

Lathund för att ta skärmdumpar för supportärenden samt dölja personuppgifter

Stöd och behandling och
Designverktyget

Stockholm, 2017-08-21

1. Vad är en skärmdump och varför ska jag behöva ta en skärmdump?

Skärmdump kallas en bild av datorskärmen, det vill säga en bild som föreställer exakt det som visades på din skärm en specifik tidpunkt. Skärmdumpar är praktiska att använda sig av vid supporterärenden. Dels slipper du som anmälare spendera tid på att förklara problemet du stött på i minsta detalj utan kan istället dra huvuddragen och bifoga en bild.

Om en skärmdump bifogas med supporterärendet kan även supporten i regel förstå problemet fortare och följdfrågorna blir färre om inte obefintliga. Det innebär att hela handlägningsprocessen blir kortare och du som anmälare kan få en lösning på problemet fortare.

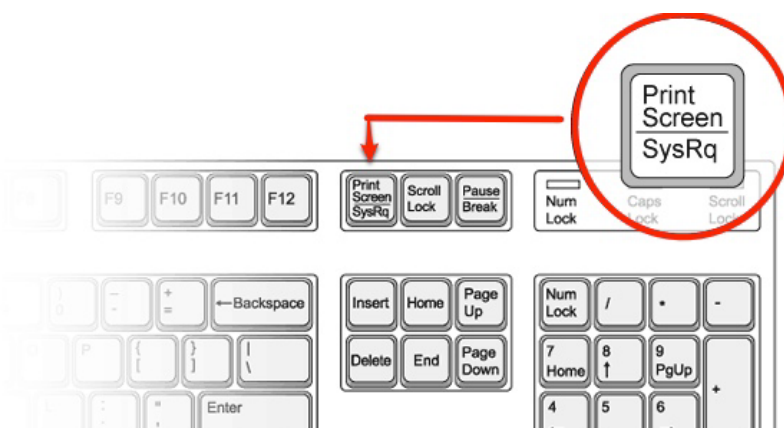
Denna lathund beskriver två olika sätt att ta skärmdumpar på. Det är ingen större skillnad på kvalitén på de olika metoderna utan handlar mer om vilket sätt du föredrar.

När du skickar in ett supportärende bör du även täcka över eventuella personliga uppgifter, såsom personnummer. Även hur du gör det illustreras i denna lathund.

2. Print screen

På ditt tangentbord finns det en knapp med bokstäverna "PrtScn", det står för print screen. Knappen är lokaliserad på olika ställen beroende på vilket tangentbord du har och kan bete sig lite annorlunda.

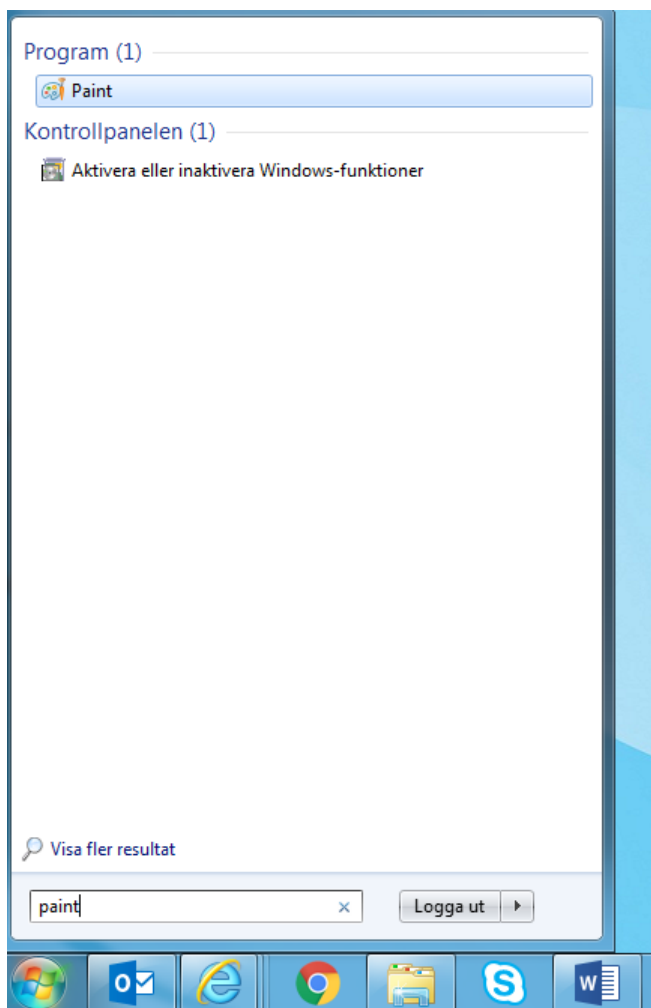
För det mesta är PrtScn-knappen lokaliserad i närheten av Delete-knappen. Se bilden nedan.



