

## NSI styrker kompetencen i National Servicedesk for NSP og FMK

NSI øger de sundhedsfaglige systemkompetencer i National Servicedesk. Fra og med onsdag den 26. september 2012 kl. 8.00 vil der på supporten i dagtimerne (8-16) være den samme bemanning på NSP og FMK support som på PEM, receptserver og det centrale tilskudsregister CTR. Det betyder en mere enkel visitering og kundeservice, hvilket giver mulighed for et kompetenceløft og videnkonsolidering om sundheds-it problemstillinger.

### Hvilke serviceændringer giver dette for kundernes 1. line support?

Telefonservice fortsætter på samme support nr., mens support via email og on-line adgang stopper. En webformular erstatter dette.

- Telefonnummeret er **fortsat 7222 8601**
- **Skriftlige supporthenvendelser** - foregår nu via webformular, for at sikre bedst mulig support. Adressen er:  
<https://www.nspop.dk/display/resources/Anmeldelse+af+supportsag>
- **Opfølgning** på supporthenvendelser kan fremover kun ske **telefonisk** til supporten på tlf. 7222 8601

Det er fortsat **kun** regioners og systemleverandørers 1. line der kan kontakte Den Nationale Servicedesk!



Regionens brugere



Regionens 1.line support



NSP & FMK support

#### Følgende afklares i hos regionen før henvendelse til NSP & FMK support:

- Egen supportfunktion har visiteret sagen
- Resultat af undersøgelse for lokale forhold, strøm, lan etc
- Uddybende beskrivelse af fejlsituation
- Hvis der kaldes via et EPJ system - inddrag EPJ leverandøren
- Logfiler fra EPJ system der viser fejlen

#### Information der skal gives til NSP & FMK support ved henvendelse:

- Beskriv fejl eller situation, der opleves
- Uddybende beskrivelse af fejlsituation
- Resultat af undersøgelse for lokale forhold, strøm, lan etc
- Applikationsnavn, Installationsadresse / lokation
- Kontaktperson, (navn, email, tlf, træffetider)
- Teknisk kontaktperson (navn, email, telefon, træffetider)
- Hvis der kaldes via et EPJ system - har leverandøren af denne været involveret?  
o Kontaktperson hos EPJ leverandør
- Hvis der er specielle forhold omkring adgang og kontaktpersoner, skal dette oplyses
- Hvis der ønskes afmelding til andre end kontaktpersonen, oplyses dette