

Brukerveiledning



Innhold

Førstegangs pålogging	3
Melde sak	4
Elementer	5
Spør venner.	6
Dine forespørsler	7
Om det kreves ytterligere informasjon.	8
Godta eller avslå løsning	9
App for Android	10

Førstegangs pålogging

Ved førstegangs pålogging får du spørsmål om å legge inn bilde og ferdigheter. Begge deler er valgfritt, men vi anbefaler å legge inn ferdigheter slik at du får relevante spørsmål fra brukere som spør etter hjelp.

DIN PROFIL

INNSTILLINGER

FERDIGHETER

Språk:

Norsk (Bokmål)

Bilde:



LAST OPP BILDE

SLETT BILDE

- eller -

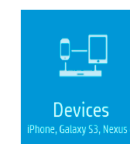
Dra og slipp et bilde

LAGRE

DIN PROFIL

INNSTILLINGER

FERDIGHETER

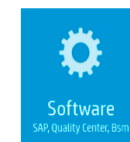


Devices

iPhone, Galaxy S3, Nexus 4

Hva slags datamaskiner, bærbare datamaskiner og mobile enheter bruker du?

Legg til ferdigheter i profilen din. Skil flere elementer med komma, eller trykk Enter etter



Software

SAP, Quality Center, Bsm

Hvilke applikasjoner og programvareverktøy bruker du ofte?

Legg til ferdigheter i profilen din. Skil flere elementer med komma, eller trykk Enter etter



Professional

Capabilities and interests

Hvilke andre faglige ferdigheter og interesser har du?

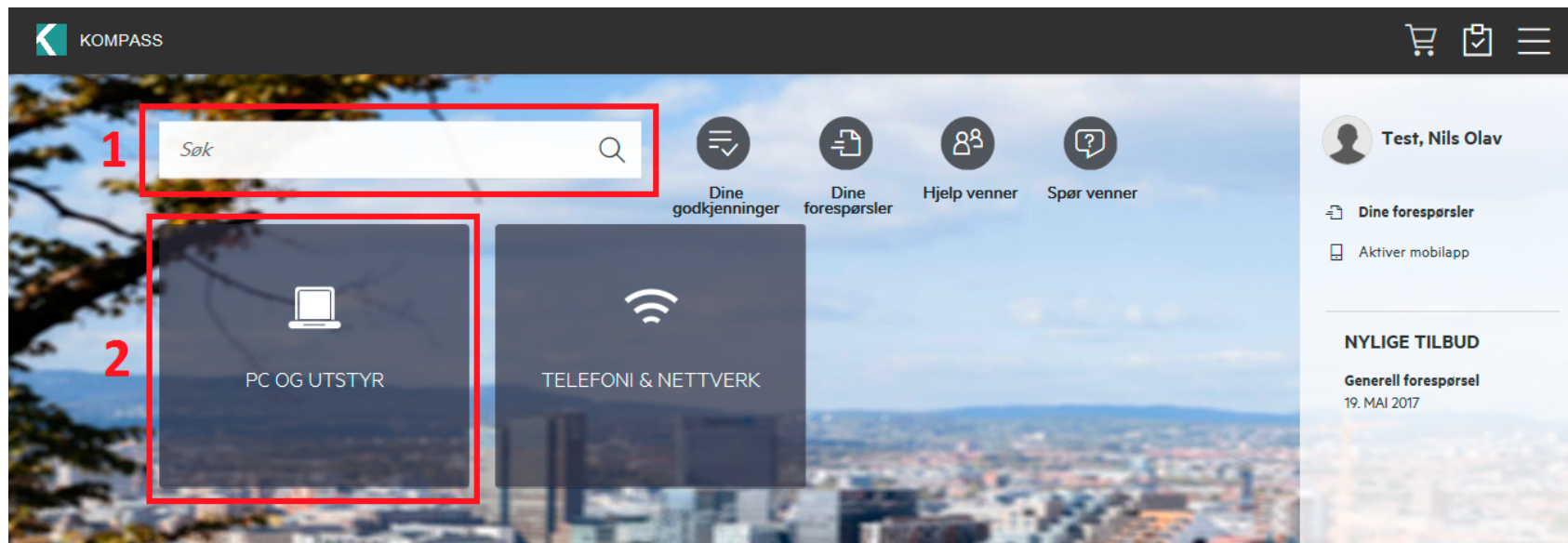
Legg til ferdigheter i profilen din. Skil flere elementer med komma, eller trykk Enter etter

LAGRE

Melde sak

På forsiden har du to måter å finne fram til å melde sak.

