

Guide till Självbetjäningssportalen

Informationsmaterial framtaget av Användarstöd under januari - maj 2023

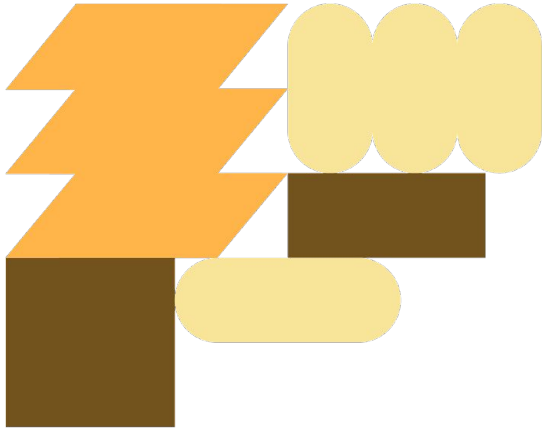
www.linkoping.se/anvandarstod



Bakgrund

Användarstöd och Valfärdsteamet bytte **15 december 2022** ärendehanteringssystem till **Självbetjäningssystemportalen**.

Övergången till Självbetjäningssystemportalen innebär en gemensam väg in för felanmälningar, frågor och beställningar oavsett yrkesroll och en ökad möjlighet att samarbeta inom **Användarstöd** och med **LKDATA**. Självbetjäningssystemportalen samlar också alla ärenden på en sida så att du som användare enkelt kan följa vad som händer i ditt ärende.

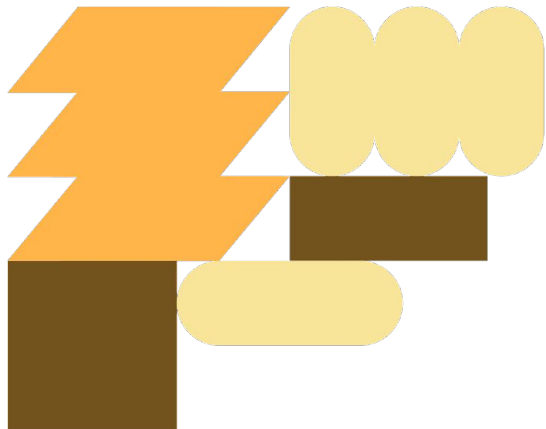


Förutsättningar för att logga in

Ett aktivt LINKOM-konto (samma konto som du loggar in på datorn med).

Externa utförare behöver också ha **distansåtkomsttjänst** för att kunna logga in på Självbetjäningsportalen. De kan välja att logga in via Inloggning för personal eller via ett personligt BankID.

Utförare som inte har möjlighet att logga in i Lindesk kan kontakta LKDATA via **kundservice@linköping.se** eller ringa **LKDATA på 013-20 69 69** för att lägga upp ett ärende som de senare skickar vidare till Användarstöd.



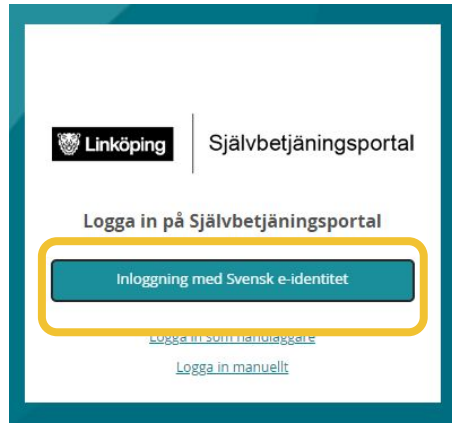
Logga in i Självbetjäningsportalen

Självbetjäningsportalen nås via [Användarstöds hemsida](#) eller via **Ugglan** i Treserva.

På hemsidan finns Självbetjäningsportalen på samma ställe som det tidigare supportformuläret.

- Användare som sitter på kommunens nätverk behöver inte ange användarnamn och lösenord.
- **Externa utförare** behöver ange användarnamn och lösenord vid inloggning.

