

Flere brukere opplever problemer med integrasjonen mot Helsenorge, med manglende kommunikasjon med tjenesten og forsinket meldingstrafikk. Både Norsk Helsenett og CGM jobber på hver sin side med å forbedre tjenestene umiddelbart, samt kartlegge hvordan vi kan ytterligere forbedre tjenestene fremover. Vi har gjort noen tiltak for minske problemene, samt gjøre det raskere å komme i kontakt med oss.



Planlagte omstarter av tjenesten

Tjenesten som knytter CGM Journal mot Helsenorge vil nå startes på nytt tre ganger daglig, for å sikre stabilitet mens vi jobber med å løse de underliggende problemene. Omstart skjer 08:00, 12:00 og 15:00. Vi oppfordrer brukerne til å vente med noen minutter etter disse tidspunktene og prøve igjen dersom man har problemer.

Omstart av tjenesten vil påvirke Helsenorge, Besøklegen og betalingsterminaler, og disse vil vanligvis være utilgjengelig i omtrent ett minutt etter omstarten.



Supportlinje: eget valg for Helsenorge

Helsenorge er i stadig utvidelse og dette generer også flere henvendelser til vår support. For å gi deg raskere hjelp vil du nå få et eget valg for Helsenorge dersom du kontakter oss på telefon. Agentene på linjen vil få en utvidet opplæring i Helsenorge og vil kunne raskere gi deg et svar når du kontakter oss.

Du kan nå vår Helsenorge support ved å ringe oss på 21 93 63 10 og deretter taste 1 for Helsenorge.



Konfigurasjonsendringer og flere ressurser

Selv om problemene som har oppstått ikke har bakgrunn i manglende ressurser, vil vi i tiden fremover forsøke å gjøre endringer i oppsett av driftsmiljøet og tilegne flere ressurser til integrasjonen mot Helsenorge. Dette vil gi oss større muligheter mens vi feilsøker, og lettere kunne optimalisere ytelsen når vi går tilbake til normal drift.