

| | | | | |
|---|---------------------------------------|----------------------|--|---------------------|
|  | Dokumenttyp | | | Diarienummer |
| | Rutin | | | |
| Hjälpmedelssamverkan | Beslutat av (befattning, namn) | | | Beslutsdatum |
| | Beredningsgrupp IT-stöd | | | 180403 |
| Utfärdare (befattning, namn) | Gäller fr.o.m. | Gäller t.o.m. | Reviderad av, datum (namn, datum) | |
| Regionutvecklare IT-stöd, Piotr Gabrys | 2018-04-03 | | | |

Rutin för hantering av webSesam användarsupport

Bakgrund

Sedan oktober 2016 utförs användarsupport och behörighetshantering i webSesam av hjälpmedelscentralen.

Kontaktvägar

E-post skickas till info.hmc@vgregion.se Kundtjänst ansvarar för att ärendena läggs till webSesam supportbrevlåda.

Telefon kundtjänst 010-473 80 80, knappval 4. Öppettider i telefonsupporten 8-12 vardagar.

Supportnivåer

Nivå 0: Verksamhetsnivå där användarna ges möjlighet till användarstöd via gemensamma verktyg såsom manualer och interaktiva utbildningar. Dessa finns på vårdgivarnas webbplats och i webSesam.

Nivå 1: (första linjen) Support via e-post och telefon. Registrerar och löser ärenden.

Nivå 2: (andra linjen) Funktionskoordinator ansvarar för supportfrågor som inte kan besvaras på nivå 1.

Nivå 3: (tredje linjen) Ärendet skickas till systemleverantörens support.

Supportdokument sparas på gemensam Alfresco samarbetsyta

Aktuella supportdokument sparas på gemensam Alfresco samarbetsyta "Samarbetsorganisation hjälpmedel".

Statistik

Supportfunktionen för statistik över antal inkomna ärenden uppdelat i olika frågekategorier. Statistik förs även över antal inkomna telefonsamtal.

Samarbete

Supportfunktion deltar på Beredningsgrupp IT-stöd vid behov, minst 1 gång/år. Där finns bland annat möjlighet att informera om frekventa supportfrågor.

Felanmälan

Problem i webSesam som supportfunktionen inte lyckas lösa stäms av med funktionskoordinator. Vid akuta problem registrerar supportfunktionen felanmälan till leverantör och informerar funktionskoordinator för kännedom.

VGR IT ansvarar för daglig drift och underhåll av systemet. Vid driftstopp ska supportfunktionen eller funktionskoordinator kontakta VGR IT för hjälp med felsökning och åtgärd. Information till användare

| | | | | |
|---|---------------------------------------|----------------------|--|---------------------|
|  | Dokumenttyp | | | Diarienummer |
| | Rutin | | | |
| Hjälpmedelssamverkan | Beslutat av (befattning, namn) | | | Beslutsdatum |
| | Beredningsgrupp IT-stöd | | | 180403 |
| Utfärdare (befattning, namn) | Gäller fr.o.m. | Gäller t.o.m. | Reviderad av, datum (namn, datum) | |
| Regionutvecklare IT-stöd, Piotr Gabrys | 2018-04-03 | | | |

i webSesam ges av supportfunktion eller funktionskoordinator i webSesam, på vårdgivarnas och hjälpmedelscentralens hemsida.

Uppföljning

Statistikunderlag används för uppföljning av antal och sort av supportärenden och följs upp kvartalsvis av funktionskoordinator. Vid behov ges återkoppling till Beredningsgrupp IT-stöd och Ledningsrådet.

Statistik finns lagrad på Alfresco samarbetsyta för "Samarbetsorganisationen hjälpmedel".

Utbildningsmaterial

Hjälpmedelscentralens webSesam-support kan i dialog med vårdgivarens funktionskoordinator eller motsvarande ta fram utbildningsmaterial. En löpande dialog förs och avstämningar görs vid behov. Kostnad för nedlagd tid för framtagande av utbildningsmaterial debiteras vårdgivarna.

Ansökan och behörighetshantering

Ansökan med ifyllnadsbeskrivning finns på Hjälpmedelscentralens sida [Nyregistrering och ändring av behörighet](#). Länk finns även från vårdgivarwebben. Ansökan kommer till supporten i första hand via e-post, men även via fax och post. Ansökan kräver underskrift av ansvarig chef eller motsvarande och tas därför inte emot per telefon. Inkomna ansökningar sparas digitalt.