

Indmeldelse af fejl til HR-IT support

Indmeldelse af fejl til HR-IT supporten skal gøres ud fra nedenstående principper.

Bemærk, at du skal have søgt hjælp hos din superbruger inden du kontakter HR-IT support.

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 hændelseslog fra brugerens computer (se vejledning)

6. Hvis ikke du er superbruger

Sæt din superbruger CC på mailen til HR-IT supporten.

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 "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.)

Faktisk:

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

Indmeldelse af fejl til HR-IT support

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.