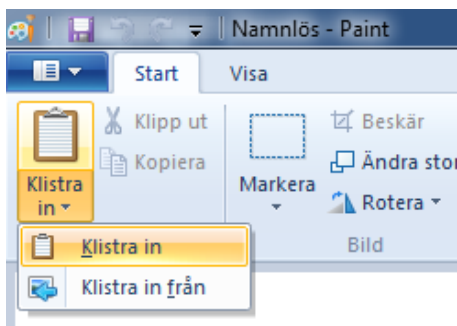
För att ta en skärmdump gör du följande:

1. Se till att skärmen visar det du vill att bilden ska föreställa.
2. Tryck på PrtScn-knappen.

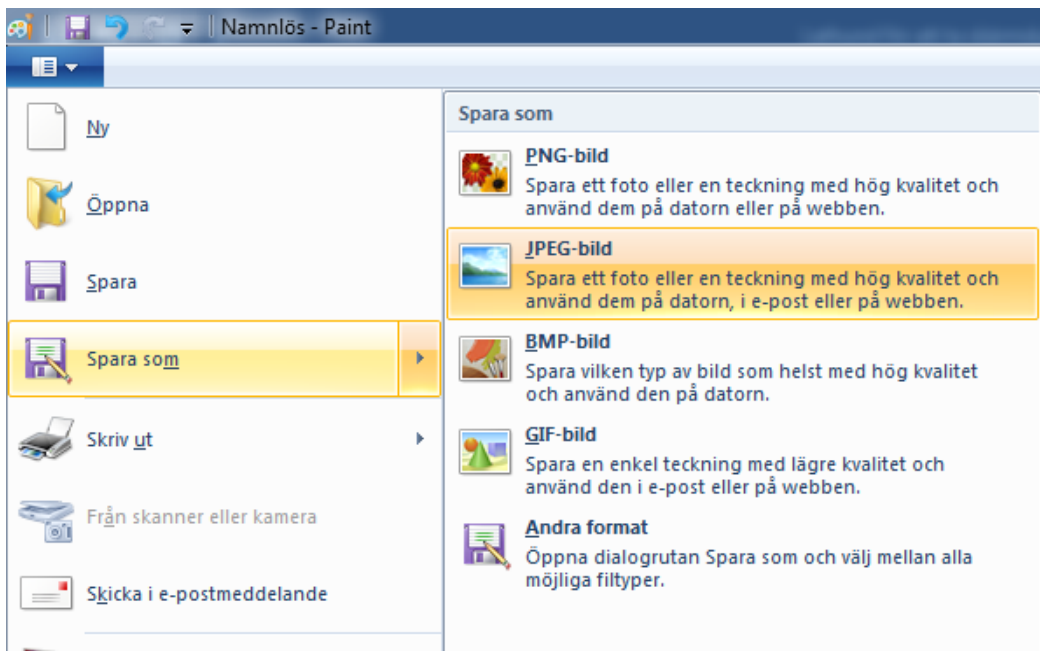
3. Datorn tar nu ett fotografi på skärmen och som i samma sekund som du trycker på knappen är synligt för dig.
4. Öppna programmet Paint genom att öppna din startmeny och söka upp programmet. *Se bild nedan.*



