

Vanliga problem som kan uppstå i Teams

- En FAQ för externa användare i Teams och kanalen Produktion nationella kliniska kunskapsstöd

Microsoft Teams kan strula ibland och det kan ibland vara svårt att logga in. Vi rekommenderar att ni testar lösningarna som presenteras i denna guide innan ni kontaktar redaktionen 1177 för vårdpersonal.

- Titta igenom innehållstabellen för att hitta passande problem och förslag på lösning.

Innehåll

Vi har en ny författare som behöver åtkomst till Teams-ytan	3
Jag kommer inte in i Ineras Teams	3
Jag har försökt logga in enligt mejlet och MFA-guiden men jag kommer inte in	3
Jag försöker logga in i Teams men MFA-appen på telefonen reagerar inte när koden ska skickas	4
Jag får ett felmeddelande och har problem med att logga in i Teams	4
Jag har bytt telefon och kan inte logga in med MFA.....	4
Min region tillåter inte Teams	4
Kan jag använda Teams-kontot som jag har i min region för att logga in?.....	5
Jag kan inte redigera dokumentet.....	5
Jag ser inga "Filer" i Teams utan bara "Inlägg". Gör jag något fel eller saknas det behörigheter?	5
Jag kan inte lägga in filer i mapparna under kunskapsstödet inne i teams	5
Jag får information om att jag ska "Aktivera Språkkontroll", när jag går in i dokumentet i teams	6
Jag har råkat ta bort en fil eller mapp i Teams.....	6

Vi har en ny författare som behöver åtkomst till Teams-ytan

Be processledaren kontakta Nationella redaktionen med information enligt de punkter som angetts under [Teams och Word - 1177 för vårdpersonal](#).

Jag kommer inte in i Ineras Teams

- Se till att du använder rätt mejladress (att den stämmer överens med den som anmälts för att logga in i Ineras Teams kanalen "Produktion nationella kliniska kunskapsstöd").
- Se till att du försöker logga in på rätt konto (om du har flera olika Teams-konton). Är du inloggad i Teams kan du klicka på din profil för att se dina olika Teams-konton (om du har flera) samt lägga till Teams-konto (exempelvis Inera).
- Testa att logga ut från annat eventuellt konto på Teams och sedan logga in på Ineras Teams (ska dock gå att växla mellan de olika kontona i Teams uppe till höger inne i Teams, under din profil).
- Testa att logga in med rätt mejladress och konto i en annan browser (ett nytt webb-fönster) [Logga in | Microsoft Teams](#). Det kan ligga kvar något fel som stör inloggningen till Ineras teams. Öppna alltså ett helt nytt, privat fönster – för då ska den inte känna av den felaktiga inloggningen. Följ sedan de olika stegen i MFA-guiden vid behov för att logga in: [Logga in på Ineras Teams, mfa-guide - 1177 för vårdpersonal \(pdf\)](#).

Jag har försökt logga in enligt mejlet och MFA-guiden men jag kommer inte in

- Använder du rätt mejladress? Dubbelkolla så att du loggar in med den mejladress som du anmält ska användas för att logga in i Ineras Teams kanalen "Produktion nationella kliniska kunskapsstöd".
- Undersök om det kan finnas en "brandvägg" som hindrar inloggningen.
- Det kan vara så att **det inte kommer något meddelande gällande "Vill du godkänna..."**. Så testa att logga in med MFA-appen igen. Kommer inget meddelande så får du gå in i MFA-appen och titta. Det kan då stå "Försökte du logga in?". Står det så får du skriva in den tvåsiffriga koden som visas på datorn och pin för skärmlås. Därefter borde du komma in. Det kan alltså handla om något tekniskt strul.
- Fungerar det ändå inte så kan du testa att **logga in utan Teams-appen**. Alltså öppna ett helt nytt webb-fönster med Microsoft-Teams. Följ denna länk och klicka på "Sign in", högst upp i högra hörnet [Logga in | Microsoft Teams](#)
- Tänk på att det går att logga in både med och utan autentiseringsappen (MFA-appen).

Jag försöker logga ini Teams men MFA-appen på telefonen reagerar inte när koden ska skickas

- Det kan vara så att det inte kommer något meddelande gällande "Vill du godkänna...". Så testa att logga in med MFA-appen igen och kommer inget meddelande så får du gå in i MFA-appen och titta. Det kan då stå "Försökte du logga in?". Står det så får du skriva in den tvåsiffriga koden som visas på datorn och pin för skärmlås, därefter borde du komma in. Det kan alltså handla om något tekniskt strul.
- Fungerar det ändå inte så kan du testa att logga in utan appen. Det gör du genom att följa instruktionen här [logga-in-pa-ineras-teams--mfa-guide.pdf \(1177.se\)](#), under rubrik "Logga in utan MFA-appen".
- Om inte heller det inte fungerar så kontakta redaktionen 1177 för vårdpersonal så att de kan skapa en ny begäran om att registrera MFA på nytt.

