



Hjälpcenter - Extern

[Sisab.atlassian.net/helpcenter/extern](https://sisab.atlassian.net/helpcenter/extern)



Välkommen till vårt nya hjälpcenter



I SISAB:s externa hjälpcenterportal kan du skicka in frågor, felanmälningar och beställningar. Du kan även följa dina ärenden och kommunicera med supporten.

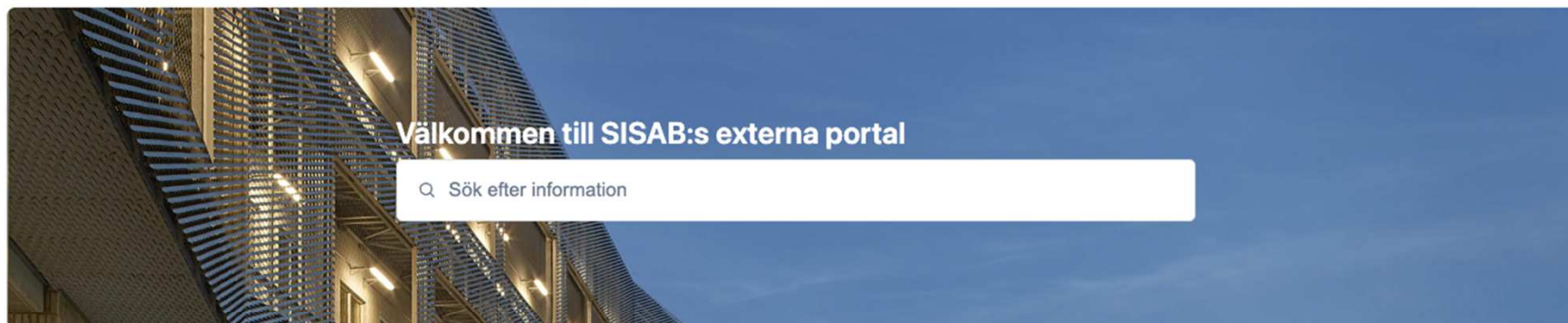
I den här guiden går vi igenom:

- 01** Hitta till hjälpcenterportalen
- 02** Registrera ett konto
- 03** Logga in
- 04** Skapa ett ärende
- 05** Följa och uppdatera dina ärenden
- 06** Logga in från mobil eller surfplatta

Hitta till hjälpcenterportalen



Gå till Externa hjälpcenterportalen via: <https://sisab.atlassian.net/helpcenter/extern/>
Spara gärna länken som ett bokmärke i webbläsaren.



SISAB:s IT-System

Få hjälp med våra system och dess information.



Ritningsarkivet

Här kan du skicka en begäran eller förfrågan till
Ritningsarkivet.



T-LAN

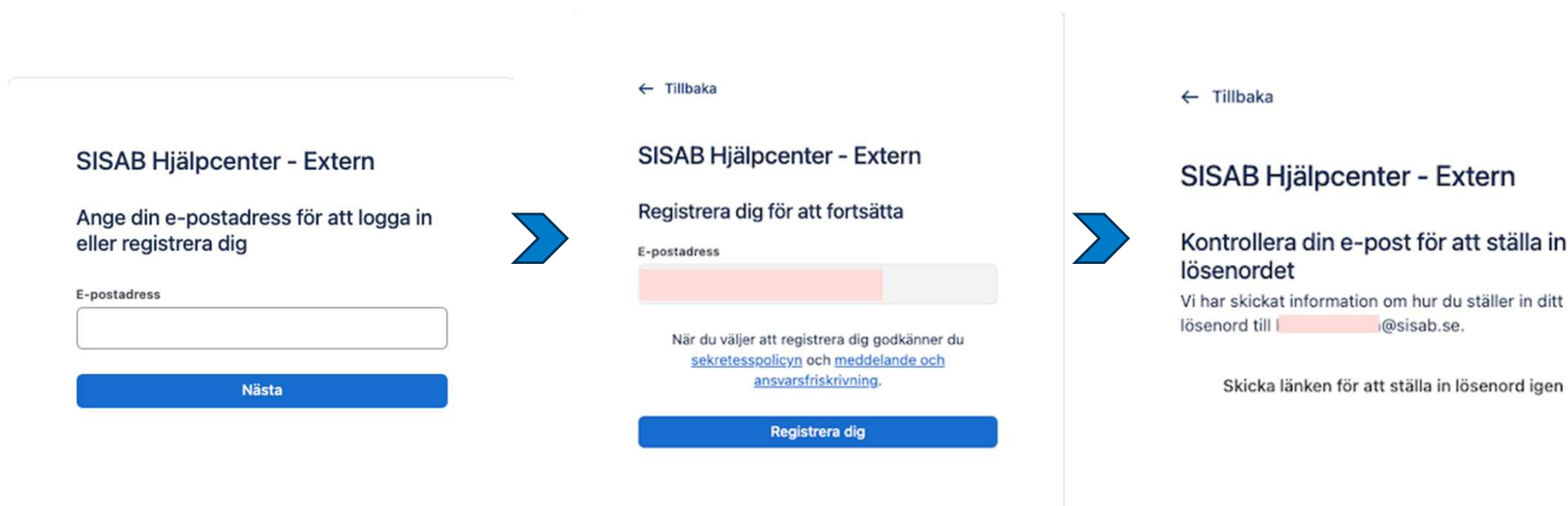
Beställ datauttag, mjukvara eller behörigheter eller
rapportera en ändring eller incident.

