

Introduktion 4

Vad är WeCare? 4

Viktiga funktioner 5

Vem bör använda WeCare? 5

Om denna användarmanual 6

Rapportera ärenden och delta i diskussioner 6

Ärendehantering och administration 6

Komma igång 7

Systemkrav 7

Installationskrav (Endast lokalt) 7

Användning 7

Installation (Lokalt) 8

Om användarroller och behörigheter 10

Behörigheter för vanliga användare 10

Behörigheter för organisationsanvändare (ytterligare) 10

Behörigheter för administratörer (ytterligare) 10

Använda den offentliga plattformen 11

Hitta ärenden 12

Kartfunktioner 12

Filtrera ärenden 12

Skicka in ärenden 13

Vad händer efter att ett nytt ärende skickats in 13

Skriva inlägg på befintliga ärenden 14

Skriva ett inlägg 14

Redigera och ta bort inlägg 14

Ta emot notifikationer 15

När notifikationer skickas 15

Notifikationsinställningar 15

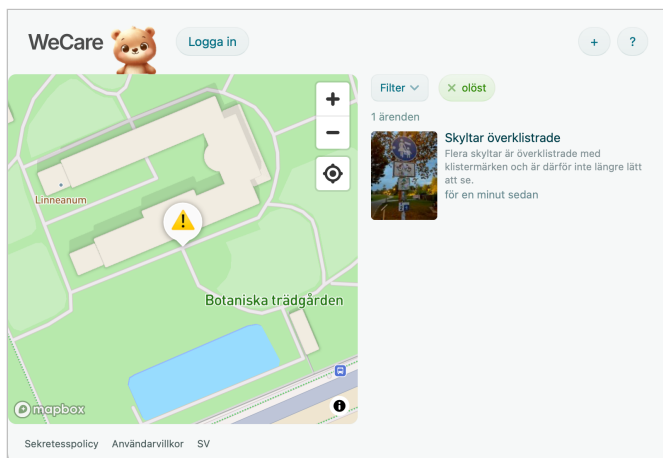
Hantera ärenden 16

Organisera och söka ärenden 18

Hur man flyttar ett ärende till en annan mapp	18
Hur man hittar ärenden med hjälp av fulltextsökning	18
Moderera ärenden	18
Hur man redigerar ett ärende	18
Hur man tar bort ett ärende	19
Ytterligare verktyg för administratörer	20
Hantera användare	20
Åtkomst till användarhantering	20
Ta bort en användare	20
Ge en användare administratörsrättigheter	20
Diagnostik	21
Åtkomst till diagnostik	21
Konfigurera inställningar	22
Allmänt	23
Anpassa applikationens namn och header	23
Institution	23
Konfigurera institutionsinställningar	23
Ladda upp logotyp eller emblem	24
Definiera ansvarsområdet	24
Domän	25
Ändra domännamn	25
Innehåll	26
Skapa en ny sida	26
Ändra sidfotsnavigeringen	26
Om textmoduler	27
Skriva över en textmodul	27
Använda kategorier	28
Föräldra- och underkategorier	28
Använda kategorier för titeln istället för fritextfältet	28
Databas	29
Konfigurera databasanslutning	29

Testa anslutningen	29
E-post	30
Ändra SMTP-inställningar	30
Testa anslutning	30
Ange avsändar- och kontakt-e-postadresser	30
Karta	31
Välj kartleverantör	31
Innehållsgranskning	32
Ange ett lokalt program för automatisk bildgranskning	32
Licens	33
Ange en ny licensnyckel	33
WeCare-nätverk	34
Aktivera eller inaktivera WeCare-nätverket	34
Uppdatering	35
Installera en programuppdatering	35
Felsökning och support	36
Problem och lösningar	36
E-post skickas inte	36
Karta visas inte	37
Användare kan inte logga in	38
En tom sida eller meddelandet "Hittades inte" visas	39
Databasanslutning misslyckas	40
Få support för WeCare	41
Hur man får ytterligare hjälp	41
När du ska kontakta WeCare support	41

Introduktion



WeCare-kartan i webbläsaren

Vad är WeCare?

