

WeCare användarhandbok

Version 1.0

Uppdaterad: 20 januari 2026

Introduktion 6

Vad är WeCare? 6

Viktiga funktioner 7

Vem bör använda WeCare? 7

Om denna användarmanual 8

Rapportera ärenden och delta i diskussioner 8

Ärendehantering och administration 8

Installation 9

Systemkrav 9

Resurskrav 10

Installation med Docker Compose 12

Köra WeCare med Docker Compose 12

Installationsassistent 13

Steg 13

Nästa steg 14

Använda den offentliga plattformen 15

Hitta ärenden 16

Kartfunktioner 16

Filtrera ärenden 16

Skicka in ärenden 17

Vad händer efter att ett nytt ärende skickats in 17

Skriva inlägg på befintliga ärenden 18

Skriva ett inlägg 18

Redigera och ta bort inlägg 18

Ta emot notifikationer 19

När notifikationer skickas 19

Notifikationsinställningar 19

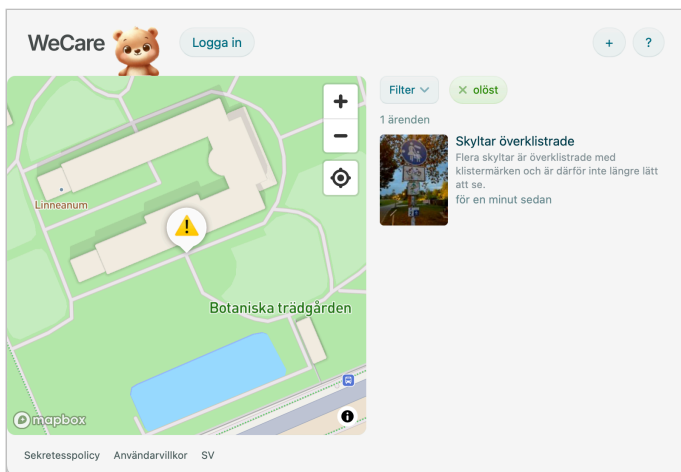
Hantera ärenden 20

Organisera och söka ärenden 22

Hur man flyttar ett ärende till en annan mapp	22
Hur man hittar ärenden med hjälp av fulltextsökning	22
Moderera ärenden	22
Hur man redigerar ett ärende	22
Hur man tar bort ett ärende	23
Ytterligare verktyg för administratörer	24
Visa statistik	24
Generera rapporter	24
Hantera användare	25
Diagnostik	25
Konfigurera inställningar	26
Allmänt	27
Anpassa applikationens namn och header	27
Institution	27
Konfigurera institutionsinställningar	27
Ladda upp logotyp eller emblem	28
Definiera ansvarsområdet	28
Domän	29
Ändra domännamn	29
Innehåll	30
Skapa en ny sida	30
Ändra sidfotsnavigeringen	30
Om textmoduler	31
Skriva över en textmodul	31
Använda kategorier	32
Föräldra- och underkategorier	32
Använda kategorier för titeln istället för fritextfältet	32
E-post	33
Ändra SMTP-inställningar	33
Testa anslutning	33
Ange avsändar- och kontakt-e-postadresser	33

Karta	34
Välj kartleverantör	34
Licens	35
Ange en ny licensnyckel	35
Felsökning och support	36
Problem och lösningar	36
E-post skickas inte	36
Karta visas inte	37
Användare kan inte logga in	37
En tom sida eller meddelandet „Hittades inte“ visas	38
Databasanslutning misslyckas	39
Få support för WeCare	40
Behöver du hjälp?	40
När bör du kontakta supporten?	40

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.

Installation

Systemkrav

WeCare distribueras som en Docker-containeravbild och stöds officiellt på alla plattformar som uppfyller följande kriterier:

- **Containerkörmiljö:** Docker (med stöd för Docker Compose)
- **CPU-arkitektur:** x86-64 (AMD64) eller AArch64 (ARM64)

Dessutom krävs vissa resurser på värdsystemet för att säkerställa en smidig drift.

