet.
Når alle oplysninger om problemet er tastet ind, oprettes sagen her.		Kundesystemreference	

Rapportering af sag – sensitive data



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)



Overblik over sager – her kan du se alle åbne 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		0) Test LoneRehmeier 🔻
START) Cancel 🗘 Refresh 🛞 Delete	Se dine vedhæftede filer her	SØG • Søg sager	p q
Sags ID:	243369	Emne TEST Læç handling fra kunden/rapportør		
Status: Afventer: Type og Prioritet: Påvirkning: Vigtighed: Kunde ext ID: Servicekontrakt: Klassifikation: Oprettet af: Oprettet af: Senest ændret:	Pending - Pending Custome Kunde Fejlmelding - D Low Low - PHISVC-PHISYS Fejlmeldinger - Selvbetje Test LoneRehmeier 20-09-2022 14:31 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 ydemr Vdern. findes ikke i oversigten. Ved manuel udsøgning kommer teksten: Ydernr. ikke aktiv. 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.		
Annuller denne sa Annuller denne sa Annulle Er sagen ikke la kan du annulle	g S ængere aktuel, ere den her.	Valgmuligheder relateret til denne sag Tiiføj evt vedhæftet fil her Tiiføj 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.

SYSTEMATIC	Support Portal			0	Test LoneRehmeier 🔻
START				SØG • Søg sager	p q
🖉 Edit 🔄 Save ⊘ Can	icel 🕟 Refresh 🛞 Delete		lecord 🗮 List 🔡 Grid		
Sags ID: 24 Status: Ref Afventer: Sys Type og Prioritet: Fej Påvirkning: Lov Vigtighed: Lov Kunde ext ID: - Servicekontrakt: PH Klassifikation: Fej Oprettet af: Tes Oprettet af: 20- Senest ændret: 20- Senest ændret: 20- Ønsker du at genåbne har status 'Ressolved', / det her. Genåbn denne sag	43359 solved stematic jimelding - D w w tiSVC-PHISYS jimeldinger - Selvbetje st LoneRehmeier -09-2022 14:12 -09-2022 15:59 en sag, der kan du gøre	Emne TEST likke muligt at bestille nyt kort Beskrivelse Når jeg går ind på selvbetjeningen for at bestille et nyt kort, får jeg en fejl, di 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. Kontal Se vedhæftede fil. Hvis der er skærmbilleder i din beskrivelse, så vil vi gerne de er uden person oplysninger, hvis de er relevante for sagen. I studet 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.	r siger, at jeg ikke er aktiv. At din systemansvarlige. At din systemansvarlige. At din systemansvarlige. At din systemansvarlige. At din systemansvarlige. At din systemansvarlige. At 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	e detaljer Løsningsdeta	aljer			
Drag a column header and drop it here to g	group by that column Oprettet af Type	T Detaljer	Mail Afsender: Lone Rehmeier Dato: 20-09-2022 16:00 Subject: Incident 243350 TEST likke muliist at bestille nut kort er blevet færdisbehandlet	A	
 20-09-2022 16:00 L 20-09-2022 14:15 C 	Lone Rehmeier Journal Cherwell Services Journal	- Mail Hist Subject: Incident 243359 TEST Ikke muligt at - Mail Hist Subject: Incident 243359 TEST Ikke muligt at	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 sa	ger						
		~ In			∑ Pri ∑	7 Emne		7
	۲	243363	21291	20-09-2022	14:23 D	TEST Borgers nye adresse er i	kke Der er informeret om følgende work ar	ound
	Øverste	e visning	viser alle	e lukkede sa	ager (statu	s Closed).		
	Lukkoda sagar relatoret til åbna problemer/udviklingsgnakor							
	Lukkeue sa	yei reiateit			iliyəøliəkei			
		✓ ID			∀ Pri \	7 Emne	Workaround	den et
		243303	21291	New	U	TEST Borgers fiye adresse er f	kke Man kan omgaes tejien ved tørst at in	uldSl
	Nederst	e visning	g viser all	e lukkede s	ager (statu	s closed), som er knyt	ttet til et problem, der fortsat ha	ar
	en åben	status.						
	Se alle åbne s	ager »						

Overblik over sager – detailbillede lukket sag

START		SØG 🔹 Søg sager 🤌 🔍
✓ Edit Image: Save ⊘ Cancel G Refresh ⊗ Delete Ø Attach (1) ▼ < Record 1 of 1 >) HB	arrent Record 📃 List 🔛 Grid	
Sags ID: 243363 Emne TEST Borgers nye adresse er ikke gyldig	Tilbage	ĺ
Status: Closed Afventer: Systematic Type og Prioritet: Fejlmelding - D Påvirkning: Low Vigtighed: Low	personhenførbare oplysninger. Rediger CPR-nummer etc ud, og benyt sensitiv data feltet til disse oplysninger,	
Kunde ext ID: - - Imput a creation: Servicekontrakt: PHISVC-PHISYS Does this Issue impact more users: Yes Klassifikation: Fejimeldinger - Kommunal Does this Issue occur on other computers: ja Oprettet af: Test LoneRehmeier 20- 20- 20- 20- 20- Er der knyttet et problem til sagen, kan du se det her Iøsningen på sagen Iøsningen på sagen her e occur: Når jeg trykker på Se	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. • vedhæftede fil kort Vi vil i de fleste tilfælde bede dig om efterfølgende at tilføje ny og opdateret dokumentation til sagen.	
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	Mail Afsender: Lone Rehmeier Dato: 20-09-2022 14:25	
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	Subject: Incident 243363 TEST Borgers nye adresse er ikke gyldig relateret til Problem 21291 er blevet færdigbehandlet From: support systematic servicedesk@systematic.com To: Ionerehmeier@gahoo.dk Date: 09/20/2022 14:25:11	
	Kære Test LoneRehmeier,	

Oversigt over kendte fejl Nogle kendte fejl, som vi ved rammer alle, vil blive vist i Supportportalen for alle brugere. Herfra vil I nemt kunne oprette en sag, hvis I har samme problem.

