

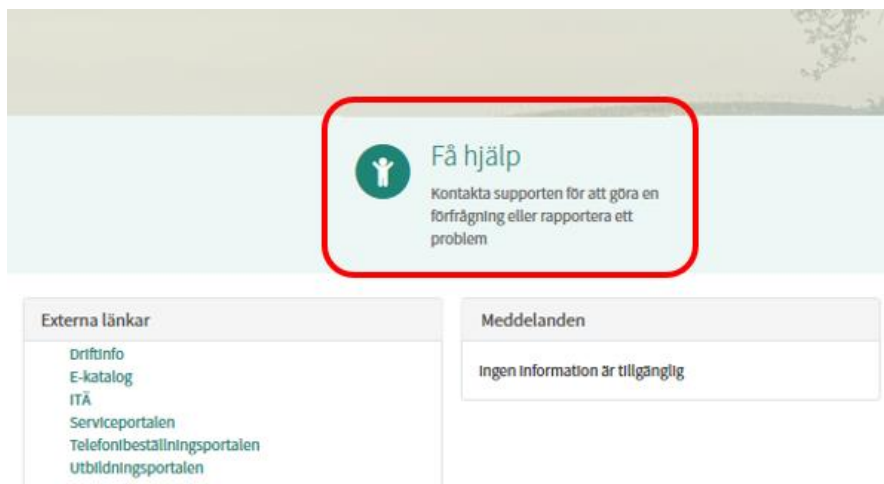
## Registrera och följ upp ärenden i RITZ självserviceportal

I region Skånes ärendehanteringssystem för IT finns en förenklad självserviceportal som gör det möjligt att registrera nya ärenden samt följa upp dina redan registrerade ärenden. Funktionen kommer utvecklas över tid och kompletterar Region Skånes IT-servicedesk som du kan på telefonnummer 077-67 30 000.

**Vid akut/brådskande situation: Ring alltid IT-servicedesk på telefonnummer: 077-67 30 000.**

### Registrera ett nytt ärende

1. Du behöver vara inloggad på Region Skånes nätverk (RSNET). Om du sitter utanför RSNET, logga in på VDI eller RSVPN.
2. Öppna webbläsaren Microsoft Edge. (Använder du Chrome eller annan webbläsare se [Inloggning med andra webbläsare](#)).
3. Gå till adressen <https://ritz.skane.se>
4. Klicka på *Få hjälp*



5. Välj om du vill
  - a. Registrera en felanmälan
  - b. Registrera övriga IT-ärenden
  - c. Registrera ärende till Folk tandvården support

Klicka på den ruta som motsvarar ditt behov.

Hem > Service Catalog > Självservice

Sök

Kategorier

- Självservice

Självservice


- Nytt lösenord**  
Länk till en extern sida för återställning av lösenord  
Visa Information
- Registrera ärende till Folktan...**  
Här registrerar du supportärenden till Folkandvården Support  
Visa Information
- Registrera övriga IT-ärenden**  
Här registrerar du ärenden till IT-supporten som inte är felanmälningar t.ex frågor, stöd, synpunkter och kläomål.  
Visa Information
- Registrera en felanmälan**  
Här registrerar du felanmälan till IT-supporten.  
Visa Information


- Innan du börjar registrera ditt ärende vänligen tänk på att du kan signifikant reducera hanteringstiden av ditt ärende genom att:
  - bistå oss med så mycket information du kan i din ärendebeskrivning.
  - om ni registrerar ett ärende åt någon annan än er själv: ange alltid RS ID och namn på personen ni registrerar för, i ärendebeskrivningen,
  - ange ID för PC, Skrivare och multimediatrustning om du arbetar med utrustning som ägs av region Skåne (märkta med en silverfärgad s.k. *Service tag* med region Skåne logotype).
  - ange rätt kontaktinformation till dig i din ärendebeskrivning om information från Skånekatalogen skulle vara fel eller saknas
- Börja med att kontrollera att data vi erhållit från Skånekatalogen stämmer. Skulle information om telefonnummer och e-postadress inte vara korrekt:
  - Ange i ärendebeskrivningen vilket telefonnummer eller e-postadress vi kan nå er på
  - Kontakta din Skånekatalog-administratör för att ändra uppgifterna.
- Skulle du arbeta på flera enheter, kliniker etc kommer fältet för *Organisatorisk tillhörighet* är det möjligt att ändra detta fält. Fältet har vit bakgrund. Välj den enhet/klinik som ärendet berör genom
  - att fälla ner rullgardinen via pilen till höger i fältet och
  - klicka på aktuell enhet/klinik