1. Vi anbefaler å bruke søkefunksjonaliteten for å søke i både spørsmål stilt av andre brukere, kunnskapsartikler og eventuelt skjema.
2. Det andre alternativet er å klikke seg inn på flisene for den kategorien du mener passer og se om du finner noe som passer ditt behov.



Elementer

Når du klikker seg inn på en «flis» får du opp alle skjema, nyheter og kunnskapsartikler du har tilgang til under denne kategorien.

**PC OG UTSTYR**
PC Utskriftstjenester Access management IKT Utstyr Restore

AKTUELT **TILBUD** **ARTIKLER**

**Generell forespørsel**
(IKT UTSTYR) Her kan du legge inn en generell forespørsel hvis du ikke finner andre tilbud å bruke NBI Ved å bruke dette skjemaet går saken din til din lokale service desk. Hvis din virksomhet ikke...

POPULÆRT 

BE OM STØTTE

**Melde feil på IKT utstyr**
(IKT UTSTYR) Her kan du melde feil på tykk- og tynnklient, skriver- og multifunksjonsutstyr, VDI o g annet utstyr som for eksempel skanner og skjermer. Beskriv problemet så nøyaktig som mulig, o...

POPULÆRT 

BE OM STØTTE

**Gi leder/lederassistent tillatelse til å skrive i kalenderen din**
(ACCESS MANAGEMENT) Leder og/eller lederassistent skal ha skrivetilgang til kalenderen din i Ou tlook. Dette for å å kunne legge inn sykefravær og lignende.Klikk på fanen «Fil» (øverst til venstre...

LES ARTIKKEL

**Gjenoppretting og sikkerhetskopiering**
(SIKKERHETSKOPIERING OG GJENOPPRETTING) Her kan du bestille gjenoppretting av filer og e -postVi trenger informasjon om når filene/e-posten var sist tilgjengelig. Fyll inn dato for dette. ...

FORESPØR TJENESTE

**Lagre favoritter lokalt**
(IKT UTSTYR) Det hender at det er behov for reseting av profiler i AKS eller at en må retanke PC- er. Dette innebærer bl.a. at favorittene forsvinner i Internet Explorer og hvis du har mye lagret der...

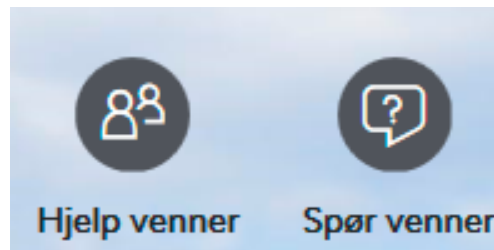
LES ARTIKKEL

**Slette personlig brikke for bruk av utskrift**
(IKT UTSTYR) Når en skal slutte i jobben eller bare kvitte seg med brikken og klistrelappen for uts krift er det lurt å deaktivere disse slik at det kan gjenbrukes. Disse er personlige og kan kun slettes...