5. Klistra in din bild genom att antingen använda den funktionalitetsknappen i Paint eller genom att klicka på tangentknapparna ctrl och sedan V. *Se bild nedan.*



6. Klicka sedan på Arkiv högst upp till vänster i menyraden och välj Spara som. Alternativt om du har en senare version av Paint klickar du på knappen bredvid Start högst upp i högra hörnet. Välj Spara som och JPEG-bild. *Se bild nedan*

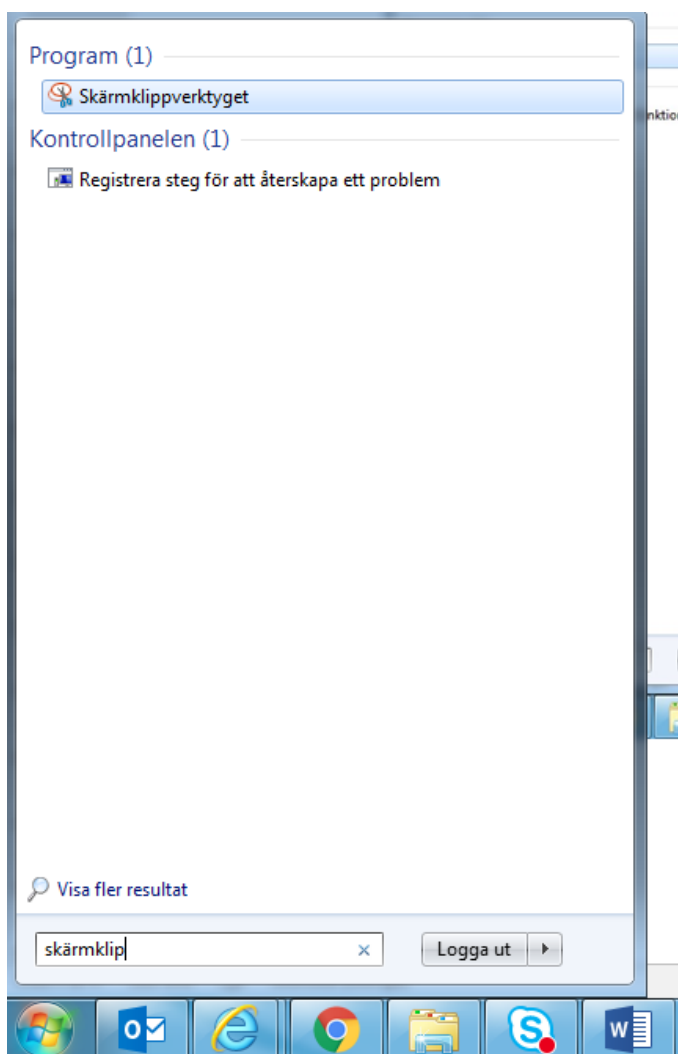


7. Bestäm vad du vill döpa bilden till och spara den någonstans på din dator där du lätt hittar den.
8. Bifoga sedan bilden som en bifogad fil när du skickar in supportärende. *Om bilden innehåller personliga uppgifter, vänligen se avsnitt 4. Dölja personliga uppgifter i detta dokument.*

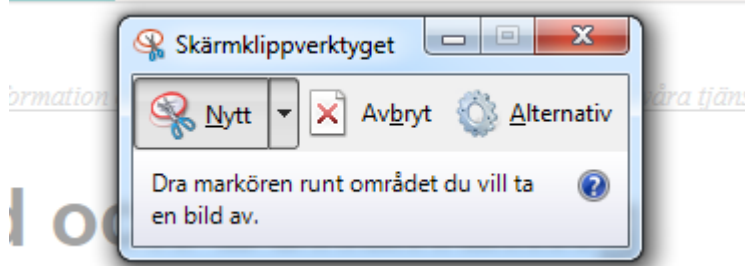
3. Skärmsklippverktyget

Om du har skärmsklippverktyget installerat på din dator kan du även använda det programmet för att ta bilden.

