

Supportplan Go Live Häst

Denna supportplan gäller 16/1-29/1

Feltyp	Beskriving	Exempel	Support Dagtid 06.00-23.30	Support Jourtid
General Question	Fråga om funktion i systemet som ej är avgörande för att fortsätta arbetet	Du vet inte hur man använder en specifik funktion i systemet eller en viss funktion fungerar inte som du vill men har en liten eller ingen påverkan i det fortsatta	1:a hand: Be någon kollega eller superanvändare hjälpa dig. 2:a hand: Maila eller ring SLU Provet Support	Maila SLU supportmail (support.provetcloud@slu.se)
Minor Error	Fel i viktig funktion i Provet men som ej är avgörande för att du eller dina kollegor ska kunna fortsätta arbetet	Det är fel skalor på vyn i Provet men alla knappar och funktioner syns och kan användas	1:a hand: Kontakta superuser på plats 2:a hand: Supportchatten i Provet	Maila SLU supportmail (support.provetcloud@slu.se)
Serious Error	Fel i viktiga funktioner i systemet som påverkar arbetet för dig eller dina kollegor men systemet går fortfarande att använda	Det är fel skalor på vyn i Provet, flera knappar och funktioner syns inte men de viktigaste syns och kan användas	1:a hand: Ta kontakt med superanvändare 2:a hand: Supportchatten i Provet	1:a hand: Ta kontakt med jourhavandesuperanvändare på support telefonen

Critical Error	Omfattande fel som gör att ingen kan arbeta i systemet	Det går inte att komma in i systemet.	1:a hand: Ring SLU supporttelefon 2:a hand: Ring Provet Support OBS! om dina kollegor kommer in med något är fel med ditt inlogg kontakta alltid jourhavande superanvändare före Provet support)	1:a hand: Ring Provet support 2:a hand: Ring superanvändare
-----------------------	--	---------------------------------------	--	---

	SLU Support (supporttelefonen)	Provet Support
Tlfnummer	+46 18-672 933	+46 31-725 35 06
Mail	support.provetcloud@slu.se	support@provet.info

När du anmäler en feltyp ska följande information alltid framgå:

- Vem du är och kontaktuppgifter till dig
- En kort beskrivning av problemet som uppstått i systemet
- En klassificering av feltypens prioritering (Critical Error, Serious Error, Minor Error eller General Question).

Vid **General Question** eller **Minor Error**

Kontakta en av dessa superuser i första hand..

Namn	Mail	Kan svara på frågor om..
Sara Larsdotter Davey	sara.larsdotter@uds.slu.se	Vårdavgifter, planer, medicinordinationer, karenstider, textmallar, certifikat
Malin Santesson	Malin.Santesson@uds.slu.se	Debiteringar, allmänna övriga frågor

Emelie Schmidt	emelie.schmidt@uds.slu.se	Vårdflöden, inskrivningar, signering av mediciner och åtgärer
Cecilia (Cia) Eriksson	cecilia.eriksson@uds.slu.se	Bokning, Schema, tidbok, fakturor, betalningar, debiteringskontroll
Klin kem (Sara, Sara, Andrine)	lims@slu.se	Integrationer till klin kem, jourlab och externa lab
William Lundkvist	william.lundkvist@slu.se	Integration av bildmodaliteter och etikettskrivare, generellt om datorer etc
John Stam	john.stam@slu.se	Integration av etikettskrivare, betalterminal, generellt om datorer etc
Maggi Uhlhorn	margareta.uhlhorn@uds.slu.se	Frågor kring bildremisser
Ellen Sundberg It-stöd via Service Desk	ellen.sundberg@uds.slu.se it-stod@slu.se	Bildbokningar, bildremisser OBS: Endast för generella IT-frågor, ej för frågor om Provet Cloud och dess integrationer