Logga in i Självbetjäningssportalen



Externa utförare får fylla i **användarnamn** och **lösenord** och sedan **Logga in**.

Självbetjäningssportalen - VSO

Linköping | Självbetjäningssportal

Sök bland tjänster, guider och mer...

Allvarlig störning av tjänst 1
Känt fel med externa skärmar efter byte av dator samt dockningsstation
Vi har uppmärksammat ett fel som uppstår med externa skärmar för flertalet användare efter byte av dator och dockningsstation. ...

Öppna godkännandeöversikt >

Nyheter 1
Prisförändringar av IT-tjänster 2023
Från och med årsskiftet 22/23 görs prisjusteringar på IT-tjänsterna som nyttjas i Linköpings kommun. Prisjusteringen är en del av ...

Mina ärenden

Mina objekt

Guide & tips

Tjänster A-Ö

IT och telefoni

Lärande och Kommunikation

Upphandling och Inköp

Förskola och skola

Löneservice

Vård, stöd och omsorg

Leanlink - Lokalfrågor

HR-Service

Självbetjäningssportalen - VSO

HEM > VÅRD, STÖD OCH OMSORG

Vård, stöd och omsorg



Användarstöd



Välfärdsteknik

Du väljer **Användarstöd** om ditt ärende rör exempelvis verksamhetssystem eller debitering och **Välfärdsteknik** om det rör lås, larm eller liknande som ska till **Välfärdsteamet**.

Användarstöd och debiteringen

HEM > VÅRD, STÖD OCH OMSORG > ANVÄNDARSTÖD

Användarstöd

Här kan du felanmäla problem i Treserva, TES eller andra IT-stöd och beställa behörighet till olika verksamhetsystem. Välj **Kontakta Användarstöd** för att komma till formuläret. Du kan också kontakta Debiteringen och använda tjänster för loggkontroll och ändringsförfrågningar.

För utförare och legitimerad personal finns information om utbildning och nyheter på **Användarstöds hemsida**, www.linköping.se/anvandarstod

Felanmälan

Här felanmäler du problem du upplever i Treserva, TES eller andra IT-stöd. Formuläret är säkert och du får ange personnummer på brukare eller patient här. Försök att skriva så detaljerat du kan så blir det enklare för oss att snabbt hjälpa dig.

Kontakta Användarstöd >

Kontakta Debiteringen >

Behörighetsansökan Treserva utförare >

Behörighetsansökan Legitimerad personal >

Behörighetsansökan Treserva myndighet >

Du väljer det formulär eller den ansökan som passar ditt ärende.

Vi arbetar kontinuerligt med formulären och ansökningar utifrån den feedback vi får från er användare så utseendet på sidan kan förändras över tid.

Kontakta Användarstöd - Supportformulär

När du skriver i fältet "**Kort beskrivning av ditt ärende**" sker en sökning efter lämpliga guider som kan hjälpa dig få mer information.

Om du inte hittar någon lämplig guide eller inte har möjlighet att genomföra instruktionerna, klicka på **Nej** så får du fylla i mer information.

[HEM](#) > [VÄRD, STÖD OCH OMSÖRG](#) > [ANVÄNDARSTÖD](#) > [KONTAKTA ANVÄNDARSTÖD](#)

Kontakta Användarstöd

Välkommen!

När du skriver i fältet "Kort beskrivning av ditt ärende" sker en sökning efter lämpliga guider som kan hjälpa dig få mer information. Om du inte hittar någon lämplig guide eller inte har möjlighet att genomföra instruktionerna, klicka på Skicka för att skapa ett ärende så att vi kan hjälpa dig.

Beställare

Namn	Ragnar, Jessica (jeseks)
Telefon	+4613262010
E-post	Jessica.Ragnar@linkoping.se
Adress	Drottninggatan 16, Linköping

Kort Beskrivning

Kort beskrivning av ditt ärende *

Fick du hjälp av guiderna? *

- Ja
 Nej

* Obligatoriska fält

Skicka

◀Dela

Vill du hålla andra informerade? Känner du någon som kan hjälpa dig? Dela denna förfrågan. Vem du kan dela denna förfrågan med beror på inställningarna. Observera att dina personuppgifter som t.ex. kontaktoppgifter kommer att vara synliga.

