

Datum 2013-06-28

Rutin felanmälan och support för e-legitimation och Pascal

Om du vill felanmäla en tjänst ska du alltid först kontakta din lokala IT-support. Så här går felanmälan till:

1. lokal IT

Felanmälan av en tjänst ska alltid först göras till IT-enheten, eftersom felet kan bero på lokala problem. Gäller felet Pascal vänder sig din lokala IT till Pascalsupport. Gäller felet behörighet kontaktar IT-avdelningen socialtjänstens HSA-administratör.

2. Lokal IT felsöker internt

En felsökning måste alltid först ske internt innan felanmäla till Nationell Kundservice eller Pascal support sker.

Felanmälan och support för Pascal ordinationsverktyg

Checklistor

Till hjälp har Inera tagit fram checklistor för en del nationella tjänster. Checklistorna är ett stöd för att identifiera orsaker till felet som kan åtgärdas internt.

Checklista SITHS

Checklista PASCAL

3. Åtgärddar internt eller lämnar vidare till Inera

När IT-enheten har gjort en intern felsökning och gått igenom checklistorna, kan de ta ställning till om de kan åtgärda felet internt eller inte. Om de inte kan åtgärda felet, ska de göra en felanmälan till Nationell Kundservice:

E-post: servicedesk@inera.se

Telefon: 0771-25 10 10

Telefontid: alla dagar dygnet runt

Gäller felet Pascal vänder sig din lokala IT till Pascalsupport:

Telefon: 0771-41 40 00

Telefontid: alla dagar dygnet runt

4. Inera åtgärddar felet

När Nationell Kundservice tagit emot felanmälan registreras ärendet och de tar därefter kontakt med de eventuella leverantörer som är berörda för att kunna åtgärda problemet. Vid din anmälan får du ett ärendenummer och bekräftelse på att vi tagit emot ditt ärende.

5. Inera stänger ärendet

När felet är åtgärdat meddelar Nationell Kundservice den som anmält felet om detta och stänger sedan ärendet.