1. Se till att skärmen visar det du vill att bilden ska föreställa.
2. Öppna programmet Skärmsklippverktyget genom att öppna din startmeny och söka upp programmet. *Se bild nedan.*



3. Skärmen blir nu lite otydligare samtidigt som en liten menyrad lägger sig framförallt och muspekaren förvandlas till en korsliknandesymbol. *Se bild nedan.*

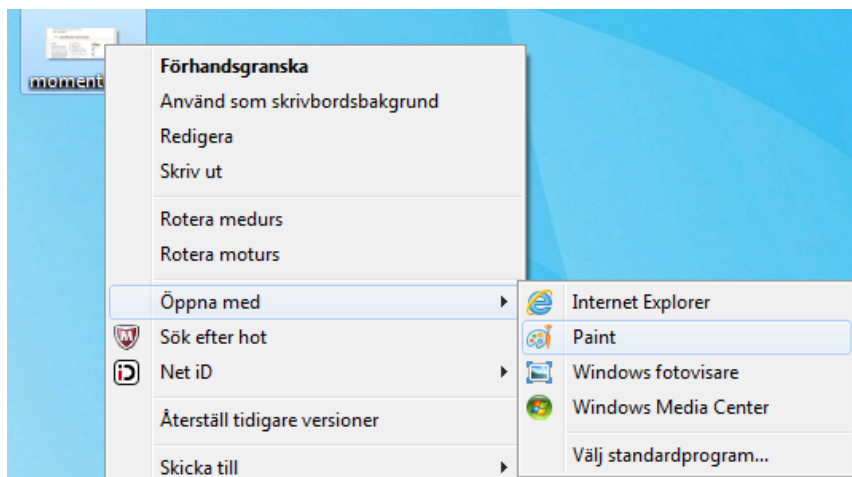


4. När du håller in vänsterknappen på musen och drar med den ser du hur en ram uppstår. Programmet tar nu en bild på allt du samlar inom denna ram.
5. Se till att allt du vill ha med på bilden syns innanför ramen. När det är klart släpper du vänsterknappen.
6. När du släppt knappen dyker bilden upp framför dig i ett nytt fönster.
7. Klicka sedan på Arkiv högst upp till vänster i menyraden och välj Spara som.
8. Bestäm vad du vill döpa bilden till och spara den någonstans på din dator där du lätt hittar den.
9. Bifoga sedan bilden som en bifogad fil när du skickar in supportärende.

4. Dölja personliga uppgifter

Av etiska skäl är det bra att dölja eventuella personliga uppgifter när ni skickar in skärmdumpar. Personliga uppgifter syftar till uppgifter om individen som gör att denne blir spårbar, exempel på dessa är namn, personnummer, telefonnummer och så vidare. Namn på moment är inget som behövs döljas utan är ofta väsentliga för oss vid felsökningar.

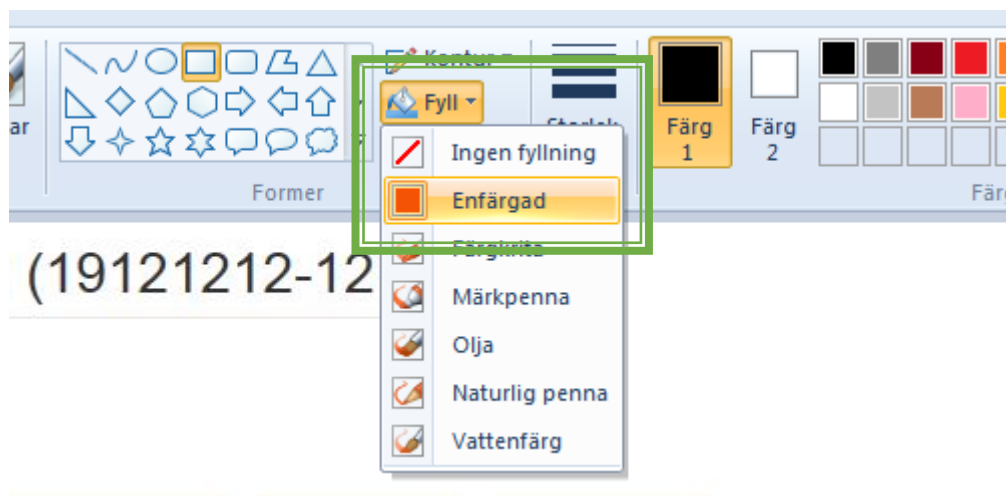
1. Leta upp din skärmdump där du sparat den på datorn.
2. Högerklicka på bilden. Välj Öppna med i menyn. Välj Paint i den sidomeny som dyker upp. *Se bild nedan.*



