

## Hur du lägger ett ärende till IT-supporten

### Innehåll

För interna användare inom Region Västmanland .....	2
För externa användare .....	4

# För interna användare inom Region Västmanland

## Öppna intranätet

Gå till Stöd och service, IT och telefoni och IT-stöd

Klicka på Felanmälningsportalen

Region Västmanlands intranät → Stöd och service → IT och telefoni → IT-stöd

### IT-stöd

Du når IT-supporten på telefon 021 - 17 35 00 vardagar klockan 07.00-17.00. Du kan också skapa ett ärende i felanmälningsportalen.

**Kontakta IT-supporten eller skapa ett ärende**

Om du upplever ett problem eller har en fråga som rör IT, Cosmic eller telefoni på din arbetsplats är du välkommen att kontakta IT-supporten på telefon 021 - 17 35 00. Du som har tillgång till regionens nätverk kan också anmäla ett ärende via webben i [felanmälningsportalen](#).

**Följ dina ärenden**

Du kan även följa dina registrerade ärenden och status. Då har du möjlighet att komplettera ditt ärende med tillkommande information genom att lämna kommentarer.

**För snabbare felsökning uppge**

- Ditt HSA-ID
- Datorns Maskin-ID
- Ett telefonnummer och en mailadress IT-supporten kan nå dig på
- Hur länge du har upplevt problemet
- Om du är den enda som upplever problemet eller om det är flera kollegor som är berörda
- Om du fått något felmeddelande, och i så fall, hur det lyder.

Håll dig uppdaterad om systemuppdateringar, driftstopp och servicefönster på [Region Västmanlands driftinformation](#).

**IT-supporten**  
Vardagar klockan 07.00-17.00  
021 - 17 35 00

**Beställa och felanmäla**

- [eKatalog - beställningsportal](#)
- Felanmälningsportal**

## När du är inne i Felanmälan & Förfrågningar väljer du Skapa ärende till Cosmic-support

Felanmälan & Förfrågningar

**Hem**

Alla formulär

**Interna IT tjänster**

- Beställning av Cosmic projektmiljö  
Klicka här för att skapa en beställning av Cosmic projektmiljö
- Formulärriatering  
Test
- Nytt konsultkonto  
Beställ ett nytt konsultkonto
- Ändra CPU och minne  
Ändrar antalet CPU:er och/eller storleken på interminnet på en VM

**Skapa ärende**

- Skapa ärende - Kallelser via Postens eBrev  
Ärenden gällande kallelsemallar, remissbehandling samt bilagor.
- Skapa ärende till Cosmic-support**  
Här påbörjar du registrering av ditt ärende till Cosmic-supporten
- Skapa ärende till IT-support  
Här påbörjar du registrering av ditt ärende till IT-supporten
- Skapa ärende till Telesupport  
Här påbörjar du registrering av ditt ärende till Telesupporten

**Skapa ärende Duva**

- Beställning av behörighet DUVA  
Notera: Behörigheten ska godkännas av närmaste chef
- Skapa ärende till DUVA  
Här påbörjar du registrering av ditt ärende till DUVA-supporten
- Utvecklingsuppdrag för DUVA

**Skapa ärende Systemstöd Ekonomi**

- Beställning utvecklingsuppdrag från Systemstöd Ekonomi  
Vid frågor kontakta systemstod.ekonomi@regionvastmanland.se

**Skapa ärende Systemstöd HR**

- Beställning utvecklingsuppdrag från Systemstöd HR  
Vid frågor kontakta heroma@regionvastmanland.se

Här beskriver du ditt ärende. Behöver du uppge personnummer skriver du det i fältet Eventuella personnummer på patienten.

## Felanmälan & Förfrågningar

Maria Karlsson

**Skapa ärende till Cosmic-support**

Beskrivning

Här påbörjar du registrering av ditt ärende till Cosmic-supporten

Instruktioner

För att vi snabbare ska kunna påbörja arbetet med ditt ärende så underlättar det om vi kan få så mycket information som möjligt. Glöm inte att fylla i ett telefonnummer så att vi kan kontakta er om det behövs mer information.

