

Felanmälningar i tjänsten

Stöd och behandling

VIKTIGT ATT TÄNKA PÅ NÄR DU SKICKAR IN FELANMÄLNINGAR

1177
VÅRDGUIDEN

Användare



Regional support



Nationell support



Support så nära som möjligt

- Invånare ska i första hand vända sig till sin behandlare när de stöter på problem eller har frågor.

1. Behandlare ska i första hand vända sig till sina kollegor
2. Behandlare ska i andra hand vända sig till sin regionala support
3. Regional support kan vid behov vända sig till den nationella supporten.
OBS! För att få hjälp av den nationella supporten krävs skärmdumpar

Skärmdumpar vid felanmälningar

- Skärmdumpar ska alltid bifogas vid felanmälningar.
- Skärmdumpen ska innehålla adressfältet, det felaktiga beteendet samt tid och datum.
- Lathund finns på [Förvaltningens informationssida](#)



Felsökningar i den nationella supporten

När felanmälningar kommer till den nationella supporten ser hanteringen av ärenden olika ut beroende på vilken funktion de avser, hur känd beteendet är sedan tidigare samt vilken information som finns tillgänglig.

I många fall räcker en tydlig beskrivning av felet samt en relevant skärmdump innehållande samtliga tidigare nämnda komponenter. I vissa fall krävs mer information från användaren. Det kan exempelvis vara IP-adressen eller webkonsol information.

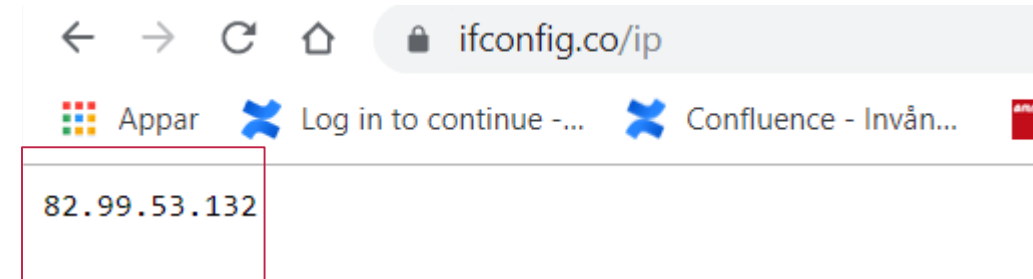


IP-adressen

IP-adressen är en unik adress som varje dator har

För att ta reda på IP-adressen:

1. Gå till länken <https://ifconfig.co/ip>
2. Kopiera den sifferkombinationen som syns i webbläsaren



Webkonsol information

Webkonsol information i Edge

1. Öppna webbläsaren
2. Tryck på F12-tangenten på tangentbordet
3. Ta en skärmdump när du är inne i fliken Konsol samt Nätverk

Namn	Protokol	Metod	Resultat	Innehållstyp	Mottaget	Tid	Initierare	0ms	1s
mediaelementplayer.min.2ca8d8977881d5e6.css https://personal.sob.1177.se/assets/lib/mediaelement/b...	HTTPS	GET	200 OK	text/css	(från cache)	0 s			
style.55b5c45408ebddeb.css https://personal.sob.1177.se/assets/	HTTPS	GET	200 OK	text/css	(från cache)	0 s			
https://personal.sob.1177.se/	HTTPS	GET	302 Found	text/html	912 B	65,58 ms			
HTTP-Redirect?SAMLRequest=nZNRb5swFIX%2FCv... https://idp2.sakerhetsjanst.inera.se/idp/saml/sso/	HTTPS	GET	302 Found		0 B	147,57 ms			
HTTP-Session?id-ID8846936740813232687243108... https://idp2.sakerhetsjanst.inera.se/idpid/engine/id/	HTTPS	GET	403 Unable to proces...	text/html	447 B	31,6 ms			
HTTP-Redirect?SAMLRequest=nZNPj9MwEMW%2F... https://idp2.sakerhetsjanst.inera.se/idp/saml/sso/	HTTPS	GET	302 Found		0 B	37,12 ms			
HTTP-Session?id-ID9007475436553536750390641...	HTTPS	GET	403	text/html	447 B	30,37 ms			