Namn	Mobiltelefon
<input type="text" value="Förnamn Efternamn"/>	<input type="text" value="0123456"/>
Direkttelefon	e-post
<input type="text" value="0123456"/>	<input type="text" value="Förnamn.Efternamn@exempel.se"/>
* Organisatorisk tillhörighet	Alternativ epostadress
<input type="text" value="Enhet X"/>	<input type="text" value="Förnamn.Efternamn@exempel2.se"/>

Ovanstående uppgifter kan inte redigeras på den här sidan. Kontakta din närmaste Skånekatalog-administratör för att ändra

9. I det fall du gör en felanmälan: ange ID för PC, Skrivare eller multimediautrustning om du felanmäler utrustning som ägs av region Skåne. Denna utrustning är märkt med en silverfärgad s.k. *Servicetag* med Region Skånes logotyp.

Utrustning 


Vänligen ange utrustningens servicetag-nummer (t.ex RS12345678) om du har problem med en PC, skrivare eller multimediautrustning. Information om utrustningens servicetag-nummer reducerar signifikant ärendets hanteringstid. 


Hittar du inte din utrustning i fältet? Lämna då fältet tomt och ange information i nedan beskrivande fält.

10. I det fall du gör en felanmälan: Ange din fysiska placering / adress som felanmälan berör så att supporten vet vart de ska skicka tekniker.

\*Vänligen ange din adress eller fysiska placering

11. Beskriv ditt ärende noggrant.

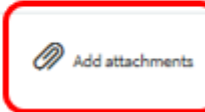
\*Vänligen beskriv ditt ärende 

**Viktigt** 

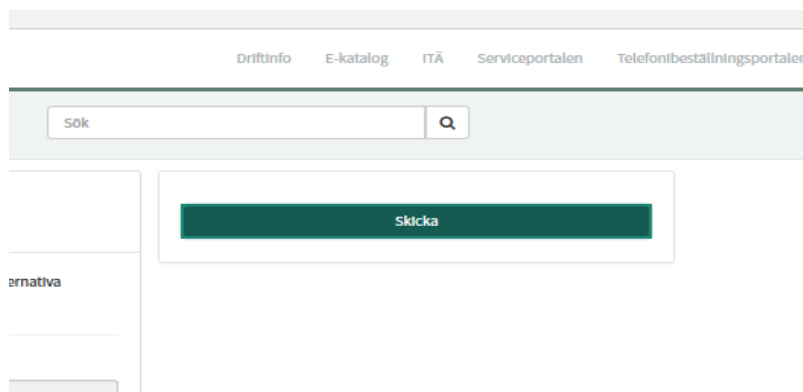
- Ju mer information ni kan bistå oss med i er ärendebeskrivning, desto snabbare kan supportorganisationen handlägga ert ärende
- Om ni registrerar ett ärende åt någon annan än er själv: ange alltid RS ID och namn på personen ni registrerar för, i ärendebeskrivningen,
- Hjälp oss undvika onödigt lång hanteringstid genom att ange rätt kontaktinformation i din ärendebeskrivning om information från Skånekatalogen skulle vara fel eller saknas"