WeCare är en platsbaserad plattform för hantering av ärenden, designad för städer, kommuner och företag. Den tillåter användare att rapportera, följa upp och diskutera ärenden, samtidigt som vårdgivare får verktyg för att effektivt hantera dessa ärenden.

Viktiga funktioner

- *Rapportering av ärenden*: Användare kan skicka in ärenden med beskrivningar och bilder.
- *Kartvy*: Alla ärenden visas på en interaktiv karta för enkel navigering.
- *Diskussioner*: Användare kan lägga till kommentarer och ytterligare detaljer till vilket ärende som helst.
- *Notifikationer*: Användare får aviseringar om statusuppdateringar och nya kommentarer.
- *Administrationsområde*: Vårdgivare kan moderera ärenden, organisera dem i mappar och hantera användare.
- *Anpassningsmöjligheter*: Administratörer kan konfigurera inställningar såsom utseende, innehåll, e-postinställningar och kartleverantörer.

Vem bör använda WeCare?

- *Kommuner och lokal myndighet* – för att effektivt följa upp samhällsproblem, snabbt genomföra lösningar och aktivt involvera medborgare i lokala förbättringar.
- *Företag och icke-statliga organisationer* – för att hantera interna processer för rapportering och lösning av ärenden.

Om denna användarmanual

Denna användarmanual ger en översikt över WeCares funktioner. Den innehåller steg-för-steg-instruktioner för installation, konfiguration och användning av plattformen, samt tips för effektiv användning.

Rapportera ärenden och delta i diskussioner

Lär dig hur du rapporterar, söker, filtrerar och diskuterar ärenden. Förstå när notifikationer skickas och vilka behörigheter och begränsningar som finns inom plattformen.

Ärendehantering och administration

Lär dig hur du modererar ärenden och diskussioner, ändrar ärendestatus och hanterar användare. Upptäck anpassningsalternativ som utseende (anpassat namn och logotyp), e-postinställningar, databas-konfiguration och val av kartleverantör.

Komma igång

Systemkrav

Installationskrav (Endast lokalt)

För att installera WeCare måste din server uppfylla följande krav:

- Stödda operativsystem: **Ubuntu Server** (24.04 LTS eller senare) eller **Debian** (12 eller senare)
- Lagring: **minst 200 MB** ledigt utrymme
- **Node.js** (version 22 eller nyare)
- **PostgreSQL** (version 15 eller nyare) med **PostGIS**-tillägg
- Tillgång till en **SMTP-server** för att skicka e-post

Användning

Du kan använda WeCare webbgränssnitt på olika enheter, inklusive stationära datorer/bärbara datorer, surfplattor och smartphones. En modern, uppdaterad webbläsare rekommenderas för bästa upplevelse.

Installation (Lokalt)

Detta kapitel guidar dig genom installationen av WeCare på en Linux-server. Innan du börjar, säkerställ att:

- servern uppfyller **systemkraven**
- du har **root-** eller **sudo-rättigheter**

Steg 1: Ladda ner mjukvaruarkivet

Ladda ner WeCare mjukvaruarkiv från webbplatsen och packa upp det till en lämplig plats.

Steg 2: Kör installationsskriptet

Starta installationen genom att köra skriptet `install.sh`. Detta kommer att installera nödvändiga komponenter och konfigurera mjukvaran med standardinställningar.

Valfria parametrar:

Parameter	Beskrivning	Exempel
<code>--port</code>	Port för mjukvaran	3000
<code>--host</code>	Var installationsassistenten ska vara tillgänglig	example.local
<code>--protocol</code>	HTTP eller HTTPS	https
<code>--language</code>	Hoppa över språkurval genom att ange en språk kod	sv

Steg 3: Öppna installationsassistenten

Om installationen lyckades kommer skriptet att visa en särskild installations-URL:

`http://example.local:3000/setup/?key=a1b2c3d4e5a6b7c8d9e0`

Kopiera denna URL och klistra in den i din webbläsare för att fortsätta installationen.