Beställningsformulär

Ditt HSA-ID: (exempelvis 2625) (K/av)

Telefonnummer och mailadress: (K/av)

Rubrik på ditt ärende: (K/av)

Eventuella personnummer på patienter:

Beskriv ditt ärende. Inga personuppgifter får anges i detta fält. (K/av)

Maskin-ID eller Skivvar-ID: (exempel WCLA12345 eller PDP1234)

Bifoga eventuella felmeddelanden eller bilder

[Lägg till](#)

FILNAMN | TYP | BIFOGAD DATUM | BIFOGAD AV

Du kan följa dina ärenden under fliken "mina ärenden". Där kan du söka fram aktiva, lösta och stängda ärenden.

## Felanmälan & Förfrågningar

**Mina Ärenden**

**AKTIVA**   **STÄNGDA**

Dra och släpp en rubrik här för att sortera på den kolumnen

IKON | ID | TITEL

## För externa användare

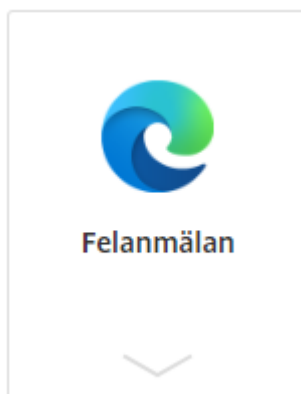
En del användare har tillgång till att lägga ärende via Citrix Felanmälan.

För användare som ej har tillgång till detta – kontakta supporten via 021–173500.

Uppdateringar kring aktuellt ärende skickas ut via e-post.

### Lägga ett ärende via Citrix- felanmälan och förfrågningar:

I Citrix väljer du Felanmälan.



### Välj Skapa ärendet till Cosmic - support

The screenshot shows the 'Felanmälan &amp; Förfrågningar' dashboard. The top navigation bar is dark grey with the title 'Felanmälan &amp; Förfrågningar'. Below it is a 'START' button and a 'Hem' heading. A left sidebar contains a 'MINA ÄRENDE' button. The main content area is titled 'Alla formulär' and lists several categories of services. The 'Skapa ärende' section is highlighted with a red border. The 'Skapa ärende till Cosmic-support' option is selected, showing a description: 'Här påbörjar du registrering av ditt ärende till Cosmic-supporten'. Other options include 'Skapa ärende till IT-support', 'Skapa ärende till Telesupport', 'Skapa ärende till DUVA', and 'Utvecklingsuppdrag för DUVA'. The 'Skapa ärende Systemstöd Ekonomi' and 'Skapa ärende Systemstöd HR' sections are also visible at the bottom.

Här beskriver du ditt ärende. Behöver du uppge personnummer skriver du det i fältet Eventuella personnummer på patienten.

### Felanmälan & Förfrågningar

Maria Karlsson  
**Skapa ärende till Cosmic-support**  
Beskrivning  
Här påbörjar du registrering av ditt ärende till Cosmic-supporten  
Instruktioner  
För att vi snabbare ska kunna påbörja arbetet med ditt ärende så underlättar det om vi kan få så mycket information som möjligt. Glöm inte att fylla i ett telefonnummer så att vi kan kontakta er om det behövs mer information.  
Beställningsformulär  
Ditt HSA-ID: (exempelvis 2625) (K/av)  
  
Telefonnummer och mailadress: (K/av)  
  
Rubrik på ditt ärende: (K/av)  
  
Eventuella personnummer på patienter:  
  
Beskriv ditt ärende. Inga personuppgifter får anges i detta fält. (K/av)  
  
Maskin-ID eller Skivvar-ID: (exempel WCLA12345 eller PDP1234)  
  
Bifoga eventuella felmeddelanden eller bilder  
  
FILNAMN | TYP | BIFOGAD DATUM | BIFOGAD AV

Du kan följa dina ärenden under fliken "mina ärenden". Där kan du söka fram aktiva, lösta och stängda ärenden.

### Felanmälan & Förfrågningar

**Mina Ärenden**  
START  
MINA ÄRENDEN  
AKTIVA STÄNGDA  
Dra och släpp en rubrik här för att sortera på den kolumnen  
IKON | ID | TITEL