12. Vid behov kan du bifoga fil för att beskriva ditt ärenden. Klicka på knappen "*Add attachments*".

Maxstorlek för bifogad fil : 1GB. Godkända filtyper för bifogade filer: pdf,doc,docx,xls,xlsx,jpg,jpeg,tiff,tif,bmp,gif,png,bt,ppt,pptx,psp,rtf,wks,wpd,wp5,asc,hlp,htm,html,impp,mppx,ost,pst,pct,php,phtml,pps,ppt,shhtml,xif,xls,xlt,xml,zip,msg

13. När du är klar: klicka på knappen "Skicka",

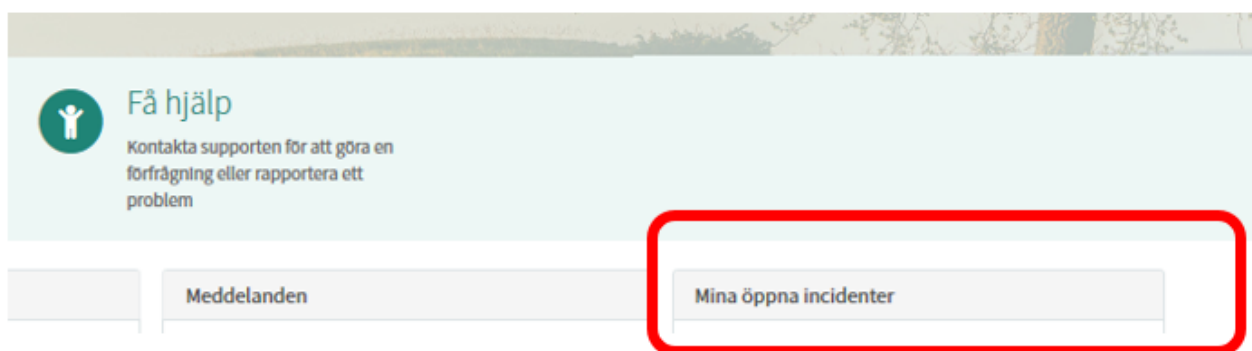


14. Nu är ditt ärende registrerat.

### Följ upp och komplettera befintligt ärende

Medan du har pågående supportärenden kan du alltid återkomma till portalen för att se senaste status samt komplettera ditt ärende med ny information.

1. Du behöver vara inloggad på Region Skånes nätverk (RSNET). Om du sitter utanför RSNET, logga in på VDI eller RSVPN.
2. Öppna webbläsaren Microsoft Edge. (Använder du Chrome eller annan webbläsare se [Inloggning med andra webbläsare](#)).
3. Gå till adressen <https://ritz.skane.se>
4. Under "Mina öppna incidenter" finner du en lista på dina samtliga pågående supportärenden.
  - a. Klicka på ett ärende i listan.

