

Support för  
CybeMed 360

Välkommen att kontakta oss på supporten,  
du når oss via någon av dessa vägar:

**Supportportalen** - [support.cybemed.com](https://support.cybemed.com)

Bästa sättet att nå oss på är genom att registrera ärenden i vår supportportal. Även vid tillägg av nya användare och behörighet så skickas förfrågan via portalen.

**E-post** - [support@cybemed.com](mailto:support@cybemed.com)

Här sker hanteringen via e-post och du kan komplettera meddelandet efteråt. Ärendet kan även följas i supportportalen om du använt samma mailadress som angivits som användare.

**Telefon** - 060-658 92 10

Vi rekommenderar att detta endast används vid akuta ärenden då ärendet blir loggat i supportportalen i efterhand.

# Funktioner i supportportalen

När du loggat på portalen får du en meny där du kan följa dina ärenden samt lägga in nya. Här kan du även följa de ärenden som mailats in med samma mailadress. Om ett telefonsamtal registrerats i portalen och du angivits som kontaktperson ser du även dessa. Ärenden delas in i olika kategorier för att kunna hanteras mer effektivt och analyseras i efterhand.

## De kategorier som finns idag är:

- Generell Hjälp (Get IT Help). Här lägger du ärenden som inte avser ett fel eller ändringsbegäran utan allmän hjälp såsom ominstallation av telefon eller koppla upp en enhet.
- Ändringsförslag (Request a Change). Här skapar du förslag på förändringar. Dessa kan vara konkreta förslag såsom "den här ikonen borde vara blå när parkoppling sker" eller mer abstrakta såsom "Det vore bra om vi kunde få en aktuell bild av läget exempelvis genom att visa aktiva kort på en storbildsTV i sköterskerummet". Dessa förslag går sedan igenom hos CybeMed.
- Incident (Report an Incident). Här loggar du när något inte fungerar som det är tänkt eller att du har fastnat i systemet. Fokus från oss är att så snabbt som möjligt få tillbaka funktionen så du kan arbeta vidare.
- Ny användare (Request a new account). Här lägger du upp ärende för nya användare. Informationen som krävs är: för- och efternamn, mailadress, roll, organisationsenhet, personnummer och HSA-ID.
- Inköpsanmodan (Purchase Request). Här kan du lägga in en förfrågan om inköp av utrustning.



# Kontakt CybeMed

Joanna Nordin, Projektledare  
[Joanna.nordin@cybemed.com](mailto:Joanna.nordin@cybemed.com)  
070-473 04 61

Elias Wreeby, Hårdvara, lager & support  
[Elias.wreeby@cybemed.com](mailto:Elias.wreeby@cybemed.com)