Steg 4: Slutför installationsassistenten

Den webbaserade installationsassistenten guidar dig genom de sista konfigurationsstegen:

- **Produktnyckel** – Ange din produktnyckel för att aktivera mjukvaran.
- **Databasinställningar** – Ange din databashost, användarnamn och lösenord.
- **Domän** – Specificera domännamnet där mjukvaran kommer att vara tillgänglig online.
- **E-postinställningar** – Konfigurera en SMTP-server för att skicka e-post.
- **Organisation** – Ange namnet på din organisation.
- **WeCare-nätverk** – Aktivera WeCare-nätverksfunktionen för att koppla din organisation med andra WeCare-installationer (valfritt).

Observera: Under installationen kopieras Node.js-binären till katalogen `/opt/wecare` och tilldelas rättigheter för användaren `wecare`.

Om användarroller och behörigheter

WeCare skiljer mellan tre användarroller: *vanliga användare*, *organisationsanvändare* och *administratörer*. Varje roll har olika behörigheter inom plattformen.

Behörigheter för vanliga användare

- Skicka in ärenden med beskrivningar, platser och bilagor
- Bläddra och filtrera ärendelistan eller kartan
- Lägga till kommentarer och ytterligare detaljer på ärenden
- Få aviseringar när statusen på ett ärende ändras eller nya kommentarer läggs till
- Ta bort ärenden och inlägg som de själva har skapat

Behörigheter för organisationsanvändare (ytterligare)

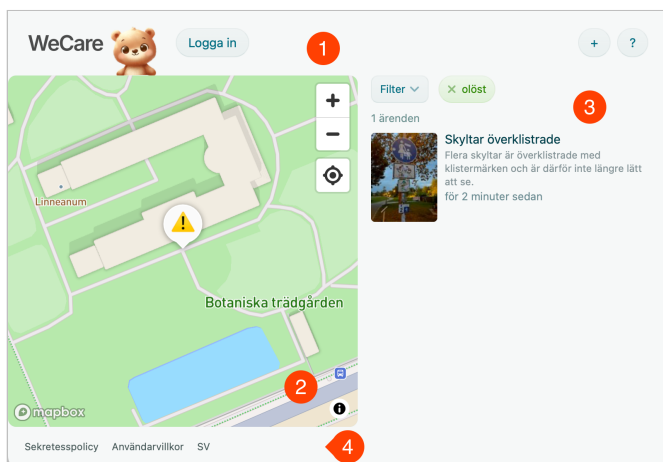
- Redigera eller ta bort ärenden och inlägg, samt ändra redigeringsstatus för ärenden
- Kategorisera och flytta ärenden till mappar

Behörigheter för administratörer (ytterligare)

- Ändra plattformsinställningar
- Lista, ta bort och hantera behörigheter för registrerade användare
- Visa diagnostisk information

Använda den offentliga plattformen

WeCare-plattformen erbjuder en interaktiv karta som visar alla registrerade ärenden. Användare kan bläddra bland ärenden baserat på deras plats och filtrera dem med olika kriterier.



- 1 Huvud 2 Karta 3 Ärendelista 4 Sidfot

Hitta ärenden

Ärenden visas på kartan som markörer. Välj en markör för att öppna en detaljvy med olika data, inklusive:

- Titel och beskrivning
- Bifogade bilder, om tillgängliga
- Inträdesdatum
- Status (olöst, löst)

Kartfunktioner

- *Zoom & panorering:* Navigera kartan med mus eller pekgest.
- *Grupperade markörer:* Om flera ärenden visas i samma område kan de grupperas i kluster. (*Obs: tillgängligt endast vid användning av Mapbox karttjänst*)

Filtrera ärenden

Du kan förfina urvalet av visade ärenden med hjälp av filteralternativen.

- Tidsperiod (*"Visa ärenden som rapporterats inom en specifik tidsram"*)
- Status (*"Visa endast olösta eller endast lösta ärenden"*)

Skicka in ärenden

Följ dessa steg för att skicka in ett nytt ärende:

1. Klicka på ++-knappen längst upp till höger i huvudet för att öppna vyn **Nytt ärende**.
2. Ange information om ärendet:
 - **Titel och Beskrivning:** Ge en kort och tydlig titel som beskriver ärendet eller välj en lämplig kategori. Lägg till relevanta detaljer om ärendet.
 - **Plats:**

Använd knappen **Välj på karta** för att specificera ärendets exakta plats.

