

Vid fel som kräver support från Alfa

Bilaga 5

Allmänt

Om ni upptäcker konstigheter eller fel i programmet, som kräver kontakt med oss på Alfa, har vi en Helpdesk som ni kan vända er till. Den är vår kanal för att på bästa sätt hjälpa våra kunder. I helpdesken tar de emot ert ärende via vår webbsida eller e-Brev. Våra supporthandläggare registrerar ert ärende och ser till att rätt konsult får ansvaret för det. Konsulten som tar över ärendet kontaktar er så snart som möjligt för att få ytterligare information om ert problem.

Vid denna kontakt är det ovärderligt om vi via e-Brev kan få en eller flera bilder från programmet som visar hur felet uppkommer. Detta löser man genom att använda funktionen ”PrintScreen” eller ”Skärmbildsdumpar” som det också kallas.

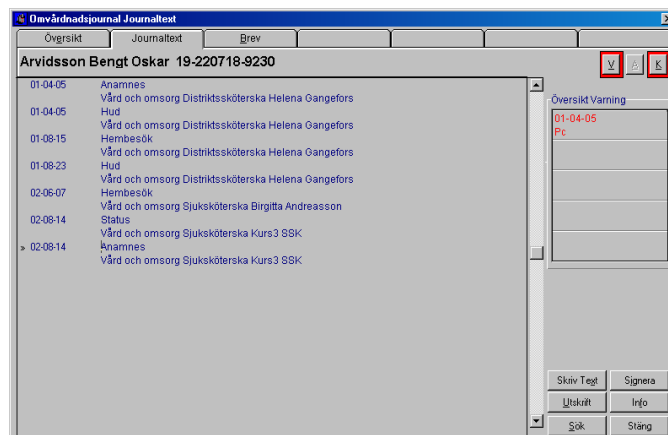
Alfa support

- Webbsida: www.alfakl.se På vår hemsida finns en flik som heter ”Support”. Välj den fliken och registrera ert ärende.
- E-Mail: support@alfakl.se
- Fax: 040 – 232 655

Hantering av PrintScreen

Gör om det moment som ni ville göra och där felet uppstod. Försök att återskapa felet dvs. försök att hamna i samma situation så att felet uppkommer igen.

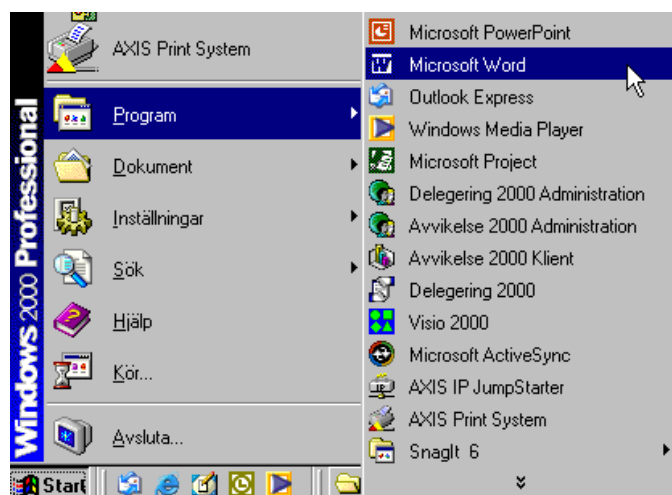
- I bilden till höger kan användaren inte läsa journaltexten utan ser bara kontaktorsakerna.
- Observera att detta bara är ett exempel på en bild i Omsorg.



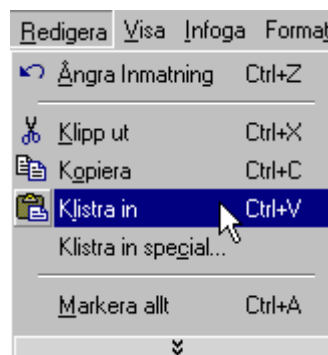
- När man står i bilden där felet uppkommer tryck "Print Scrn"-knappen (Print Screen) på tangentbordet.



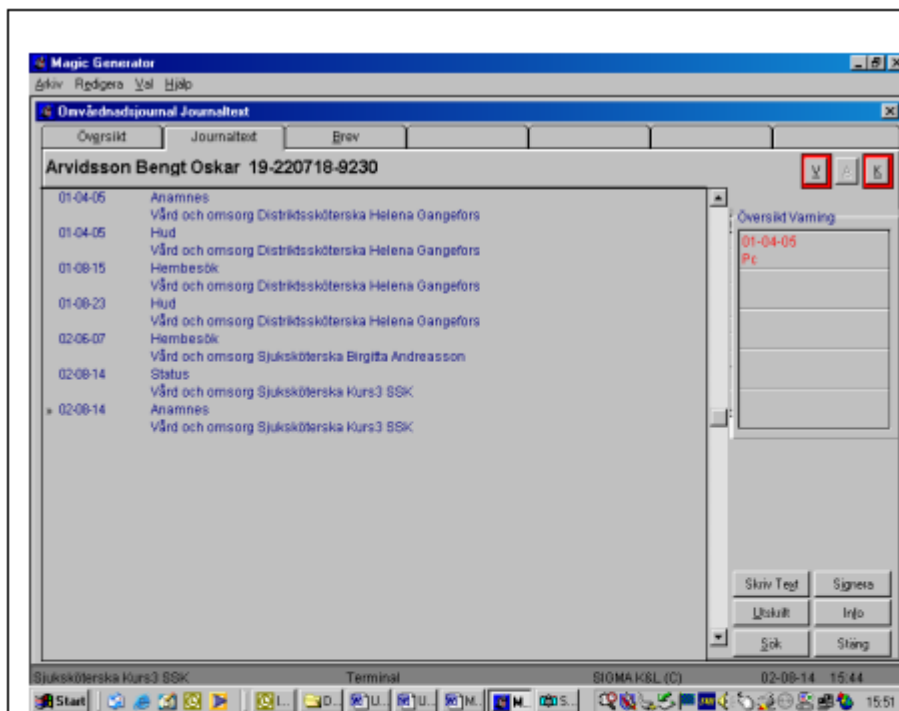
- Via start knappen i aktivitetsfältet starta ett nytt Worddokument.



- I Worddokumentet välj Redigera \ Klistra in.



Bilden är nu inklistrad i dokumentet, se exemplet nedan. Under bilden kan man skriva en förklarande text som beskriver problemet. Är det fler bilder så är det bara att lägga in dem under den första bilden på samma sätt som beskrivet ovan.



Exempel:

Jag har gått in i Omvårdnadsjournalen på en av våra vårdtagare. Därefter valde jag en kontaktorsak och aktiverade Journaltext. Som ni ser på bilden ovan kan jag bara se kontaktorsakerna och inte själva journaltexten. Vad är fel?

Spara dokumentet och bifoga det i ett e-Brev till oss på Alfa. Detta gör det mycket lättare för oss att förstå problemet och snabbare komma med en lösning.