

Checklista för Web Access

– hjälp vid problem

- Inloggningsproblem
- Problem att starta ikon från flik "SKRIVBORD" eller "APPAR"
- Webbadresser
- Kundservice IT, support och felanmälan

Inloggningsproblem

Första steget i inloggningen, d v s inloggningen till Region Sörmland med *Användarnamn, Lösenord* och *Pointsharpkod*.

1. Om du har en ny app

-kontrollera att du har rätt app som heter "PointSharp" (inte "PointSharp PIN")

2. Om du har en ny mobil

-du måste beställa en ny Aktiveringskod för att få giltiga engångskoder till inloggningen

-beställs här: <http://insidan.dll.se/service-och-stod/boka-och-bestall/it-och-telefoni/distansarbete/web-access/> eller kontakta Kundservice IT

3. Felmeddelande

"The Credentials you typed are incorrect. Please try again or contact your helpdesk or system administrator", betyder att något av de tre fälten innehåller felaktig uppgift.

-*Användarnamn* (samma som inloggning på jobbet)

-*Lösenord** (samma som inloggning på jobbet, får **inte innehålla å, ä, ö**)

-*Pointsharpkod* (engångskod från app eller dosa)

*Du kan inte byta lösenord själv 2 ggr inom 7 dagar, då måste din Objektspecialist ITA (IT-samordnare) hjälpa dig. Du kan själv byta på distans när varningen att lösenordet snart går ut visas, fram tills lösenordet går ut. Därefter kan du bara byta internt. Externa kontaktar Kundservice IT för hjälp.

4. Kontrollera att din app eller dosa ger giltig engångskod till inloggning

Ring Kundservice IT 016-10 53 50, val 2. Du uppger en färsk engångskod från din app eller dosa, som testas direkt för att se om den är giltig för inloggning.

App - ny Aktiveringskod behövs om den är i osynk

-Kundservice IT registrerar en ny Aktiveringskod

-du får direkt en ny Aktiveringskod via e-post

-skickas till din registrerade adress, går **inte** att skicka till annan adress

-e-post: Från: *mail_pointsharp*, Ämne: *Pointsharp Token*

-registrera "aktiveringskoden" i din app

-därefter ger appen giltiga inloggningskoder till Region Sörmland

Dosa – går att synka igång direkt av Kundservice IT

-därefter klart för ny inloggning omgående

Problem att starta ikon från fliken "SKRIVBORD" eller "APPAR"

Första inloggningen till Region Sörmland har gått bra.

- 1. Tidigare utloggning har inte gjorts korrekt**
-gör ett nytt försök om en stund
- 2. Problem med citrixprogrammet**
-dator från Region Sörmland: måste anmälas och åtgärdas av våra tekniker
-dator, privat/annan: installera om citrixprogrammet (se webbadresser nedan)
- 3. Inställning av "Tillförlitliga platser" saknas**
-se startinstruktionen (se webbadresser nedan för instruktioner)
- 4. Felmeddelande - "Error. Not a privileged User"**
-Fel inloggning vald ("Extern OWA"), ska vara "Web Access".

Möjliga orsaker till problem kan vara ominstallation av dator, uppdatering av virusprogram mm.

Webbadresser

Internt i Region Sörmland

Distansarbete - beställningar

<http://insidan.dll.se/service-och-stod/boka-och-bestall/it-och-telefoni/distansarbete/>

Distansarbete - support

<http://insidan.dll.se/service-och-stod/support-och-kundtjanst/it-och-telefoni-support/distansarbete/>

Externt utanför Region Sörmland

Inloggning samt användarinstruktioner

<https://samverkan.regionsormland.se/distansarbete>

Ladda ner senaste versionen av Citrix Receiver (vid felsökning)

<https://www.citrix.com/downloads/workspace-app/>

Kundservice IT, support och felanmälan

Region Sörmland, Kundservice IT

- 016-10 53 50, må-fr 7-17
- D-dataservicedesk@regionsormland.se