Dessutom kan du använda textfältet **Platsbeskrivning** för att beskriva platsen.

3. Valfritt: lägg till *bilder* som **bilagor** för att illustrera den visuella kontexten.
4. Klicka på knappen **Skapa ärende**.

Vad händer efter att ett nytt ärende skickats in

- Det nya ärendet blir synligt på kartan.
- Ärendet markeras som "**Viktigt för mig**" för författaren. Detta utlöser notifikationer vid aktiviteter som statusförändringar eller nya inlägg.

Skriva inlägg på befintliga ärenden

Användare kan delta i diskussioner och ge ytterligare detaljer genom att skriva **inlägg** på ärenden.

Skriva ett inlägg

1. Se till att du är inloggad med din registrerade e-postadress och lösenord.
2. Navigera till det ärende du vill skriva ett inlägg om.
3. Skriv ditt nya inlägg i textfältet i avsnittet **Diskussion**.
4. *Publicera inlägg*: Klicka på **Skicka** för att lägga till ditt inlägg i diskussionen.

Redigera och ta bort inlägg

- Användare kan **redigera** eller **ta bort** sina egna inlägg.
- Administratörer kan **redigera** eller **ta bort** inlägg som bryter mot plattformens riktlinjer.

Ta emot notifikationer

WeCare kan informera användare genom notifikationer om olika aktiviteter, vilket hjälper dem att hålla sig uppdaterade om status för ärenden.

När notifikationer skickas

Användare kan markera enskilda ärenden som **Viktigt för mig** för att få följande notifikationer:

- *Statusändring*: Ärendets status har ändrats (från *olöst* till *löst*).
- *Nya inlägg*: Någon har skrivit ett nytt inlägg på ärendet.

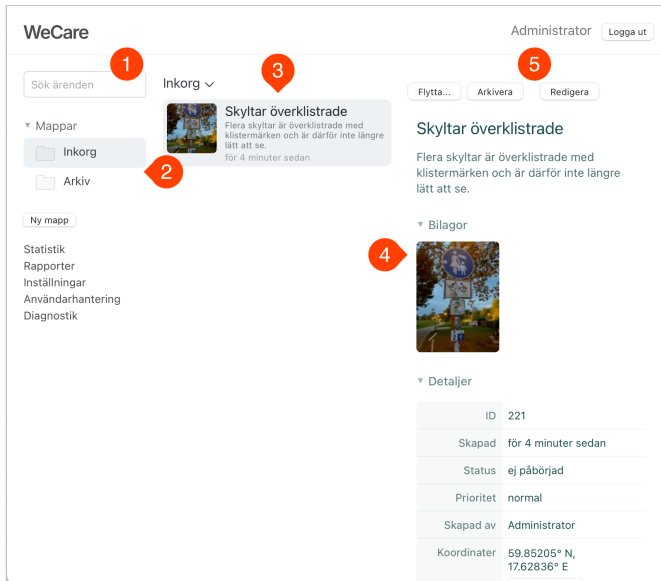
Notifikationsinställningar

Användare kan välja hur de vill bli notifierade om nya meddelanden. För att ändra inställningarna,

1. Öppna kontomenyn genom att klicka på ditt namn i övre vänstra hörnet i huvudet.
2. Välj **Notifikationer**.
3. Välj dina önskade alternativ.

Hantera ärenden

Användare på institutionen kan moderera ärenden och inlägg, ändra deras status och organisera dem i mappar.



- 1 **Sök** Ange text för att söka efter ärenden i alla mappar.
- 2 **Mapp-lista** Här kan du öppna och skapa mappar.
- 3 **Lista över ärenden** Här hittar du alla ärenden som sparats i den valda mappen.
- 4 **Detalj-/redigeringsvy** Visa och redigera detaljerna för ett ärende här.
- 5 **Funktionsfält** Knappar för att redigera, flytta eller ta bort ärenden.

Organisera och söka ärenden

Hur man flyttar ett ärende till en annan mapp:

- Om det behövs, skapa en ny mapp med knappen **Ny mapp** under mapplistan ②.
- Navigera till det ärende du vill flytta.
- Dra ärendet från listan ③ till önskad mapp i mapplistan ②.
- Alternativt, använd knappen **Flytta** i funktionsfältet ⑤.

