

Intro til Lectors servicedesk

Indledning

Kære kunde.

Dette dokument er en kort indførsel i hvordan I får adgang til Lectors servicedesk. I skal benytte systemet hver gang I har spørgsmål, vil melde fejl ind eller gøre opmærksom på ændringer, I måtte have til det system som Lector yder support på hos jer.

Vi vil bede jer om at oprette alle sager i Lectors servicedesk. Ved prioritet 1 fejl, altså hastesager, vil vi desuden bede jer om at kontakte os på telefon 70 26 21 50, så vil vi forsøge at hjælpe jer på bedste vis.

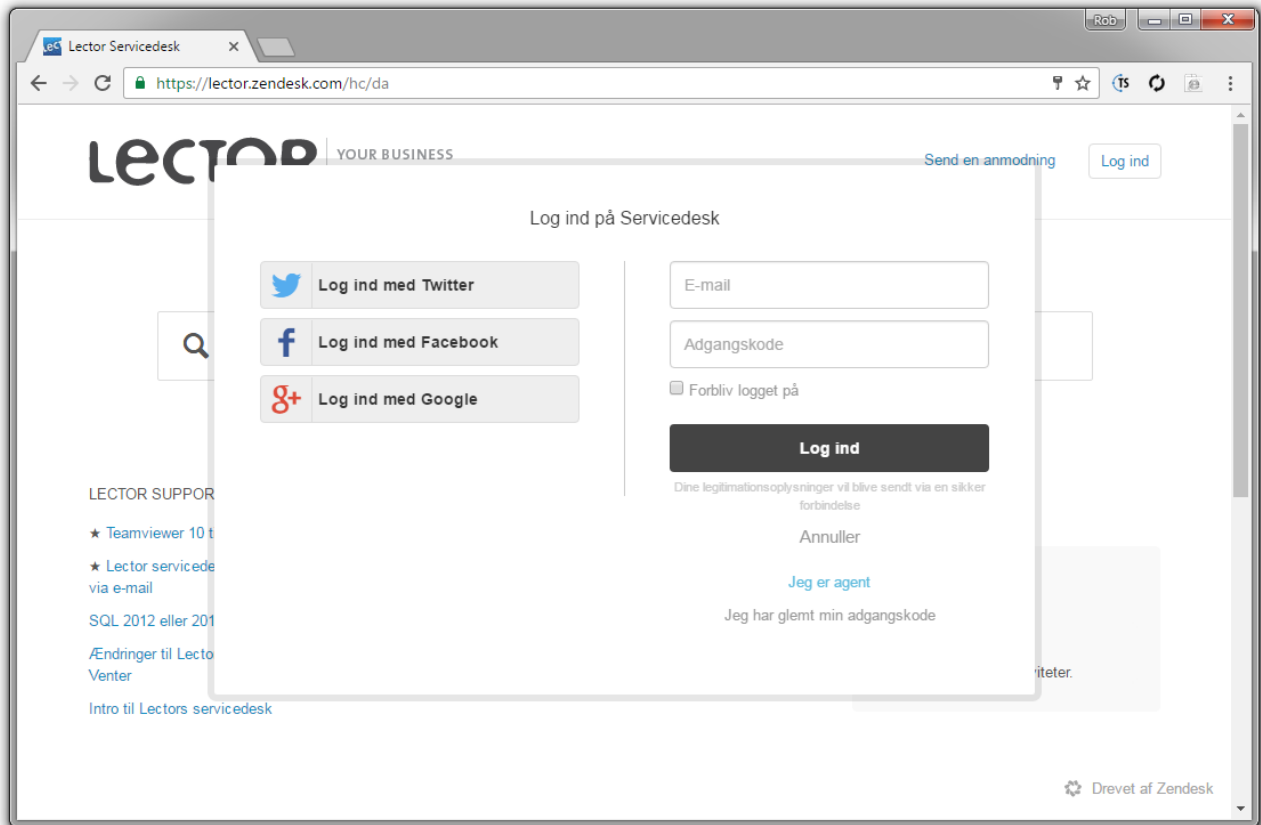
Med venlig hilsen

Rob MacGregor
Supportchef
Lector

Login

Lectors servicedesk er internetbaseret, og i kan derfor logge på fra enhver computer der har adgang til internettet.