LES ARTIKKEL

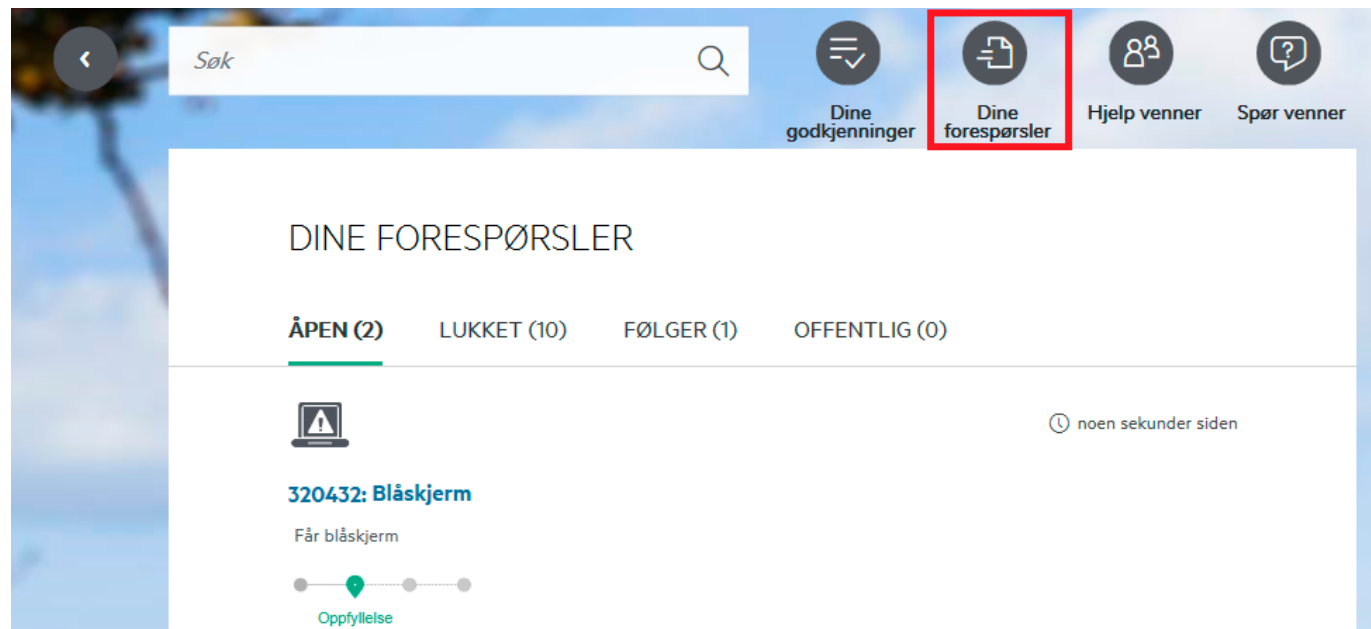
Spør venner

Under «spør venner» kan du stille spørsmål til andre brukere av Kompass. Dette er en funksjon for at brukere kan hjelpe hverandre uten å melde sak til brukerstøtte. Her er det «ferdighetene» kommer inn i bildet og brukere som har spesifisert dette vil få varsel ved relevante spørsmål. En kan også klikke seg inn på «hjelp venner» for å se om det er noen spørsmål fra brukere som du kan bidra med.