Hur man hittar ärenden med hjälp av fulltextsökning:

- Ange ett sökord i sökfältet ①.
- Välj ovanför ärendelistan om du vill söka i alla mappar eller bara i den aktuella mappen.

Moderera ärenden

Hur man redigerar ett ärende:

- Navigera till det ärende du vill redigera.
- Klicka på knappen **Redigera** i funktionsfältet ⑤.
- Gör önskade ändringar och bekräfta dem med knappen **Spara** i funktionsfältet.

Hur man tar bort ett ärende:

- Navigera till det ärende du vill ta bort.
- Klicka på knappen **Redigera** i funktionsfältet .
- Välj knappen **Ta bort** i funktionsfältet.

Ytterligare verktyg för administratörer

Administratörer kan hantera användare och hämta diagnostisk information.

Hantera användare

Åtkomst till användarhantering

Öppna administrationsgränssnittet och välj **Användarhantering** under mapp-listan.

Ta bort en användare

Hitta användaren i listan och klicka på **Ta bort**-knappen.

Varning: Detta kommer permanent och oåterkalleligt att ta bort användaren samt alla deras ärenden och inlägg från systemet.

Ge en användare administratörsrättigheter

Hitta användaren i listan och klicka på **Gör till administratör**-knappen.

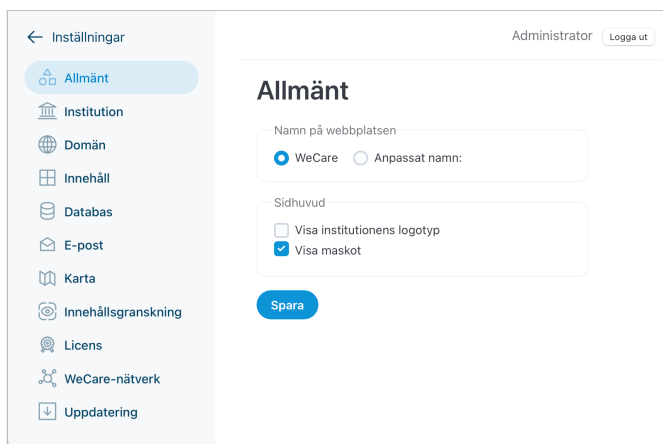
Diagnostik

Åtkomst till diagnostik

Öppna administrationsgränssnittet och välj **Diagnostik** under mapp-listan. Inom diagnostikgränssnittet kan du se en lista över meddelanden, varningar eller fel som har inträffat. Du kan spara denna lista som en fil med hjälp av knappen **Ladda ner logg**.

Konfigurera inställningar

Administratörer kan ändra olika inställningar för att anpassa WeCare.



The screenshot shows the 'Inställningar' (Settings) menu on the left with options: Allmänt, Institution, Domän, Innehåll, Databas, E-post, Karta, Innehållsgranskning, Licens, WeCare-nätverk, and Uppdatering. The 'Allmänt' section is active. The main area is titled 'Allmänt' and contains two settings: 'Namn på webbplatsen' with radio buttons for 'WeCare' (selected) and 'Anpassat namn:', and 'Sidhuvud' with checkboxes for 'Visa institutionens logotyp' (unchecked) and 'Visa maskot' (checked). A blue 'Spara' (Save) button is at the bottom.

Inställningsmenyn

Öppna inställningsmenyn

För att komma åt inställningarna, logga in som administratör och öppna administrationsgränssnittet. Välj länken **Inställningar** under mapp-listan.

Allmänt

Anpassa applikationens namn och header

1. I sektionen **Inställningar > Allmänt**, hitta alternativen **Applikationsnamn** och **Header**.
2. Konfigurera följande visningsinställningar:
 - **Applikationsnamn:** Namnet som kommer att visas i headern (*Standard: tomt*)
 - **Visa institutionslogotyp:** Aktivera detta för att visa eller dölja institutionens logotyp. (*Standard: WeCare-logotyp*)
 - **Visa maskot:** Aktivera eller inaktivera WeCare-maskoten i headern. (*Standard: ja*)
3. Bekräfta dina ändringar genom att klicka på knappen **Spara**.

