

## Supportportal & incidenthantering

Efter att vi under februari månad bytt ut vårt interna supportverktyg har vi utvecklat våra processer på supporten. Vi släpper nu två funktioner som ska underlätta för våra användare att komma i kontakt med oss: Supportportalen och incidenthantering.

### Supportportal

Det är nu möjligt att skapa nya ärenden på <https://support.schoolsoft.se> och där även få en översikt över alla sina befintliga ärenden hos Schoolsoft.

- Vid första inloggningen behöver det skapas ett lösenord. Har ni varit i kontakt med vår support tidigare och har en registrerad mailadress: klicka på "Begär lösenord". Om ni aldrig varit i kontakt med supporten tidigare så väljer man istället "Registrera dig" för att få tillgång till portalen.



The screenshot shows the login page for SchoolSoft. At the top, it says "Logga in på SchoolSoft" with a link "Byt till agentinloggning" below it. There are two input fields: "E-post\* (obligatoriskt)" and "Lösenord\*", with a toggle icon for the password field. Below the password field is a link "Har du glömt lösenordet?". A blue "Logga in" button is centered. At the bottom, there are two links: "Har du skickat ett e-postmeddelande till oss på support? Begär lösenord" and "Är du ny på SchoolSoft? Registrera dig".

- Efter att lösenordet skapats behöver man sätta upp en två-faktor-autentisering via mejl eller Authenticator-app.
- Efter inloggning kan man skapa nya ärenden genom "Skicka en förfrågan" eller se alla befintliga ärenden under "Förfrågningar" i rullgardinsmenyn under profilmamnet.

## Incidenthantering

I den nya supportportalen introducerar vi en ny process för incidenthantering. För att skapa en incident använder man formuläret "Incidenter och kritiska driftstörningar".

Incidenter är händelser som påverkar verksamheten på ett sådant sätt att det medför stora störningar och därför behöver åtgärdas snabbare än vanliga supportärenden. Exempel på incidenter:

- Hela personalen från en eller flera skolor kan inte logga in i SchoolSoft
- SchoolSoft är helt offline
- En hel funktion (t.ex. Sammantagen bedömning) är nere och det visas endast ett felmeddelande eller en tom skärm.

När en incident skapats, kommer supporten genast undersöka problemet och åtgärda incidenten inom rimlig tid för att minska dess inverkan på verksamheten.

**OBS: Incidentformuläret bör endast användas för kritiska problem eller driftstörningar som påverkar en stor del användare.**