Registrera ett konto



Om du inte redan har ett konto kan du registrera dig direkt i portalen.

1. Gå till hjälpcenter > <https://sisab.atlassian.net/helpcenter/extern/>
2. Ange din e-postadress.
3. Klicka på **Nästa**
4. Klicka på **Registrera dig**
5. Ett mail skickas nu till din epost. I mailet finns länk för att skapa ett lösenord.



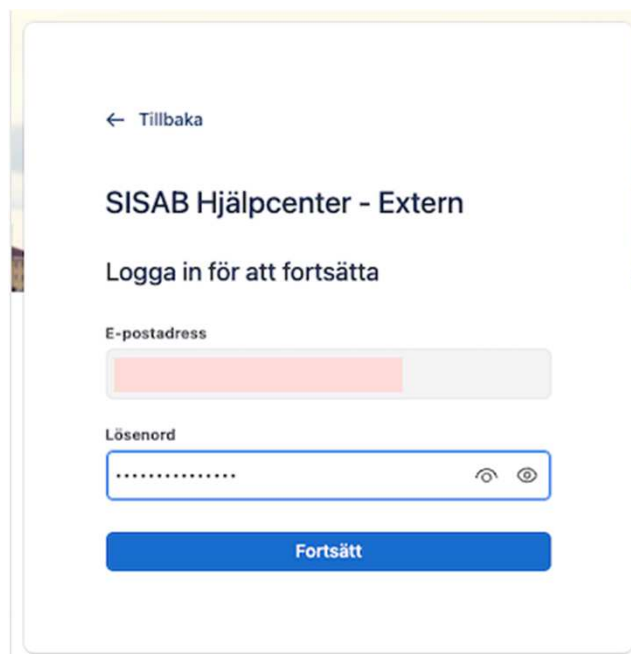
Logga in



När du har registrerat ditt konto kan du logga in i portalen.

Ange din e-postadress och ditt lösenord och Klicka sedan på **Fortsätt**

Om ditt konto har åtkomst till andra delar av SISAB:s Jira-miljö omfattas ditt konto även av OTP-inloggning. (Engångskod som skickas till mailen).

A login form titled "SISAB Hjälpcenter - Extern". It includes a "Tillbaka" link, a "Logga in för att fortsätta" instruction, and fields for "E-postadress" and "Lösenord". A blue "Fortsätt" button is at the bottom.