Institution

Konfigurera institutionsinställningar

- **Personer med åtkomst:** Användare som ska ha åtkomst till ämneshantering. Du kan bjuda in nya personer genom att ange deras e-postadresser. Dessa personer kommer då att få en inbjudan via e-post.
- **Logotyp och Emblem:** Institutionens logotyp och emblem
- **Fullständigt namn:** Institutionens juridiska namn, om tillgängligt
- **Vanligt eller kort namn:** Ett kortare eller informellt namn
- **Om institutionen:** En kort beskrivning av institutionen

- **Ansvarsområde:** Det geografiska området där institutionen verkar

Ladda upp logotyp eller emblem

1. Under sektionen **Logotyp** eller **Emblem**:
 - Använd knappen **Välj fil** för att välja och ladda upp en bild.
2. Se till att den uppladdade bilden har tillräcklig upplösning. En varning visas om upplösningen är otillräcklig.

Definiera ansvarsområdet

1. Leta upp inställningarna för **Ansvarsområde**.
2. Använd knappen **Välj centrum** för att öppna kartan och välja områdets centrum.
3. Ställ in radien i meter med knappen **Ändra radie**.



Ändra domännamn

1. I inställningsmenyn, välj **Domän**.
2. Ange det önskade domännamnet.
3. Tillämpa inställningarna genom att klicka på knappen **Spara**.

Noteringar:

- Domännamnet måste vara giltigt (t.ex. "wecare.example.com") eller en giltig underdomän (t.ex. "topics.city.gov").
- Se till att domänen är korrekt konfigurerad i dina DNS-inställningar och pekar på WeCare-servern.
- Att ändra domänen kan kräva ytterligare konfiguration, såsom att installera ett SSL-certifikat.

Innehåll

I avsnittet **Innehåll** kan du skapa egna sidor, skriva över textblock, skapa kategorier och konfigurera sidfotsnavigeringen.

Skapa en ny sida

1. Gå till **Inställningar > Innehåll**.
2. Under avsnittet **Sidor**, ange en unik identifierare (slug) i textfältet. *Exempel: **contact** för sidan "Kontakt".* Öppna detaljvyn med **+-knappen**.
3. Redigera titel och innehåll för sidan i respektive textfält. *Du kan använda vanlig text, Markdown eller HTML här.*
4. Använd knappen **Öppna sida** för att förhandsgranska sidan.
5. Lägg till ytterligare översättningar om det behövs. Använd dropdown-menyn **Lägg till språk ...** för detta.

Ändra sidfotsnavigeringen

För att lägga till en sida i sidfotsnavigeringen, ange dess slug i textfältet och klicka eller tryck på **+-knappen**. För att ta bort en sida, klicka eller tryck på **Ta bort**-knappen. Dra och släpp sidor med musen eller fingret för att ändra deras ordning.

Om textmoduler

Du kan skriva över specifika textmoduler individuellt för att anpassa texterna i WeCare-webbapplikationen efter dina behov. Genom att använda knappen **Öppna applikationen med synliga textmodulidentifierare** kan du visa alla använda textmoduler direkt i gränssnittet – vilket hjälper dig att hitta rätt identifierare för redigering.

Skriva över en textmodul

1. Gå till **Inställningar > Innehåll**.
2. Om du ännu inte har identifierat textmodulens identifierare, klicka eller tryck på knappen **Öppna applikationen med synliga textmodulidentifierare** och hitta önskad modul.
3. Ange identifieraren för den textmodul du vill skriva över i fältet **Skriv över textmodul**. *Exempel: **sign_in** för etiketten på knappen **Logga in**.*
4. Klicka på **+**-knappen för att skapa överriding.
5. Ange önskad text i inmatningsfältet.
6. Om nödvändigt, lägg till ytterligare översättningar med hjälp av dropdown-menyn **Lägg till språk**

Använda kategorier

Du kan skapa egna kategorier som senare kommer att finnas tillgängliga för användare att välja mellan:

1. Kryssa i rutan **Använd kategorier**.
2. Skriv in ett kategorinamn i inmatningsfältet och bekräfta genom att klicka på +-knappen.
3. I detaljvyn kan du lägga till ytterligare språkvarianter och definiera en symbol (emoji) för kategorin om det behövs.