Systemet findes på adresse: <http://servicedesk.lector.dk>

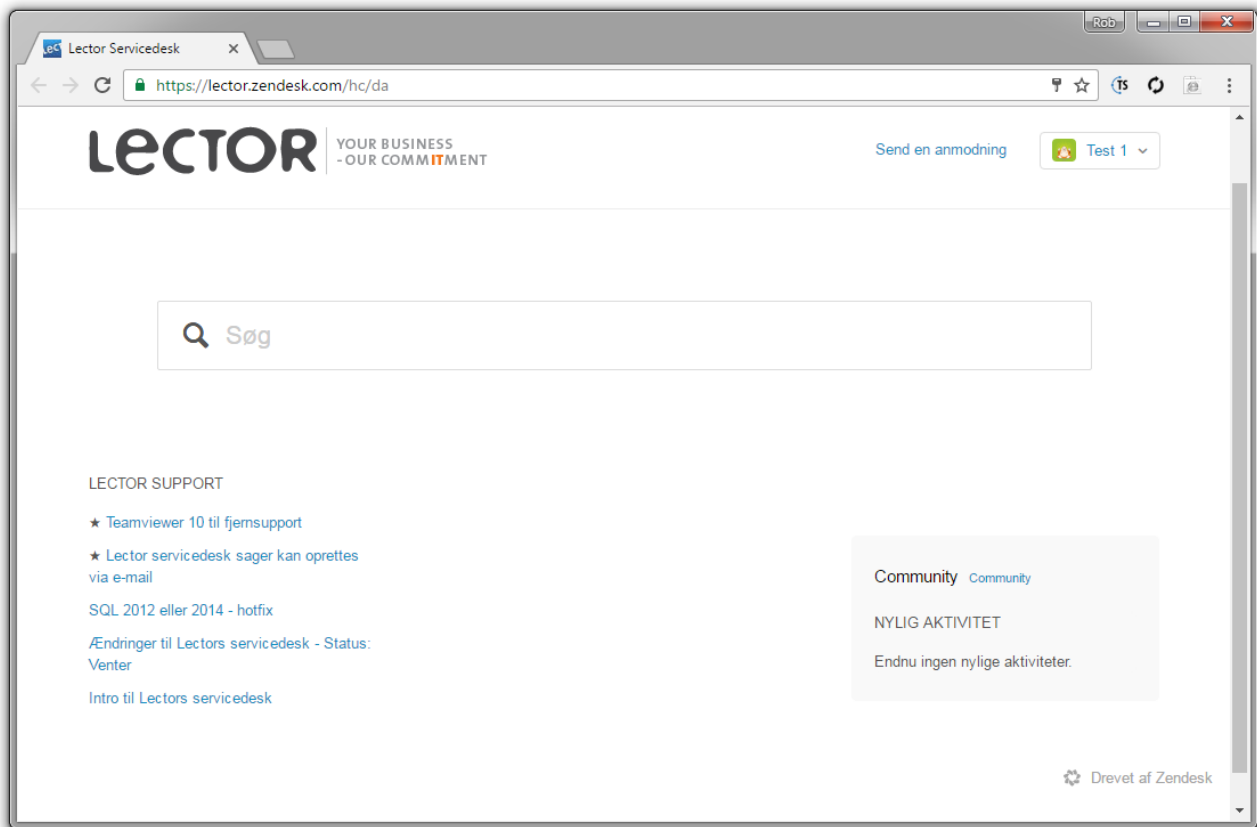


Dine login-informationer er fremsendt til dig på en særskilt mail med et aktiveringslink hvor du vil blive bedt om at vælge et kodeord til brug i Lectors servicedesk.

Forsiden

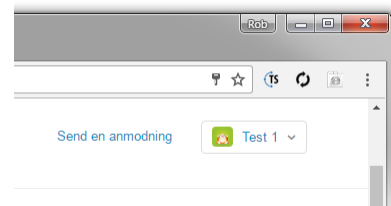
Når du er logget ind, får du vist nedenstående forside. Herfra har du adgang til "Nyheder", "Tips & Tricks" samt evt. diverse produktspecifikke wiki/fora.

Vi sørger for løbende at opdateres vores wiki/fora med kendte issues og workarounds. Sørg altid for at tjekke der først inden du opretter en fejl.



Oprettelse af en ny sag

- 1) Klik på linket "Send en anmodning"
- 2) Udfyld "Emne" med en kort sigende beskrivelse af fejlen
- 3) Udfyld "Beskrivelse" med en detaljeret beskrivelse af fejlen
- 4) Udfyld "Prioritet", men ikke påkrævet
- 5) Udfyld evt. "Slutbruger navn/telefon/kommentar"
- 6) Vedhæft meget gerne skærbilleder, logfiler eller lignende
- 7) Tryk "Send" nederst på skærbilledet
 - Din sag er nu oprettet hos Lectors servicedesk og vil blive behandlet hurtigst muligt



Send en anmodning

Organisation *

Lector Testkunde

Fortæl os hvilken organisation, du vil have denne anmodning knyttet til. Du kan ændre dette senere.

Emne *

Beskrivelse *

Prioritet

-

Slutbruger navn/telefon/kommentar:

Angiv eventuelt navn og telefon eller e-mail på den slutbruger der oplever problemet. Hvis der er behov for at få uddybet eller demonstreret fejlen, vil Lector tage kontakt til slutbrugeren.

Vedhæftede filer

Tilføj fil eller slip filer her

Send

T.O. Oprettelser af support sager via videooptagelse blev desværre nedlagt da de fleste browser ikke understøttte Java længere som var påkrævet af videooptagelse software.

Error! Unknown document property name. - Intro til Lectors servicedesk

Tjek dine supportsager

Under "Mine aktiviteter" kan man se dine åbne sager og deres status. Der er mulighed for at se listen detaljeret eller komprimeret. Herfra kan du klikke ind på din sag og se en detaljeret status eller tilføje yderligere kommentarer til sagen.

LECTOR YOUR BUSINESS - OUR COMMITMENT

Send en anmodning Test 1

Mine aktiviteter

Anmodninger Bidrag Følger

Mine anmodninger Anmodninger, som jeg er CC'et på Organisationsanmodninger

Søg i anmodninger Status: Åben

Id	Emne	Oprettet	Sidste aktivitet	Status
5645	test support sag	for nogle få sekunder siden	for nogle få sekunder siden	ÅBEN

Klikker du på en sag, kan du til højre se status på sagen. Du kan se de kommentarer som Lectors supportteam har skrevet nedenfor, hvor du også selv kan tilføje yderligere kommentarer.

LECTOR YOUR BUSINESS - OUR COMMITMENT

Send en anmodning Test 1

Lector Servicedesk > Mine aktiviteter

Søg

Anmodning #5645

test support sag

Test 1 Test af systemet I dag kl. 13.03

Jonas Mølgaard test I dag kl. 13.08

Test 1 sendte denne anmodning

Organisation: Lector Testkunde

Status: ÅBEN

Prioritet: Banal

Slutbruger navn/telefon/kommentar: Rob

Send en anmodning

Send