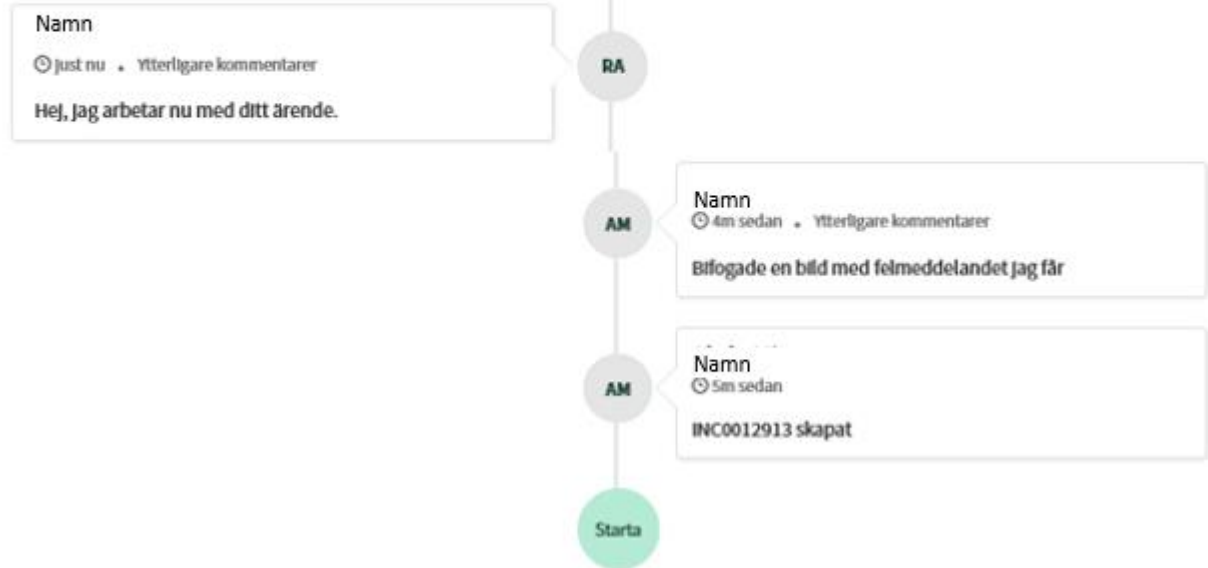


5. För att komplettera ditt valda ärende med ny/mera information skriv i angivet fält och klicka på *skicka* knappen.
6. När du och supporten kommunicerar via portalen ser man meddelandehistoriken i ärendet.

### Här kan du se ärendestatus och kommunicera med supporten.

Skriv meddelandet här ...

Skicka



### Filtrering vid många ärenden

Har du fler än fem ärenden visas en länk "Visa alla" under listan. När du klickar på länken "Visa alla" öppnas en ny sida där du kan filtrera ärendena.

#### Få hjälp

Kontakta supporten för att göra en förfrågning eller rapportera ett problem

<b>Meddelanden</b>	<b>Mina godkännanden</b>
Ingen information är tillgänglig	Du har inga väntande godkännanden
	<b>Mina öppna incidenter</b>
	SLA P1 4H INC0010363 • 3 dagar sedan
	<a href="#">Reset prio</a> INC0010246 • 3 dagar sedan
	<a href="#">Fråga med Service</a> INC0010101 • 3 dagar sedan
	<a href="#">P4 24/7</a> INC0010372 • 3 dagar sedan
	<a href="#">Intune SLA</a> INC0010277 • 3 dagar sedan
	Första 5 av 10 <a href="#">Visa alla</a>

1. Klicka på "Visa alla".
2. Är du intresserad av att bara titta på ärenden inom en viss kategori, högerklicka på den kategorin.
3. En meny visas: *Visa matchande* eller *Filtrera bort*. Välj det alternativ du vill utföra.
4. Filtret återställs när du går in på denna sida nästa gång.

Nummer	Kortfattad beskrivning	Uppringare	Kategori	Tilldelningsgrupp	Prioritet
INC0010451	IT-ärende	Efternamn, Namn		Tieto Servicedesk	
INC0010453	Handläggare lägger	Efternamn, Namn		Fas 1 - SNRS Core team	4 - Låg
INC0010455	IT	Efternamn, Namn		Tieto Servicedesk	
INC0010463	Problem med skrivare	Efternamn, Namn	Skadlig kod	Region Skåne ServiceNow Admin	4 - Låg
INC0010467	Ärende lagt	Efternamn, Namn	Mjukvarufel	Tieto Applikation	3 - Medium
INC0010468	Behörighetsärende	Efternamn, Namn	Fråga / Stöd	Tieto Applikation	3 - Medium

< > Rader 1 - 6 of 6

## Inloggning med andra webbläsare

Använder du exempelvis Chrome eller Safari blir du omdirigerad till en inloggningssida.

Följ instruktionerna på sidan för att logga in mot Region Skåne.



## Region Skåne

Logga in med formatet: reg\rsid

Om du ska logga in i office365 använd: rsid@skane.se



Logga in

[Logga in med SITHS-kort](#)

Vid problem Ring 30000 eller 0776730000