← Tillbaka

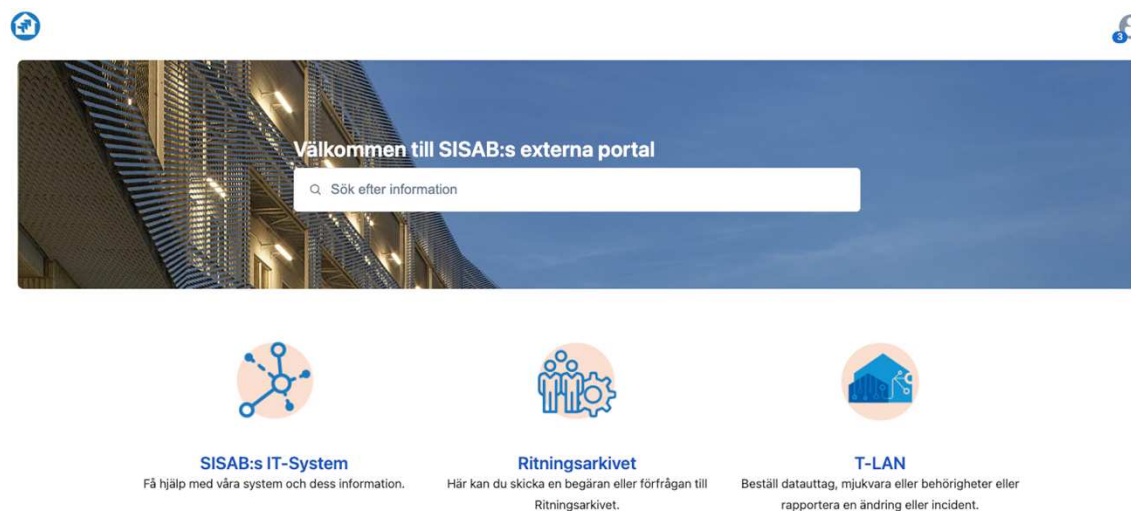
SISAB Hjälpcenter - Extern

Logga in för att fortsätta

E-postadress

Lösenord

Fortsätt



Skapa ett ärende

När du har loggat in i hjälpcenterportalen hittar du artiklar och formulär som är indelade i olika områden.

Välj den artikel eller tjänst som bäst motsvarar ditt behov. Därefter öppnas ett formulär där du fyller i relevant information.

När du har fyllt i formuläret och klickat på **Skicka** skickas ärendet till oss för hantering.

Sammanfattning *

Problem att logga in

IT-System *

Övriga System

Vad gäller problemet? *

☒ Inloggning eller åtkomst
☐ Systemet fungerar inte
☐ En funktion fungerar inte
☐ Annat fel/vet ej

Välj det alternativ som bäst beskriver problemet du upplever.

Beskrivning *

Normal text | B | I | ... | A v | == | = | @ | @ | @ | %> | + v

Jag kommer inte in idag. Kan ni hjälpa mig?

Bifogad fil

Dra och släpp filer, klistra in skärmdumpar eller bläddra

Bläddra

Skicka Avbryt



SISAB:s IT-System

Få hjälp med våra system och dess information.



Ritningsarkivet

Här kan du skicka en begäran eller förfrågan till
Ritningsarkivet.



T-LAN

Beställ datauttag, mjukvara eller behörigheter eller
rapportera en ändring eller incident.

Systembehörigheter

Här kan du beställa, ändra eller avsluta
behörigheter och åtkomst till ett specifikt system.

Åtkomst och driftstörning

Här anmäler du inloggningsproblem eller om ett helt/delar av system inte fungerar som förväntat

 [Hjälp och vägledning](#)

Behöver du hjälp med hur du använder ett system? Här kan du få vägledning kring funktioner och användning.

 Mottagningskontroll

Här skapar du som förvaltare eller projektansvarig en begäran till rikttningsarkivet för mottagningskontroll av relationshandlingar. För att mottagningskontrollen ska kunna utföras är det viktigt att fälten i formuläret fylls i korrekt.

 Ritningsförfrågan

Här gör du en beställning av originalfiler (tex. Dwg, Revit och IFC) till ritningsarkivet. I FasTwin kan alla användare hämta ut ritning i PDF.

IT-Support

Få hjälp med diverse IT-relaterade frågor.

Beställningar

Om du har önskemål om att få en mjukvara installerad på din virtuella desktop i T-LAN, eller önskar du ett nytt datauttag? Klicka här

Behörigheter T-LAN

Har du behörighetsproblem eller behöver åtkomst till t.ex. SOL, SKOL m.m.

⚡ Rapportera en incident

Problem med ett system?

Övriga frågor

Övriga frågor.

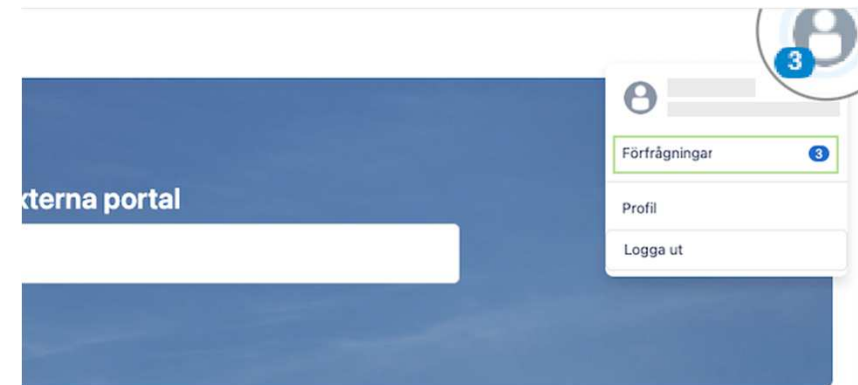
*Tex...
Åtkomst och driftstörning >*

Följa och uppdatera dina ärenden

Högst upp till höger på sidan hittar du din profilikon. När du klickar på ikonen öppnas en meny där du kan välja **Förfrågningar**.

