

Bruksanvisning for Fjordane IT sitt kundesentersystem.

Login helpdesk på: <http://helpdesk.fjordane-it.no>

Du finn også link til dette på www.fjordane-it.no

Login-bilde:

Tast inn di epostadresse og tildelt passord

For å bruke web-pålogging må du vere kontaktperson / ha autentisering i eiga bedrift til å melde inn saker hos oss.

Har du gløymt passord eller er det første gang du loggar deg på, Klikk på "Glemt passordet?", legg inn epostadresse. og trykk "send". Du kan også registrere deg som ny brukar.

Startbilde etter login:

Emne	Tildelt	Status	Opprettet	Oppdatert	ID
Passord meldt av ESPE	Helpdesk	Utført	08:04	08:33	34440
Miljøsertifisert bedriften	Helpdesk	Mottatt	I går 13:15	I går 14:47	34423
E-post via Outlook meld	Magne Kvalsøren	Mottatt	20.01.2013 19:45	08:26	34395
	Magne Kvalsøren	Under arbeid	18.01.2013 15:26	18.01.2013 15:27	34390
Grunnoppsett av Windo	Senadin Cirkic	Tildelt	18.01.2013 13:20	I går 16:04	34385
SharePoint 2013 - Inter	Guy Steffen Brun	Mottatt	18.01.2013 11:46	18.01.2013 11:47	34380
Klargjøre 1 stk Windows	Senadin Cirkic	Tildelt	18.01.2013 11:39	18.01.2013 11:39	34379
patch Visma Lønn	Helpdesk	Mottatt	18.01.2013 10:19	18.01.2013 10:19	34373
Permisjon - 2013	Jan-Erik Hauge	Mottatt	18.01.2013 08:09	18.01.2013 08:11	34366
Ny brukar	Åsmund Bell	Utført	17.01.2013 15:54	I går 15:35	34363

Oppretting av nye saker:

viss du vil melde inn eit nytt oppdrag kan du trykke «ny sak» eller «Opprett ny sak». Dette er uthevet i rødt i bildet over.

I skjermbilde for nytt oppdrag skriv du inn utfyllande info og forklaring på det du ønskjer hjelp/teneste til.

Du kan også sende oss eit vedlegg om det er ønskjeleg.

Saka blir registrert ved å klikke på 'Lagre'

Når ei ny sak blir registrert hos oss blir den tildelt eit saksnummer. Du som kunde vil få ein epost tilbake med informasjon om tildelt saksnummer.

Oversikt over innmeldte og avslutta saker:

Som du ser i skjermbildet så får du oversikt på alle saker som ditt firma har meldt til oss. I lista er desse sortert på "aktive saker" og "avsluttede saker" Når du har markert ei sak i lista vil du nederst i skjermbilde få detalj-info og aktivitetar som har vore i saka. Du kan også sjå status på sak og kva for konsulent som har fått tildelt saka di.

Emne	Tildelt	Status	Opprettet	Oppdatert	ID
Passord meldt av ESPE	Helpdesk	Utført	08:04	08:33	34440
Miljøsertifisert bedriften	Helpdesk	Mottatt	I går 13:15	I går 14:47	34423
E-post via Outlook melc	Magne Kvalsøren	Mottatt	20.01.2013 19:45	08:26	34395
	Magne Kvalsøren	Under arbeid	18.01.2013 15:26	18.01.2013 15:27	34390
Grunnoppsett av Windo	Senadin Cirkic	Tildelt	18.01.2013 13:20	I går 16:04	34385
SharePoint 2013 - Inter	Guy Steffen Brun	Mottatt	18.01.2013 11:46	18.01.2013 11:47	34380
Klargjøre 1 stk Window	Senadin Cirkic	Tildelt	18.01.2013 11:39	18.01.2013 11:39	34379
patch Visma Lønn	Helpdesk	Mottatt	18.01.2013 10:19	18.01.2013 10:19	34373

Legge til informasjon/aktivitet i ei allerede eksisterende sak:

Marker saka i lista og klikk på "Kommentarer" Øverst i forhåndsvisning.

Skriv inn opplysningar som du ønskjer å knytte til saka.

Klikk 'Lagre/Lukk'

Den nye infoen blir lagt til eksisterende sak, men som ein eigen aktivitet i saka.

Den nye infoen blir synleg i saka både for kunde og for Fjordane IT.