Resurskrav

Följande krav gäller för en enskild WeCare-instans som körs via Docker.

Diskutrymme

- **Minst:** ~300 MB
 - Krävs för att lagra containeravbilden.
- **Rekommenderat:** 1–2 GB eller mer
 - Det faktiska lagringsbehovet varierar beroende på användning.

Minne (RAM)

WeCare är implementerat i Java och körs på JVM. På grund av JVM:ens köregenskaper förväntas minnesförbrukningen vara som följer:

- **Minnesanvändning vid uppstart:** ~280 MB
- **Typisk användning under drift:** Upp till ~500 MB

För stabil drift, särskilt under belastning, rekommenderas minst 500 MB tillgängligt RAM för applikationscontainern.

Databas

WeCare använder en PostgreSQL-databas (15 eller senare) med PostGIS-tillägg. Om du använder den rekommenderade Docker Compose-konfigurationen tillhandahålls en databas automatiskt.

E-post

En SMTP-server krävs för att skicka systemmejl (t.ex. inbjudningar, lösenordsåterställningar, aviseringar).

Klientkrav (användning)

Webbgränssnittet stöder följande enheter:

- Stationära och bärbara datorer
- Surfplattor
- Smartphones

En modern och uppdaterad webbläsare rekommenderas för bästa användarupplevelse.

Installation med Docker Compose

WeCare distribueras som en containeravbild och kan installeras med Docker. För enkelhets skull tillhandahåller vi en exempel-fil `docker-compose.yml` som orkestrerar både applikationen och databastjänsten.

Köra WeCare med Docker Compose

Ladda ner exempelkonfigurationen här:

<https://download.wecarecivic.com/docker-compose.yml>

Använd det minimala exempel på `docker-compose.yml` för att starta WeCare-applikationen tillsammans med en PostGIS-databas. Du kan anpassa filen efter dina specifika behov (t.ex. volymer, portar eller inloggningsuppgifter).

Starta tjänsterna genom att köra följande kommando i katalogen som innehåller filen `docker-compose.yml`:

```
docker compose up -d
```

När alla containrar har startat utan problem öppnar du webbläsaren och går till:

<http://localhost:8080/setup/>

Detta startar den guidade **Installationsassistent**.

Installationsassistent

Installationsassistent guidar dig genom den inledande systemkonfigurationen.

Steg

1. Konfigurera databasanslutningen

- Ange databasens inloggningsuppgifter (om du använder den medföljande `docker-compose.yml`, ställ in **Värd** till `db` och **Lösenord** till `postgres`).
- Använd knappen **Testa anslutning** för att verifiera att anslutningen fungerar.

När du går vidare till nästa steg kommer databasen att provisioneras automatiskt. Detta kan ta några sekunder.

2. Konfigurera e-post / SMTP

För detaljer om hur du konfigurerar e-postinställningar, se kapitlet **Inställningar**.

3. Skapa det första administratörskontot

- Ange en giltig e-postadress.
- Välj ett säkert lösenord.

Detta konto kommer att fungera som huvudadministratör för hantering av systeminställningar och användare.

4. Ange namnet på ditt företag eller din organisation

Detta namn kommer att visas publikt i applikationens sidhuvuden och i e-postmeddelanden.

5. Ange domän-/värdnamn

Detta domännamn kommer att användas för alla publika URL:er som genereras av systemet. För detaljer om hur du konfigurerar domäninställningar, se kapitlet **Inställningar**.

