EG Selvbetjening/EG Smartdesigner – Skabelon til Fejlrapportering – Målrettet slutbrugere

OBS: Såfremt der er tale om spørgsmål til forløbets faglige indhold, skal der tages kontakt til Socialtilsyn Øst – EG Digital Welfare ApS – Customer support yder support på tekniske udfordringer

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Fejlens karakter | Beskrivelse af hvad der opleves | |
| 2 | Løsning  (Navnet på det forløb som fejlen opleves i – Link til dette) | Navn på og link til det forløb hvori der opleves fejl | |
| 3 | Opstart  (Opstartes forløbet via virk.dk, borger.dk eller andet sted) | For at sikre vi kan genskabe det oplevede, er det vigtigt vi ved hvor slutbrugeren har opstartet selve forløbet | |
| 4 | Browser/Styresystem  (Hvilken browsertype og version, samt hvilket styresystem benyttes) | Eventuelle fejl kan være relateret til specifikke browsere eller styresystemer | |
| 5 | Bruger  (Hvem logger ind? Hvilken bruger oplever fejlen) |  | |
| 6 | Login type  (Hvilken type login er benytte ifm. Login til selve forløbet, privat NemID, virksomheds NemID, medarbejder signatur etc.) | Det enkelte forløb kan være målrettet specifikke login typer | |
| 7 | Hvordan opstod fejlen  (Hvilken handling medførte at der opstod en fejl) | Step by step, hvordan opstod fejlen, hvad var det seneste der blev udført/trykket på inden fejlen opstod | |
| 8 | Kontaktoplysninger  (Ovenstående 7 punkter skal afdækkes således vi kan igangsætte en analyse af fejlen) | EG Digital Welfare – Customer support kontaktes på  Tlf: 3328 0399  Mail kan sendes til: [support@egki.dk](mailto:support@egki.dk) | |
| 9 | Tlf. åbningstider | Mandag, tirsdag og onsdag  Torsdag  Fredag | 08:30 – 15:00  08:30 – 18:00  08:30 – 13:00 |