

Indmeldelse af fejl til ESDH-teamet i HR Data og Digitalisering

Indmeldelse af fejl til ESDH-teamet i HR Data og Digitalisering skal ske gennem universitets supportsystem ud fra nedenstående principper.

Bemærk, at du skal have søgt hjælp hos din superbruger, inden du laver en supportsag.

- 1. Opret en supportsag på *support.au.dk***
- 2. Vælg: "Jeg vil fejlmelde noget" → "Software og IT-systemer" → "Workzone"**
Eller brug søgefunktionen til at finde "Workzone"
- 3. Vælg hændelsestypen "Fejl"**
- 4. Udfyld fejlbeskrivelsen ud fra følgende step:**
 - 1. Stepbeskrivelse**
Beskriv de handlinger, som du/din kollega udførte, da fejlen opstod.
 - 2. Forventede resultat**
Hvad forventede du, der ville ske?
 - 3. Faktiske resultat**
Hvad skete der faktisk?
 - 4. Omfang af fejlen**
Hvem oplever fejlen? Kan fejlen genskabes? Opleves fejlen på én sag, dokumenter, kontakter eller flere?
 - 5. Dokumentation af fejlen**
Tag screenshots af fejlen. Indsend screenshots af hele skærmen og ikke kun fejlbeskeden. Indhent evt. hændelseslog fra brugerens computer ([NAV_Udtraek_af_haendelseslog.pdf](#))

Eksempler på indmeldelse af fejl (vedlæg **ALTID** screenshot af **HELE** skærmen – ikke kun fejlen):

Eksempel 1

Vi har nogle brugere, der pludselig oplever problemer med de mails, de gemmer. Mailformateringen forsvinder, når de har journaliseret mails på sager.

1. Åbner Outlook
2. Åbner mail
3. Trykker på "Gem Element"
4. Journaliserer mail på sag
5. Åbner Client
6. Åbner sagen
7. Marker mailen (under dokumentfanen)
8. Trykker "Åbn"

Forventet:

Mailen åbnes i Outlook med den oprindelig formatering (linjeafstand, farver osv.)

Indmeldelse af fejl til ESDH-teamet i HR Data og Digitalisering

Faktisk:

Mailen åbnes i Outlook, men formateringen er forsvundet (screenshot 1). Outlook har desuden skrevet "(Almindelig tekst)" - dette er markeret med gult på screenshot.

Eksempel 2

En bruger kan ikke åbne Stifinder fra sag. Jeg har gentestet og kan godt åbne Stifinder fra sagen.

1. Åbner Client
2. Åbner sagen (sagsnr. 2018-901-000417)
3. Trykker på Stifinderknappen

Forventet:

Stifinder åbner automatisk og viser sagens indhold.

Faktisk:

Brugeren får en fejlmeddelelse (se vedhæftet).

Har vedhæftet brugerens hændelseslog.