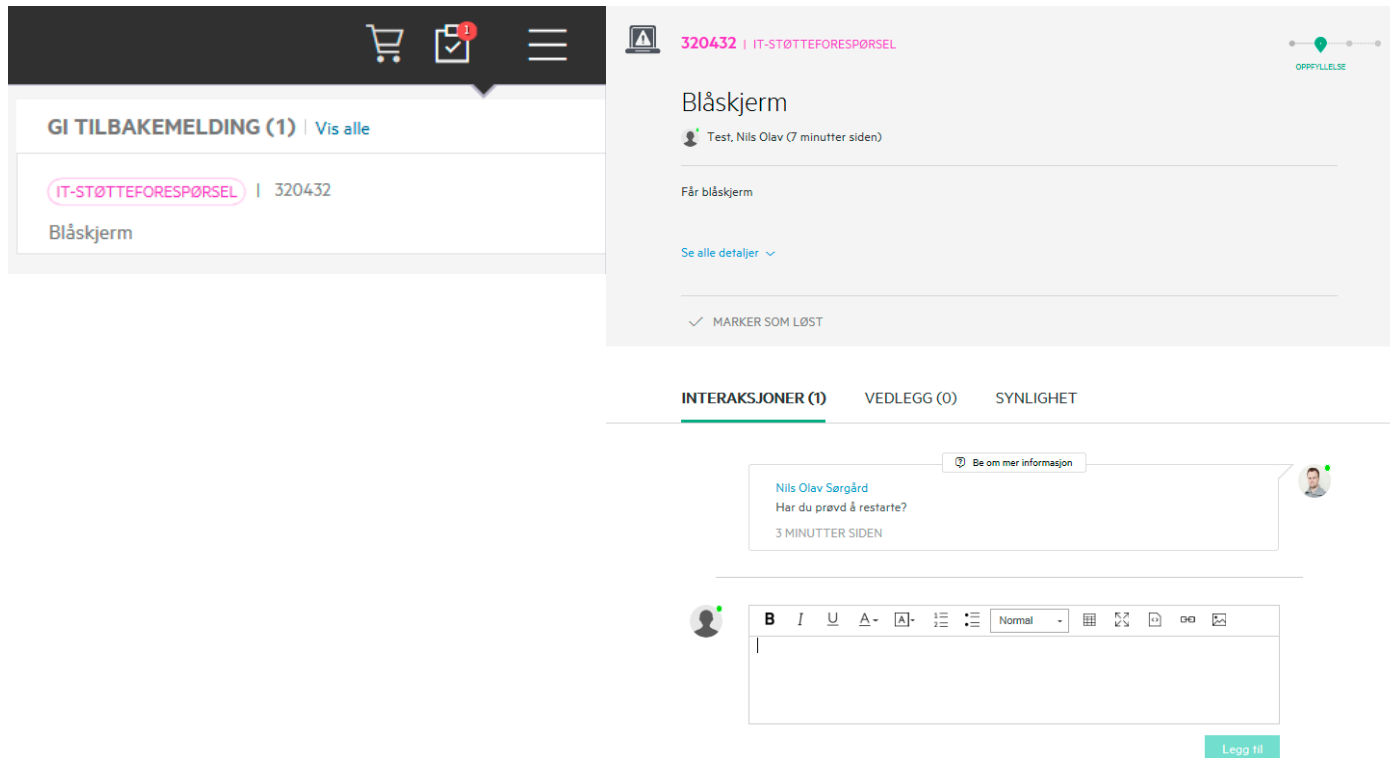
Dine forespørsler

Under «dine forespørsler» har du oversikt over alle sakene du har meldt inn som er åpne, lukket, som du følger og eventuelt offentlige saker som du har tilgang til. Her har du også en indikator på hvor i prosessen saken din ligger.



Om det kreves ytterligere informasjon

Av og til trenger saksbehandler mer informasjon for å kunne behandle saken din. Du vil da få en epost med beskjed om å oppgi mer informasjon, samt et varsel i portalen hvor du får den samme beskjeden.



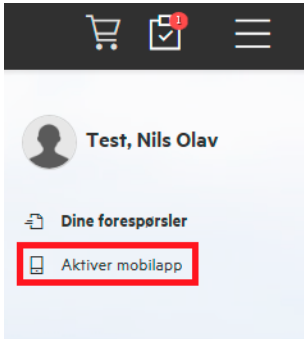
Godta eller avslå løsning

Når det er kommet en løsning i saken har du mulighet til å enten godta eller avvise denne løsningen. Merk at hvis du ikke foretar deg noe vil saken automatisk lukke seg etter 10 dager.

The screenshot displays a web interface for handling a case. On the left, a sidebar shows a list of cases under the heading 'GODTA EN LØSNING (1) | Vis alle'. The selected case is 'IT-STØTTEFORESPØRSEL | 320432' with a status of 'GODTA' (confirmed) and 'AVVIS' (reject) options. The case title 'Blåskjerm' is visible below. The main content area on the right shows the case details for '320432 | IT-STØTTEFORESPØRSEL'. It includes a progress bar with a green dot indicating the current step, labeled 'VALIDERING'. The case title 'Blåskjerm' is displayed, followed by the user 'Test, Nils Olav (11 minutter siden)'. Below this, the text 'Får blåskjerm' is shown. A link 'Se alle detaljer' with a dropdown arrow is present. At the bottom, a section titled 'En løsning ble gitt nedenfor' asks 'Godtar du denne løsningen?' and provides two buttons: 'GODTA' (grey) and 'AVVIS' (red).

App for Android

Det er en egen app tilgjengelig for Android for Kompass. Denne finner du i Google Play og aktiverer ved å klikke på «aktiver mobilapp» og følger veiledningen som kommer opp på skjermen.



Hurtigtrinn for å konfigurere Service Anywhere Portal-mobilappen din

- Last ned og installer Service Anywhere Portal mobilapp fra:

- Aktiver appen din ved å bruke et av disse alternativene:
 - Åpne Service Anywhere Portal-mobilappen og trykk på SKANN QR-knappen for å skanne denne QR-koden:

 - Åpne denne portalen med nettleseren på mobilenheten din, og åpne denne menyen og trykk på AKTIVER APPEN MIN.
- Bruk samme innloggingsinfo som du bruker på portalen til å logge inn på mobilappen.

LUKK