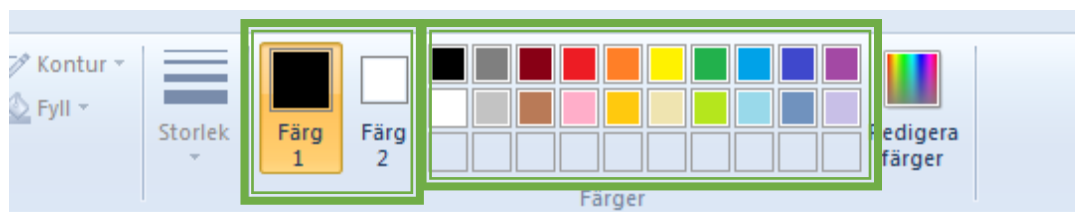
3. När Paint öppnats klicka du på den lilla rektangeln i startmenyn. *Se bild nedan.*



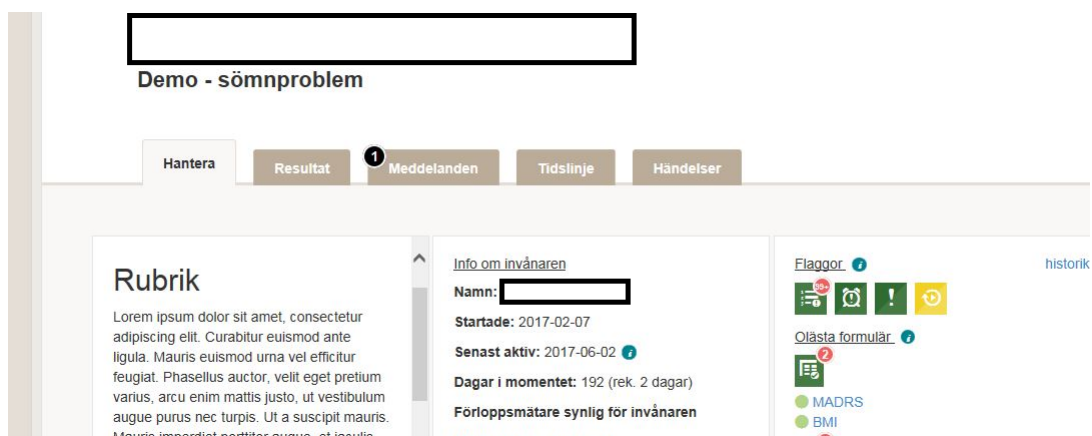
4. Väljs sedan Fyll i och Enfärgad i den sidomeny som dyker upp. *Se bild nedan.*



5. Om du vill kan du sedan välja färg som du vill att markeringen ska ha. Detta är inget tvång utan enbart en smaksak. Det gör du genom att klicka på Färg 1 alternativt Färg 2 och sedan välja bland de olika färgerna till höger. Färg 1 är för konturen på rektangeln medan Färg 2 är ifyllningen. *Se bild nedan.*



6. När du håller in vänsterknappen på musen och drar med den ser du hur en ram uppstår. När du sedan släpper musen kommer det som befinner sig bakom ramen täckas över. På bilden nedan har namn och personnummer på invånaren täckts över i Paint. *Se bild nedan.*



7. Följ sedan punkt 6 - 8 under avsnitt 2. Print Screen i detta dokument.