Möjliga lösningar

För [lösenord](#)

Passwordkiosk - Lösenord via SMS

Denna guide visar hur du byter ditt lösenor...

Eduroam - Skapa konto/lösenord

Denna guide hjälper elever och lärare att sk...

Utvecklingsportalen - Återställa lösenord

Denna guide beskriver hur du återställer di...

Google Chrome - Hantera sparade lösenord

Hantera sparade lösenord i Google Chrome.

Passwordkiosk - Lösenord med hjälp av kollegor

Denna guide visar hur du gör för att byta lö...



Linköping

Mina ärenden

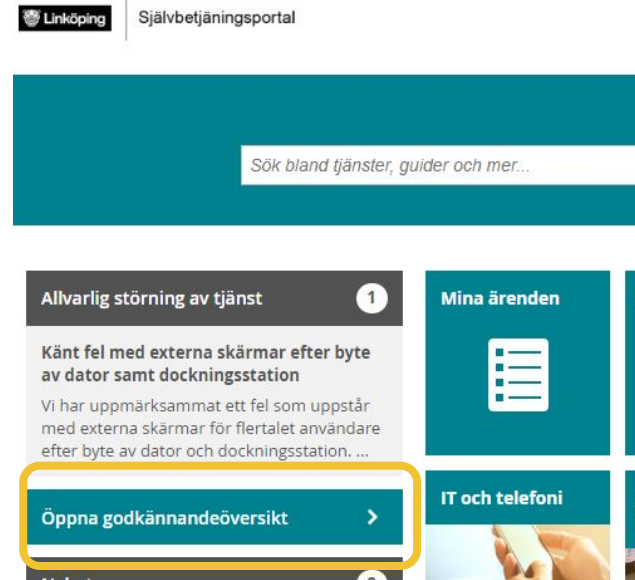
Du får ett mail som bekräftelse när du skickat ditt ärende men du kan också se ärenden under **Mina ärenden** i Självbetjäningsportalen.

Du kan se ärenden som är **öppna** och ärenden som är **stängda** genom att ändra sorteringen under **Visa** i Mina ärenden.

The screenshot shows the Linköping Self-Service Portal interface. At the top, there is a navigation bar with the Linköping logo and the text 'Självbetjäningsportal'. A search bar is located below the navigation bar with the placeholder text 'Sök bland tjänster, guider och mer...'. The main content area is a grid of service tiles. The 'Mina ärenden' tile is highlighted with a yellow border. Other tiles include 'Mina objekt', 'Guide & tips', 'Tjänster A-O', 'IT och telefoni', 'Lärande och Kommunikation', 'Upphandling och Inköp', 'Förskola och skola', 'Löneservice', 'Vård, stöd och omsorg', 'Leanlink - Lokalfrågor', and 'HR-Service'. On the left side, there are three notification cards: 'Allvarlig störning av tjänst' with a count of 1, 'Öppna godkännandeöversikt' with a right arrow, and 'Nyheter' with a count of 1. The 'Nyheter' card contains the title 'Prisförändringar av IT-tjänster 2023' and a short text snippet.

Attestera ansökningar

För chefer och andra som har behörighet att godkänna beställningar syns de ärenden som behöver godkännas till vänster under **Öppna godkännandeöversikt**.



Godkänna villkor för behörighetstilldelning

För vissa behörighetsansökningar behöver medarbetaren godkänna villkor för behörighetstilldelning digitalt med BankID.

Då kan man välja om man ska ange en e-post för arbetet eller en privat e-post om medarbetaren kanske inte kommer vara i tjänst och ha tillgång till arbetets e-post förrän personen är i tjänst.