6. Välj och konfigurer en kartleverantör

För en snabb installation eller för teständamål kan du använda följande konfiguration:

- **Karttyp:** MapLibre
- **Stil-URL:** <https://demotiles.maplibre.org/style.json>

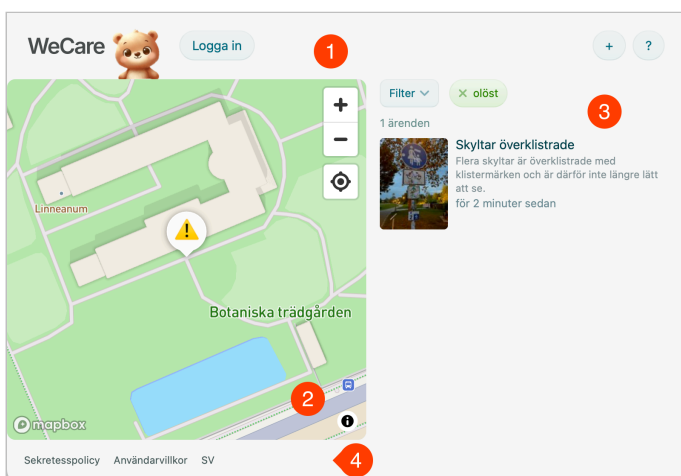
Detta är inte en verklig, detaljerad kartstil. För användning i produktion, se kapitlet **Inställningar** för att konfigurer en riktig kartstil och leverantör.

Nästa steg

När du har slutfört det sista steget visas en bekräftelseskärm. Systemet är nu redo att användas och du kan logga in med administratörskontot som skapades under installationen.

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 kartan** för att specificera ärendets exakta plats.

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

3. Valfritt: lägg till *bilder* som **Bilaga** 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 "**Viktiga 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 **Lägg till inlägg** 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 *lost*).
- *Nya inlägg*: Någon har skrivit ett nytt inlägg på ärendet.

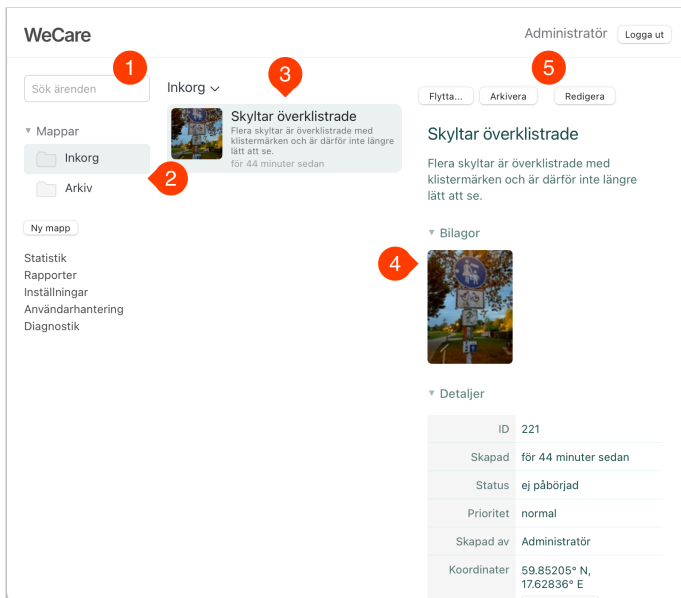
Notifikationsinställningar

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 **Aviseringar**.
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 **Radera** i funktionsfältet.

Ytterligare verktyg för administratörer

Administratörer kan hantera användare och hämta diagnostisk information.

Visa statistik

Öppna administrationsgränssnittet och välj **Statistik** under mapp-listan. Du får en översikt över olika statistik, såsom antal användarkonton, ärenden och en uppdelning efter kategorier.

Generera rapporter

Öppna administrationsgränssnittet och välj **Rapporter** under mapp-listan. Du kan generera olika rapporter om olösta ärenden.

Hantera användare

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 **Ge administratörsrättigheter**-knappen.

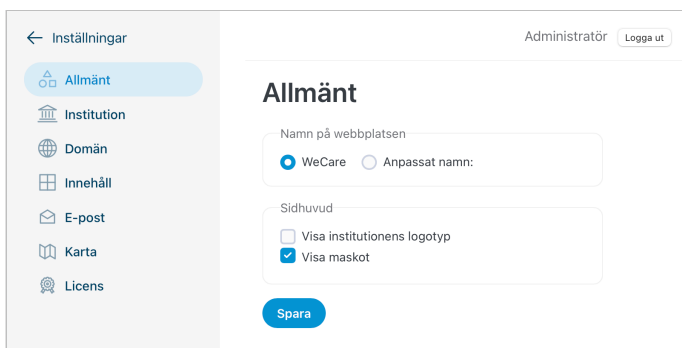
Diagnostik

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**.

