

	<b>Dokumenttyp</b>		<b>Diarienummer</b>
	Rutin		
Hjälpmedelssamverkan	<b>Beslutat av</b> (befattning, namn)		<b>Beslutsdatum</b>
	Beredningsgrupp IT-stöd		180403
<b>Utfärdare</b> (befattning, namn)	<b>Gäller fr.o.m.</b>	<b>Gäller t.o.m.</b>	<b>Reviderad av, datum</b> (namn, datum)
Regionutvecklare IT-stöd, Piotr Gabrys	2021-09-21		Piotr Gabrys 20210921

## Rutin för hantering av webSesam användarsupport

### Bakgrund

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

### Kontaktvägar

E-post skickas till [info.hmc@vgregion.se](mailto: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 är tillgängliga via 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, eller annan aktuell part eller leverantör (VGRIT/Siteminder/Inera)

### Supportdokument sparas på gemensam samarbetsyta

Aktuella supportdokument sparas på en gemensam SOFIA-yta "Support webSesam"

### 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

	<b>Dokumenttyp</b>		<b>Diarienummer</b>
	Rutin		
Hjälpmedelssamverkan	<b>Beslutat av</b> ( <i>befattning, namn</i> )		<b>Beslutsdatum</b>
	Beredningsgrupp IT-stöd		180403
<b>Utfärdare</b> ( <i>befattning, namn</i> )	<b>Gäller fr.o.m.</b>	<b>Gäller t.o.m.</b>	<b>Reviderad av, datum</b> ( <i>namn, datum</i> )
Regionutvecklare IT-stöd, Piotr Gabrys	2021-09-21		Piotr Gabrys 20210921

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 gemensam SOFIA-yta "Support webSesam".

### 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 om, ändring eller avslut av behörighet hanteras av webSesamsupporten. Formulär och beskrivning är tillgänglig på Hjälpmedelscentralens sida. Länk finns även från vårdgivarwebben. Ansökan kommer till supporten elektroniskt. Ansvarig chef eller motsvarande är ansvarig för sina underställdas behörighet. Inkomna ansökningar dokumenteras digitalt.