Jag får ett felmeddelande och har problem med att logga in i Teams

- Testa att logga in med rätt mejladress och konto i en annan browser (öppna ett helt nytt webb-fönster) med denna länk: [Logga in | Microsoft Teams](#). Det kan ligga kvar något fel som stör inloggningen till Ineras teams. Öppna alltså ett helt nytt, privat fönster – för då ska den inte känna av den felaktiga inloggningen. Följ sedan de olika stegen i MFA-guiden vid behov för att logga in: [Logga in på ineras Teams, mfa-guide - 1177 för vårdpersonal \(pdf\)](#).

Jag har bytt telefon och kan inte logga in med MFA

- Vid byte av telefon måste du kontakta redaktionen 1177 för vårdpersonal, så att vi kan ordna en nollställning av den tidigare MFA-registreringen. Därefter kommer du, när du ska logga in nästa gång, göra om din registrering av MFA på din nya telefon.

Min region tillåter inte Teams

Vissa regioner tillåter inte Teams-appen och då kan du logga in via webben i stället för att ladda ner och logga in via Teams-appen. Ska du logga in i Ineras Teams för första gången kan du följa MFA-guiden för att logga: [Logga in på ineras Teams, mfa-guide - 1177 för vårdpersonal \(pdf\)](#).

- Öppna ett helt nytt webb-fönster med Microsoft-Teams genom att följa denna länk och sedan klicka på "Sign in", högst upp i högra hörnet [Logga in | Microsoft Teams](#).
- Efter att du klickat på "Sign in" borde det komma upp en ruta där du ombeds logga in på Ineras Teams ("Logga in med ditt Inerakonto").
- Skriv in mejladressen du angett när du önskade åtkomst till Teams.
- Därefter ombeds du uppge ditt lösenord ("Ange ditt lösenord"). Skriv in lösenordet och klicka på "Logga in". Du borde därefter loggas in på Ineras Teams och kanalen "Produktion nationella kliniska kunskapsstöd".

Kan jag använda Teams-kontot som jag har i min region för att logga in?

- Nej, du måste byta till Ineras Teams-konto. Detta kan du antingen göra genom att logga ut från ditt aktuella konto på Teams och därefter logga in på Ineras Teams, med din mejladress som du angett till nationella redaktionen. Följ MFA-guiden om det är första gången du ska logga in: [Logga in på ineras Teams, mfa-guide - 1177 för vårdpersonal \(pdf\)](#).
- Du kan också byta konto/växla konto genom att klicka på din profil uppe i högra hörnet inne i Teams. Här ser du alla dina olika Teamskonton (om du har flera) och du kan lägga till ett annat konto (exempelvis Ineras konto).

Jag kan inte redigera dokumentet

- Se efter så att du har inte har "Skyddad vy" påslaget. Om så är fallet klicka på "Aktivera redigering" och det borde nu gå att redigera dokumentet.
- Hjälper inte det, se till att du har redigeringsåtkomst till kunskapsstödet. Har du bara läsbehörighet (vilket du har till allt innehåll på Ineras Teams) kan du inte redigera. Kontakta nationella redaktionen om du inte har åtkomst till kunskapsstödet.

Jag ser inga "Filer" i Teams utan bara "Inlägg". Gör jag något fel eller saknas det behörigheter?

- Det kan vara en driftstörning hos Microsoft teams och de arbetar då för att åtgärda detta. Du kan testa att logga ut och sedan logga in om en stund igen. Därefter borde "Filer" dyka upp. Om inte, avvakta ytterligare en stund.
- Du kan även testa att byta från den gamla/nya Teams-versionen.
- Se till att du verkligen har behörighet att redigera detta kunskapsstöd. Detta borde dock inte vara problemet, eftersom du borde kunna se alla filer som ligger i Ineras Teams. Oavsett om du har redigeringsbehörighet till kunskapsstödet eller inte.

Jag kan inte lägga in filer i mapparna under kunskapsstödet inne i teams

- Se till att du verkligen har behörighet att redigera detta kunskapsstöd. Har du inte anmält att du önskar redigeringsbehörighet till kunskapsstödet, kontakta redaktionen 1177 för vårdpersonal.
- Det kan vara en driftstörning hos Microsoft teams. Testa igen lite senare. Går det fortfarande inte, kontakta redaktionen 1177 för vårdpersonal.

Jag får information om att jag ska "Aktivera Språkkontroll", när jag går in i dokumentet i teams

- Klicka på "Aktivera språkkontroll" och informationsrutan försvinner. Dyker samma information nästa gång du loggar in, klicka på "Visa inte igen".

Jag har råkat ta bort en fil eller mapp i Teams

- Kontakta redaktionen 1177 för vårdpersonal direkt, så kan de hjälpa dig att hitta den borttagna versionen.
- Du kan även själv försöka hitta den borttagna mappen eller filen som hamnat i papperskorgen. Klicka på de tre prickarna efter namnet på mappen och välj "Öppna i SharePoint". Inne i SharePoint ligger papperskorgen i menyn till vänster. Klicka på den och bläddra tills du hittar det som raderats. Högerklicka på den aktuella mappen eller filen och välj Återställ. Den ska då åter ligga där den ska.