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) page in the WeCare system. On the left is a sidebar menu with options: Allmänt (selected), Institution, Domän, Innehåll, E-post, Karta, and Licens. The main area is titled 'Allmänt' and contains two sections. The first section, 'Namn på webbplatsen', has two radio buttons: 'WeCare' (selected) and 'Anpassat namn:'. The second section, 'Sidhuvud', has two checkboxes: 'Visa institutionens logotyp' (unchecked) and 'Visa maskot' (checked). A blue 'Spara' (Save) button is at the bottom. In the top right corner, it says 'Administratör' and 'Logga ut'.

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 **Namn på webbplatsen** och **Sidhuvud**.
2. Konfigurera följande visningsinställningar:
 - **Namn på webbplatsen:** Namnet som kommer att visas i headern (*Standard: tomt*)
 - **Visa institutionens logotyp:** 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

- **Användare 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 Vapen:** Institutionens logotyp och emblem
- **Fullständigt/officiellt namn:** Institutionens juridiska namn, om tillgängligt
- **Vanligt namn (kortform):** Ett kortare eller informellt namn

- **Om institutionen: typ, ansvarsområde:** En kort beskrivning av institutionen
- **Ansvarsområde:** Det geografiska området där institutionen verkar

Ladda upp logotyp eller emblem

1. Under sektionen **Logotyp** eller **Vapen**:
 - 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. „minstad-wecare.sv“) eller en giltig underdomän (t.ex. „wecare.minstad.sv“).
- 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 språkvariant...** 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 appen med synliga textnycklar** 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 appen med synliga textnycklar** och hitta önskad modul.
3. Ange identifieraren för den textmodul du vill skriva över i fältet **Åsidosätt textblock**. *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 språkvariant....**

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 överordnad kategori** 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 **Ersätt titelfältet med kategoriväljare**.



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

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

Karta

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

Välj kartleverantör

MapLibre:

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

Mapbox:

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



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.

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 uppgifterna i **Inställningar > E-post** 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:

- Åtkomsttoken för **Mapbox** saknas eller är ogiltigt.
- Den konfigurerade **Stil-URL** för **MapLibre** är felaktig.

Lösning:

- Gå till **Karta** och kontrollera att alla obligatoriska fält är ifyllda.
- Om du använder **Mapbox**, kontrollera att **Åtkomsttoken** är giltig och korrekt ifylld.
- Om du använder **MapLibre**, se till att **Stil-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.

Lösning:

- Be användarna återställa sina lösenord via funktionen **Glömt lösenord**.
- Kontrollera i **Användarhantering** om användaren finns registrerad.

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:

- Starta om **Installationsassistent** för att kontrollera att uppgifterna är korrekta.
- Försök starta om databasservern.
- Kontrollera databasinställningar och brandväggsregler, och tillåt externa anslutningar till databasen vid behov.

Få support för WeCare

Behöver du hjälp?

Om du har frågor eller om något inte fungerar som förväntat finns vi här för att hjälpa dig. Det snabbaste sättet att få support är att besöka vår webbplats: wecarecivic.com/sv.

När bör du kontakta supporten?

Du är välkommen att kontakta WeCare Support om:

- Du stöter på ett problem som inte beskrivs i avsnittet **Problem och lösningar**
- Du har testat de rekommenderade felsökningsstegen men problemet kvarstår
- Du tror att du har hittat en bugg eller att något inte fungerar som det ska

För att vi ska kunna hantera ditt ärende så snabbt som möjligt är det bra om du kan bifoga:

- En kort och tydlig beskrivning av problemet
- Eventuella felmeddelanden
- Stegen som ledde fram till problemet (om du känner till dem)
- Skärmbilder eller skärminspelningar, om tillgängligt