

# Supportplan Go Live Smådjur

Denna supportplan gäller 27/2 - 29/3

| Feltyp           | Beskrivning   | Exempel  | Support Dagtid 06.00-23.00  | 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 arbetet i systemet | 1:a hand: Be någon kollega eller superanvändare hjälpa dig.<br>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<br>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<br>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<br>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 <b>Provet support</b><br>2:a hand: Ring superanvändare   |

## SLU Support (supporttelefonen)      Provet Support

Tlfnummer

**+46 18-67 29 33**

**+46 31-725 35 06**

Mail

[support.provetcloud@slu.se](mailto:support.provetcloud@slu.se)

[support@provet.info](mailto: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..   |
|--------------------------|--|--|
| Anna Bonnevie            | <a href="mailto:anna.bonnevie@uds.slu.se">anna.bonnevie@uds.slu.se</a>           | Debiteringar, mediciner/artiklar, vårdflöden, ordinationer, textmallar                           |
| Dragos Fagaras           | <a href="mailto:dragos.fagaras@uds.slu.se">dragos.fagaras@uds.slu.se</a>         | Debitering, mediciner/artiklar, vårdflöden, ordinationer   |
| Malin Andersson          | <a href="mailto:malin.andersson@uds.slu.se">malin.andersson@uds.slu.se</a>       | Triage, vårdflöden, allmänna frågor, användarinställningar                                       |
| Caroline Stjerna         | <a href="mailto:caroline.sundkvist@uds.slu.se">caroline.sundkvist@uds.slu.se</a> | Textmallar, vårdflöden, användarinställningar  |
| Jesper Lunning           | <a href="mailto:jesper.lunning@slu.se">jesper.lunning@slu.se</a>                 | Debitering, kreditering, mediciner/artiklar  |
| Jenny Ericsson           | <a href="mailto:jenny.m.ericsson@slu.se">jenny.m.ericsson@slu.se</a>             | Bokning, schema, tidbok  |
| Klin kem (Sara & Sara)   | <a href="mailto:lims@slu.se">lims@slu.se</a>                                     | Integrationer till klin kem, jourlab och externa lab   |
| William Lundkvist        | <a href="mailto:william.lundkvist@slu.se">william.lundkvist@slu.se</a>           | Integration av bildmodaliteter och etikettskrivare, generellt om datorer etc                     |
| John Stam                | <a href="mailto:john.stam@slu.se">john.stam@slu.se</a>                           | Integration av etikettskrivare, betalterminal, generellt om datorer etc                          |
| Maggi Uhlhorn            | <a href="mailto:margareta.uhlhorn@uds.slu.se">margareta.uhlhorn@uds.slu.se</a>   | Frågor kring bildremisser  |
| Ellen Sundberg           | <a href="mailto:ellen.sundberg@uds.slu.se">ellen.sundberg@uds.slu.se</a>         | Bildbokningar, bildremisser  |
| It-stöd via Service Desk | <a href="mailto:it-stod@slu.se">it-stod@slu.se</a>                               | <b>OBS: Endast för generella IT-frågor, ej för frågor om Provet Cloud och dess integrationer</b> |