Obs: Kategorier visas automatiskt i alfabetisk ordning.

Föräldra- och underkategorier

Du kan strukturera kategorier hierarkiskt genom att definiera föräldra- och underkategorier.

1. Öppna en kategori i detaljvyn.
2. Kryssa i rutan **Har föräldrakategori** och välj sedan lämplig föräldrakategori från dropdown-menyn.

Använda kategorier för titeln istället för fritextfältet

Om du vill använda en kategori som ämnets titel istället för ett fritextfält, kryssa i rutan **Använd kategori som ämnestitel**.



Databas

Expertinställning

Konfigurera databasanslutning

I avsnittet **Databas** anger du anslutningsuppgifter för PostgreSQL-databasen som WeCare ska använda.

- **Värd** – Adressen till databasservern
- **Port** (valfritt) – Standard är 5432 om inget anges
- **Användarnamn** – Databasansvändaren
- **Lösenord** – Användarens lösenord
- **Databasnamn** – Den databas som anslutningen ska upprättas till

Bekräfta dina inställningar genom att klicka på knappen **Spara**.

Testa anslutningen

Använd knappen **Testa anslutning** för att kontrollera om WeCare kan upprätta en anslutning till databasen.



E-post

Expertinställning

I avsnittet **E-post** kan du konfigurera SMTP-inställningarna som krävs för att skicka e-postmeddelanden.

Ändra SMTP-inställningar

- **Aktivera e-postutskick** – Kryssa i denna ruta för att aktivera e-postnotiser.
- **Typ** – **SMTPS** (krypterad) eller **SMTP** (okrypterad)
- **Värd** – Adressen till SMTP-servern. *Observera: Vid användning av okrypterad SMTP stöds endast **localhost**.*
- **Port** (valfri)
- **Användarnamn** – Användarnamnet för SMTP-kontot
- **Lösenord** – Lösenordet för SMTP-användaren

Testa anslutning

Du kan använda knappen **Testa anslutning** för att kontrollera om WeCare kan etablera en anslutning till SMTP-servern.

Ange avsändar- och kontakt-e-postadresser

Avsändarens e-postadress används för alla e-postmeddelanden som automatiskt skickas av applikationen. **Kontaktens e-postadress** tar emot användarfeedback – till exempel via funktionen "Rapportera ärende".

Karta

I avsnittet **Kartleverantör** kan administratörer välja vilken karttjänst WeCare ska använda för att visa kartor.

Välj kartleverantör

MapLibre:

- **Style URL:** En URL som pekar på en MapLibre-kompatibel tileserver

Mapbox:

- **Access Token:** Nyckeln som krävs för att använda Mapbox-tjänster
- **Style URL:** En URL för att styla kartan. Om den lämnas tom används standardstilen för Mapbox.



Innehållsgranskning

Expertinställning

Ange ett lokalt program för automatisk bildgranskning

Du kan definiera ett lokalt program för att automatiskt granska alla bilder som laddas upp till WeCare:

1. Navigera till **Inställningar > Innehållsgranskning**.
2. Aktivera alternativet **Automatisk bildinnehållsgranskning**.
3. Ange den fullständiga sökvägen till programmet du vill använda.
4. Klicka eller tryck på **Spara** för att tillämpa inställningen.



Licens

Ange en ny licensnyckel

1. Navigera till **Inställningar > Licens**.
2. Använd knappen **Välj fil** för att välja en licensfil som tillhandahållits av WeCare.
3. Ange namnet på licensägaren i fältet **Licensierad till**.
4. Bekräfta din inmatning genom att klicka på **Spara**.

Licensnyckelns giltighet kontrolleras automatiskt. Om nyckeln är ogiltig eller har gått ut visas en varning.

WeCare-nätverk

WeCare-nätverket gör det möjligt för användare att logga in på olika WeCare-installationer med samma inloggningsuppgifter.

Aktivera eller inaktivera WeCare-nätverket

1. Navigera till **Inställningar > WeCare-nätverk**.
2. Växla strömbrytaren för **WeCare-nätverk** på eller av.
3. Bekräfta inställningen genom att klicka på **Spara**.