Om man saknar BankID får man istället fylla i en blankett där man godkänner villkoren och bifoga den i ansökan i Självbetjäningssportalen.

Godkännande av villkor - C2229513 ▶ Inkörgen x



lindesk@linkoping.se
till mig ▾

Social- och Omsorgsförvaltningen

Hej!

Din arbetsgivare har utfört en behörighetsansökan gällande behörighetstilldelning hos Linköping kommun. Vänligen klicka på länken för att digitalt godkänna villkoren

[Klicka här för att godkänna villkoren](#)

Vänliga hälsningar
Social- och Omsorgsförvaltningen

Hantering av behörigheter

När ansvarig chef och medarbetaren har godkänt villkoren för behörighetstilldelning så hanteras en komplett ansökan om behörighet inom två arbetsdagar.

Ibland behöver vi ställa frågor för att få mer information och då gör vi det via ärendet. Du får e-post när vi begär kompletteringar av dig.

Du kan hela tiden följa ditt ärende i Självbetjäningssportalen.

Det kan ta några minuter från att ärendet skapas till att det får rätt status.

Behörighetsansökan treserva legitimerad personal

C2304625



Ragnar, Jessica (jeseks)
Registrerad 27 januari 2023 kl. 13:10

Gäller beställningen en annan användare?
- Nej

Visa fler

RJ	Ragnar, Jessica (jeseks) 📎 Ursprunglig förfrågan.pdf	27 jan 2023 13:10
RJ	Ragnar, Jessica (jeseks) OK	27 jan 2023 13:11

Lägg till svar

📎 Bifoga fil Sänd

👍 Godkänd
av Ragnar, Jessica

👍 Godkänd

▶ Bearbetning

📅 Förfallodag
16 februari 2023

Status
Väntar på användare

Förklaring av statusar

Om status är **Väntar på användare** så behöver medarbetaren godkänna de digitala villkoren för behörighetshantering.

De två gröna tummarna betyder att ansökan har godkänts av den som skickat in den och av ansvarig chef.

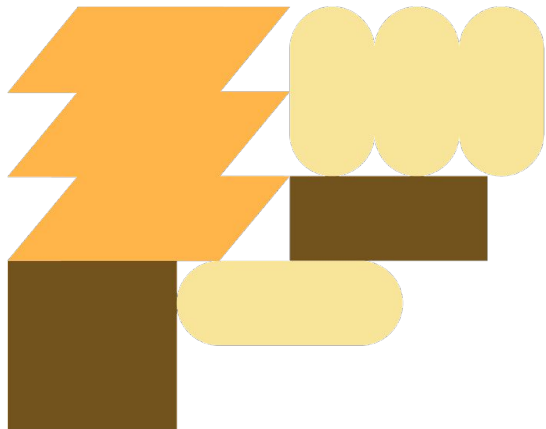
När medarbetaren har svarat blir status **Besvarat av användaren**.

När arbete pågår är status **Pågående**. Om ändringen ska hanteras framåt i tiden är den **Schemalagd** eller **Tilldelad**.

Om vi har ställt en fråga till någon annan, exempelvis systemleverantör eller LKDATA blir status **Väntar på tredjepart**.

rad personal

The screenshot shows a task management interface. On the right, there is a sidebar with three buttons: 'Godkänd' (Approved) with a thumbs-up icon, 'Godkänd' (Approved) with a thumbs-up icon, and 'Bearbetning' (Processing) with a play button icon. Below these is a 'Förfallodag' (Deadline) section showing '16 februari 2023' and the status 'Väntar på användare' (Waiting for user). The main area shows a list of tasks with timestamps: '27 jan 2023 13:10' and '27 jan 2023 13:11'. A 'Sänd' (Send) button is visible at the bottom of the task list.



Enkät

Vi tar gärna emot feedback om Självbetjäningssportalen via enkäten nedan,

<https://a.entergate.se/linkoping/sjalvbetjaningsportalen>

Enkäten tar några minuter att fylla i och du är anonym.

Tack på förhand!