SYSTEMATIC	Support Portal							🔘 Iben Testesen 🔻
START							SØG 🔹 Søg sager	ßQ
Oversigt		Info til PHI Services Systematic	Mine sager		Overblik			
		Der er i øjebilkket ingen nyheder	OPRET SAG	\rightarrow	RAPPORTER	\rightarrow		
			Servicebestillinger	0	Topprioritet fejl	0		
			Fejlmeldinger	0	Kendte fejl	1		
			Sager	0	Alle sager	0		
		Mere Info »						

Oversigt over kendte fejl

SYSTEMATIC Su	ipport Portal			opre af pr yder	oblemet, og ligere
Se alle vigtige fejl »			√ Kontrakt		
			SYSTEMATIC START C EXT C EXT C EXT C EXT Status: Oprette: Service: Service: Kategor: Priorite:	Support Porta Cancel Refresh © De ID: 22551 New 08-01-2024 10:16 08-01-2024 10:20 PHI Services incident D	Image: Second 1 (0) * K Record 1 of 1 Beskrivelse af problemet Når jeg vil skifte læge på en borger, får jeg en føj - se ver hvis de er relevante for sagen. Input at creation: Des this issue inpact more users: Yes Des this issue inpact more users: Yes Des this issue cour: I ver ang Are user prevented from doing work: No Where in the workflow does this issue occur: Ved skitt af lige ge
					Workaround
			Opret sag vedrøren samme problem		Du kan indtaste den tidligere læge først, gemme det o

der er en dublet \frown **...** I skal ikke gøre

> 🖉 Current Record 📃 List 🔡 Grid vedhæftede fil. rne de er uden personhenførbare oplysninger. Rediger CPR-nummer etc ud, og benyt sensitiv data feltet til disse oplysninger, emmer data på den nye læge læge g derefter indtaste data på den nye læge. Herefter bør det være muligt at gemme data.

SYSTEMATIC

START

• 2255

Rapporter

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

SYSTEMATIC	Support Portal				
START					
Oversigt		Info til PHI Services Systematic Der er i øjeblikket ingen nyheder	Mine sager OPRET SAG → Servicebestillinger 1 Fejlmeldinger 3 Sager 4	Overblik RAPPORTER Topprioritet fejl 0 Kendte fejl 0 Alle sager	
		Mere Info »		Det er muligt at trække rapporter på både åbne og lukkede sager.	

Rapporter - bestilling

SYSTEMATIC Support Porta	al	
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 Abne sager Abne sager med en given prioritet Alle sager	Rapporter med sager på lokation

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.



Tips til den den gode sagsbeskrivelse

Emne:

Funktionen XX virker ikke

Beskrivelse:

Jeg kan ikke vælge XX i forbindelse med arbejdsgang YY. Det sker hver gang jeg prøver på borgeren. Min kollega oplever samme problem på en anden computer.

Konsekvensen er at brugerne ikke kan tilgå oplysninger om XX, og det er vigtigt for arbejdsgangen.

Se vedhæftet **skærmbilleder** i "Sensitivitet data"



Step by step:

- 1) Jeg vælger funktionsmenuen "Det grønne plus"
- 2) Jeg kan her vælge funktionen "Vælg XX"
- 3) Jeg vælger begrundelse "XX"
- 4) Jeg får en fejl XYC. Se vedhæftede skærmbillede

Mit **brugernavn** er: jjt-ssr Jeg forsøgte i dag den **XX.XX.2024 kl. 11.50**



Hvad bruger Systematic de enkelte felter til?

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

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.

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.

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			PHI Portal Ter
RT			580 * September
Save 🖉 Cancel 🕢 Roberts 🛞 Delete 🥔 A	Bach (8) ● (< < Becard 1 of 1 > >) (6) Current Incont	Lier 🎛 Geo	
Opret sag 1	Emne Beskrivelse Sr fejen fundet i selvbæjering Jaffrej Baskrin fejen heunder:	Vderligere detaljer Påvirkning (Impact) Pävikar føjen flere brugere? ☐ Ja © ptræder føjen på andre computere?	
	2	Hvor ofte optræder føjlen?	
		Vigtighed (Urgency) Er du forhindet i at utfare dit atbejde? 2 za e Nej	5
Klassifikation: Pejmeldinger - Pejmelding	Valgmuligheder relateret til dienne sag Tirloj evi vedhæftet fil her 🐢 3	mor i artegolgangen optivaller injeni?	
	Tilig ent sensitive data her 🕅	Hivar i systemet optvæder fejlen?	
	oner 🔶	Kundesystemveference	

Yderligere detaljer

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

Du finder supportportalen på

http://supportportalen.systematic.com