Uppdatering

Installera en programuppdatering

1. Navigera till **Inställningar > Uppdatering**.
2. Kontrollera **Installerad version** för att avgöra om en uppdatering behövs.
3. Ladda ner uppdateringspaketet från WeCares webbplats.
4. Använd knappen **Välj fil** för att välja uppdateringspaketet.
5. Klicka eller tryck på **Starta uppdatering** för att börja installationsprocessen.
6. Vänta tills installationen är klar. Applikationen kommer att starta om under processen.

Felsökning och support

Problem och lösningar

E-post skickas inte

Möjliga orsaker:

- SMTP-inställningarna är ogiltiga.
- E-postservern blockerar utgående meddelanden.
- E-postmeddelandena markeras som skräppost.

Lösning:

- Kontrollera **WeCare e-postinställningar** och testa anslutningen med knappen **Testa anslutning**.
- Säkerställ att SMTP-servern tillåter utgående meddelanden från den konfigurerade avsändaradressen.
- Kontrollera att DNS-inställningarna är korrekt konfigurerade (SPF, DKIM, DMARC).
- Be användarna kontrollera sina skräppostmappar och markera WeCare-e-post som "Inte skräppost".

Karta visas inte

Möjliga orsaker:

- **Access token** för **Mapbox** saknas eller är ogiltigt.
- Den konfigurerade **style URL** för **MapLibre** är felaktig.

Lösning:

- Gå till **Kartinställningarna** och kontrollera att alla obligatoriska fält är ifyllda.
- Om du använder **Mapbox**, kontrollera att **access token** är giltig och korrekt ifylld.
- Om du använder **MapLibre**, se till att **style URL** är tillgänglig och korrekt ifylld.

Användare kan inte logga in

Möjliga orsaker:

- E-postadressen eller lösenordet som angivits matchar inte uppgifterna i databasen.
- Användarkontot är inte registrerat eller har inaktiverats.
- WeCare-nätverket är aktiverat, men motsvarande användarkonto ingår inte i nätverket.

Lösning:

- Be användarna återställa sina lösenord via funktionen **Glömt lösenord**.
- Kontrollera i **Användarhantering** om användaren finns registrerad.
- Be användare från externa WeCare-installationer registrera ett nytt konto i din installation om varken din eller den externa installationen deltar i WeCare-nätverket.

En tom sida eller meddelandet "Hittades inte" visas

Möjliga orsaker:

- DNS-inställningarna för den konfigurerade domännamnet är felaktiga.
- Nödvändiga SSL/TLS-certifikat är inte installerade.

Lösning:

- Kontrollera att domänen eller subdomänen pekar på rätt server-IP och att DNS-posterna är korrekt inställda.
- Om HTTPS används, se till att SSL/TLS-certifikaten är korrekt installerade.

Databasanslutning misslyckas

Möjliga orsaker:

- Databasanslutningsuppgifterna (värd, användarnamn, lösenord) är felaktiga.
- Databasservern körs inte.
- Brandväggsregler blockerar anslutningen.

Lösning:

- Kontrollera **databasinställningarna** och använd knappen **Testa anslutning**.
- Försök starta om databasservern.
- Kontrollera databasinställningar och brandväggsregler, och tillåt externa anslutningar till databasen vid behov.

Få support för WeCare

Hur man får ytterligare hjälp

Besök WeCares webbplats på wecare.works.

När du ska kontakta WeCare support:

- Om ett problem uppstår som inte beskrivs i avsnittet **Problem och lösningar**.
- Om du inte kan lösa ett tekniskt ärende trots att du följt rekommenderade felsökningssteg.
- Om du misstänker en bugg i programvaran.

Vänligen inkludera följande information i din förfrågan när det är möjligt:

- En kort men tydlig *beskrivning* av ärendet
- Eventuella *felmeddelanden* som visades
- Om möjligt: stegen för att återskapa ärendet
- *WeCare versionsnummer* som du använder (finns under **Inställningar > Uppdateringar**)
- Valfritt: *skärmbilder* för att illustrera ärendet