Här kan du se dina ärenden och sortera dem efter bland annat **öppna/stängda ärenden** eller **typ av förfrågan**.

Klicka på referensnumret för att gå vidare och se detaljerna i ett specifikt ärende.



SISAB Hjälpcenter - Extern

Ärenden

Redigera listvy

Begäran innehåller ... Q Status: Öppna förfrågningar Alla Typ av förfrågan

Typ	Referens	Sammanfattning	Status	Serviceprojekt	Rapportör
🏠	SST-2932	test	Nytt	System och information	
🏠	SST-2931	Problem att logga in!	Nytt	System och information	
🏠	SST-2929	Test	Pågår	System och information	



Förfrågningsarkivet

Beställ en begäran eller förfrågan till Ritninsarkivet.



T-LAN

Beställ datauttag, mjukvara eller behörigheter eller rapportera en ändring eller incident.



Följa och uppdatera dina ärenden



När du öppnar ett ärende kan du se ärendets detaljer och aktuella status.

Längst ner i ärendet finns ett kommentarsfält. Där kan du lämna ytterligare information eller ställa frågor. Kommentaren blir synlig för vår supportpersonal.

När supporten skriver en kommentar visas den också i ärendet. Du får dessutom en avisering via e-post.

Du kan även dela ärendet med en annan person genom att klicka på **+ Dela** och ange personens e-postadress. Personen får då tillgång till ärendet, kan skriva kommentarer och ta del av framtida uppdateringar.



SISAB Hjälpcenter - Extern / System och information / SST-2931

Problem att logga in!

 skapade det här den Igår 2:53 em Dölj detaljer

IT-System

Övriga System

Vad gäller problemet?

Inloggning eller åtkomst

Beskrivning

Jag får inget mail när jag försöker återställa mitt lösenord!
Kan ni hjälpa mig?

Status

Nytt

Aviseringar på

Begärandetyp

Åtkomst och driftstörning

Delad med

Kristian Test

Skapare

+ Dela

Aktivitet



Automation for Jira Igår 2:53 em

Hej,

Ditt ärende har nu registrerats, du kan följa det via Hjälpcenter genom att klicka på **Gå till ärendet** nedan. Där kan du komplettera med information, ställa frågor och se aktuell status.

Vi återkommer så snart som möjligt.



Lägg till en kommentar

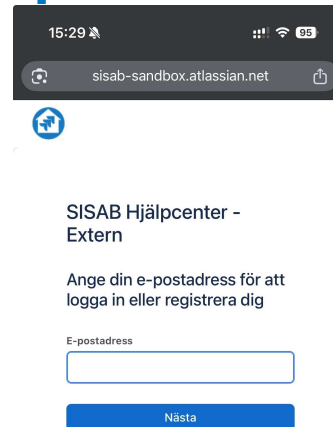
Logga in från mobil eller surfplatta

Du kan använda hjälpcenterportalen från både smartphone och surfplatta.

Funktionerna är desamma som på datorn, men sidan är anpassad för en mindre skärm och kan därför se något annorlunda ut.

Du kan fortfarande:

- Registrera ett konto
- Logga in
- Skapa nya ärenden
- Följa dina ärenden
- Läsa och lämna kommentarer
- Bifoga filer och bilder



15:29

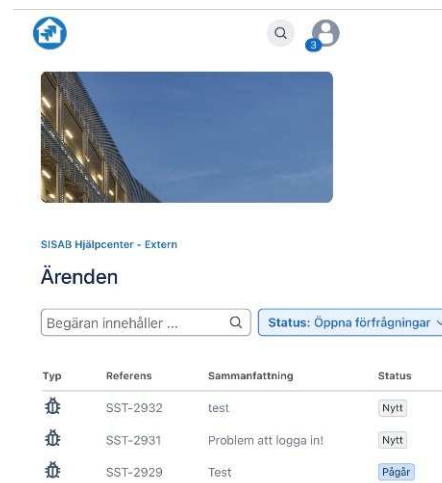
sisab-sandbox.atlassian.net

SISAB Hjälpcenter - Extern

Ange din e-postadress för att logga in eller registrera dig

E-postadress

Nästa



SISAB Hjälpcenter - Extern

Ärenden

Begäran innehåller ...

Status: Öppna förfrågningar

Typ	Referens	Sammanfattning	Status
🔧	SST-2932	test	Nytt
🔧	SST-2931	Problem att logga in!	Nytt
🔧	SST-2929	Test	Pågår

