



Sådan får du hjælp og indberetter fejl

Indhold

1. Sådan får du hjælp og indberetter fejl	3
1.1 Sådan indberetter du en fejlsag i DNHF	4
2. Særlige forhold	6
2.1 Inden du opretter en supportsag	6
2.2 Hvem må indberette fejl	6

Historik		
Dato	Udarb. af	Ændringer
29-10-2020	Julie moeslund	Oprettet
30-10-2020	Palle Mathiasen	Opdateret
04-11-2020	Palle Mathiasen	Opdateret

1. Sådan får du hjælp og indberetter fejl

Oplever du eller dine kollegaer problemer eller fejl i brugen af DNHF, er det muligt at kontakte DNHF-support. Du har følgende kontaktmuligheder:

- Indberette en fejl via DNHF Web GUI.
- Sende en mail til dk.dnhf-support@cgi.com
- Ringe til telefon: +45 44 82 79 64

Det er vores klare anbefaling, at benytte DNHF Web GUI eller email, til at indberette en eventuel fejl. Det skal dog påpeges, at hvis der er tale om en akut supportsag, der fx har indflydelse på patientsikkerheden, anbefales det at kontakte DNHF-Support direkte på telefonen. Du er ligeledes velkommen til at kontakte DNHF-support, hvis du ikke kan finde andre mulige løsninger på dit problem.

Såfremt du kontakter DNHF-Support direkte på telefonen, skal du være opmærksom på åbningstiderne:

Mandag-fredag: 8-16

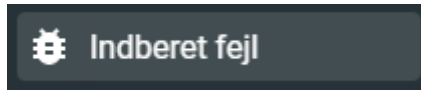
Lørdag-søndag: Lukket

Alle ovenstående oplysninger har du let adgang til direkte fra DNHF velkomstsider.

The image shows a screenshot of the DNHF website. On the left, the 'Den Nationale Henvisningsformidling' section is visible, featuring a 'Log på med NemID' button and a 'Hjælp & Driftstatus' button. The 'DANSKE REGIONER' logo is at the bottom. On the right, the 'Kontakt' section is highlighted with a red border. It contains the following information: 'E-mail: dk.dnhf-support@cgi.com', 'Telefon: +45 4482 7964', and 'Åbningstider: Mandag-fredag: 8-16, Lørdag-søndag og helligdage: Lukket'.

1.1 Sådan indberetter du en fejlsag i DNHF

Ønsker du at indberette en fejlsag via DNHF Web GUI, vælger du menupunktet **'Indberet fejl'**. Bemærk at det kan afhænge af din rolle, om du har mulighed for at anvende denne funktion.



Efter klik på menupunktet præsenteres du for et oprettelsesvindue, hvorfra du kan udfylde relevante detaljer om det problem eller den fejl, du har oplevet i DNHF.

Det første du præsenteres for er feltet **Bemærk venligst**. Dette felt lister den vigtigste information, som du bør vide, før oprettelsen af en supportsag – Dette inkluderer bl.a. et forbud mod at indtaste personfølsomme data i din supportsag.

Bemærk venligst

Ved indberetning af supportsag, må du ikke skrive personfølsomme data, som fx cpr nummer eller password.

Hvis der er tale om en supportsag med konkret risiko for betydelig forringelse af patientbehandlingen og/eller patientrisiko skal du:

1. Oprette sagen med det samme med prioritet "Kritisk"
2. Rette henvendelse til DNHF's servicedesk på tlf. +45 44 82 79 64

Det vil være en stor hjælp, hvis der ved oprettelse af sagen angives indlogningsenhedens sor-id for den bruger, der har registreret fejlen, samt brugerens rolle. Disse oplysninger kan findes i boksen med brugerinformationer øverst oppe i venstre hjørne (når brugeren er logget ind) ved at klikke på dropdown-pilen ved siden af brugerens navn.

NB: Inden du opretter supportsag, bedes du overveje om fejlen evt. ligger i dit branchesystem eller i netværket

Under informationsfeltet vises selve oprettelsesformularen, som du skal udfylde for at indberette en fejl. Dette inkluderer bl.a. en uddybende beskrivelse af problemet eller fejlsituationen, potentielle konsekvenser samt kontaktoplysninger.

Felter i formularen, som er markeret med *, er obligatoriske at udfylde. De resterende felter kan du udfylde ved behov.

Indberet fejl*

Udfyld nedenstående felter. Under beskriv problem skal problemet beskrives så detaljeret som muligt, herunder indhold i evt. fejlbesked

Prioritet * ▼

Hvilke konkrete konsekvenser har fejlen for din organisation*

Beskriv konkrete konsekvenser

Supplerende oplysninger*
Eks. hvilke CVR, tidspunkt for hændelse, anvendt URL, certifikat eller hvilken autorisations ID anvendes til servicekaldet

Supplerende oplysninger *

Indberetter*
Den person som har henvendt sig til supporten.

Navn *

Telefon * E-mail *

Organisation *

Teknisk kontaktinfo
Person som kan kontaktes for afklaring af tekniske informationer, logdata etc.

Navn

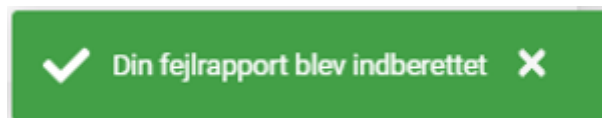
Telefon E-mail

Organisation

Yderligere E-mail adresser
Hvis du ønsker flere modtagere i forbindelse med sagshåndteringen - venligst angiv ekstra mailadresser herunder.

E-mail E-mail E-mail

Når du har udfyldt alle obligatoriske felter, kan du sende supportsagen ved klik på **Send**-knappen. Efter klik afsendes din sag, og som bekræftelse på din afsendelse vises nedenstående meddelelse:



Efter afsendelsen bliver din sag oprettet i DNHF's supportsystem, hvorfra supportteamet vil tage sig af sagen. Den videre sagsbehandling vil efterfølgende foregå via mail eller evt. telefonkontakt.

2. Særlige forhold

I det følgende beskrives særlige forhold, som du skal være opmærksom på, når du tilgår DNHF's driftsstatus.

2.1 Inden du opretter en supportsag

Inden du opretter en supportsag, bedes du først tjekke op på DNHF's aktuelle driftsstatus, som du finder i menupunktet **Driftsstatus**. Her kan du se, om der allerede er indberettet aktuelle driftsforstyrrelser. Derudover bedes du overveje, om fejlen kunne skyldes problemer med jeres lokale system. Derfor bedes du kontakte jeres lokale supportfunktion med henblik på udelukkelse af lokale fejl i fx netværket.

2.2 Hvem må indberette fejl

Det er ikke alle brugere af DNHF, som har rettighederne til indrette en fejl/supportsag. Hvis du ikke kan se menupunktet '**Indberet fejl**' efter indlogging til DNHF, har du ikke ret til at indberette fejl. I stedet skal du henvende dig til den i din afdeling/klinik, der er ansvarlig for at oprette supportsager.