Webkonsol information

Webkonsol information i Chrome

1. Öppna webbläsaren
2. Tryck på F12-tangenten på tangentbordet
3. Ta en skärmdump när du är inne i fliken Konsol samt Nätverk

The screenshot shows a web browser window with the URL `personal.sob.1177.se/historystatistics`. The page content includes a navigation menu with 'Statistik' selected, a 'Historisk statistik' button, and a date range selector with 'Från' and 'Till' fields. The Chrome DevTools Network tab is open, displaying a list of resources. A red arrow points to the 'Network' tab in the DevTools interface.

Name	Status	Type	Initiator	Size	Time	Waterfall
currentstatistics	200	docum...	Other	5.3 KB	280 ms	
vendor.6082004d2c697901.js	200	script	currentstatistics	(mem...	2 ms	
mediaelement-and-player...	200	script	currentstatistics	(mem...	1 ms	
app.78d517d6145ea6dc.js	200	script	currentstatistics	(mem...	0 ms	
modules.6a1f36bcf352531f.js	200	script	currentstatistics	(mem...	0 ms	
efsob-icons.woff	200	font	currentstatistics	(mem...	0 ms	
fontawesome-webfont.woff...	200	font	currentstatistics	(mem...	0 ms	
user	200	xhr	vendor.60820...	1.4 KB	93 ms	
systemsettings	200	xhr	vendor.60820...	1.3 KB	106 ms	
favicon.ico	200	x-icon	Other	2.1 KB	122 ms	
locale-sv.json	200	xhr	vendor.60820...	12.5 KB	69 ms	
announcement	200	xhr	vendor.60820...	989 B	73 ms	
favicon.ico	200	x-icon	Other	2.1 KB	43 ms	

13 requests | 25.7 KB transferred | 2.5 MB resources | Finish: 1.05 s | DOMContentLoaded: 637 ms | Load: 642 ms

Webkonsol information

Webkonsol information i Explorer 11

1. Öppna webbläsaren
2. Tryck på F12-tangenten på tangentbordet
3. Ta en skärmdump när du är inne i fliken Konsol samt Nätverk

The screenshot shows a web browser window with the URL `https://personal.sob.1177.se/notificationdashboard/notify`. The page title is "Stöd och behandling" and the user is logged in as "Anne-Louise Nordqvist, Nationell Enhet". The page content includes a navigation menu with "Driftinfo" selected. The developer console is open, showing a table of network requests.

Namn / Sökväg	Protokol	Metod	Resultat / Beskrivning	Innehållstyp	Mottaget	Tid	Initierare / Typ	Oms	20s
statistics <code>https://personal.sob.1177.se/sob-usergmt-web/rest/n...</code>	HTTPS	GET	200 OK	application/json		3,46 s	XMLHttpRequest		
users?role=NATIONAL_MANAGER <code>https://personal.sob.1177.se/sob-usergmt-web/rest/n...</code>	HTTPS	GET	200 OK	application/json		298,74 ms	XMLHttpRequest		
units?active=ACTIVE&limit=0&offset=0&query= <code>https://personal.sob.1177.se/sob-usergmt-web/rest/n...</code>	HTTPS	GET	200 OK	application/json		2,8 s	XMLHttpRequest		
integrationlog <code>https://personal.sob.1177.se/sob-admin-web/rest/dashb...</code>	HTTPS	GET	200 OK	application/json		998,77 ms	XMLHttpRequest		
announcement <code>https://personal.sob.1177.se/sob-admin-web/rest/</code>	HTTPS	GET	200 OK	application/json		318,54 ms	XMLHttpRequest		

1177
VÅRDGUIDEN