



Vejledning til brug af TOPdesk.

Når du har oprettet en sag kan du til en hver tid gå ind og se din/dine sager ved at trykke på det link du har fået i mailen

” <http://helpdesk/tas/public/index.xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx> ”.

Efter du er logget på via selvbetjeningen kommer du frem til den her side. Det er TOPdesk hoved side for dig hvor du har muligheden for at oprette nye sager og se dine aktuelle sager samt en vidensbase hvor der du kan finde bruger vejledninger.

The screenshot shows the IT-Center Syd Helpdesk interface. At the top is a blue header with the 'it-center syd' logo and the word 'Helpdesk'. Below the header is a navigation bar with a search box and a welcome message: 'Velkommen Dennis Christensen'. The main content area features four large icons: 'Ny sag' (New case), 'Aktuelle sager' (Current cases), 'Vidensbase' (Knowledge base), and 'Rapporter' (Reports). A sidebar on the left lists 'Genveje' (Shortcuts) including 'Aktuelle nyheder', 'Aktuelle sager', 'Ny sag', 'Vidensbase', and 'Rapporter'. On the right, there is a 'Nyhedsoverblik' (News overview) section with contact information and a 'Sidst loggede sager' (Recently logged cases) section with a link to 'GL elever ønsker adgang til http://www...(11309-049)'. Callout boxes with dashed arrows point to specific elements: 'Her har du muligheden for at indtaste sags nummer og derefter trykke på [magnifying glass icon] eller også muligheden for at søge i vidensbasen ved at trykke på [dropdown arrow icon] og vælg vidensbasen.' points to the search bar; 'Tryk på helpdesk og du vil komme tilbage til den her side.' points to the 'Helpdesk' header; 'Se din/dine Aktuelle sager.' points to the 'Aktuelle sager' icon; 'Opret en ny sag.' points to the 'Ny sag' icon; and 'Se diverse bruger vejledninger og mere.' points to the 'Vidensbase' icon.

Opret en sag:

For at oprette en ny sag tryk på knappen "Ny sag"

it-center syd Helpdesk

Sager

Velkommen Dennis Christensen

Ny sag Aktuelle sager Vidensbase Rapporter

Nyhedsoverblik

Velkommen til IT-Center Syd
Vores åbningstider er:
Mandag - Torsdag kl. 07:45 - 15:30
Fredag kl. 07:45 - 13:00
Tlf.: 7412 4422
Mail: support@itcsyd.dk
Link...

Sidst loggede sager

> [GL elever ønsker adgang til http://ww...\(11309-049\)](#)

under "sags typer" har du 4 muligheder til din sag (sag, Forspørgsel, Adgang, Event).

Husk at skrive en kort overskrift og i feltet "forespørgsel" er det felt hvor du kan uddybe problemet.

11309-253

Rekvirent

Navn: Dennis Christensen
Afdeling: [Mitar Finsensgade 18](#)
By:
Telefonnummer: +4574124437

Type af sag

Sag-type: Sag
Objekt: Sag, Forespørgsel, Adgang, Event
Objekt-ID:
Konfigurations-ID:

Beskrivelse

Kort beskrivelse *

Forespørgsel

Når du mener at sagen er klar til at blive sendt til helpdesk skal du trykke på "Registrer" derefter kommer du frem til siden hvor du kan sende opgave til Helpdesk.

Under vedhæftninger har du muligheden for at tilføje en file eller et screenshot som kunne være med til at hjælpe Helpdesk med at løse opgaven hurtigt. Tryk på ” **gennemse** ” og find den file eller sceenshot du ønsker at tilføje og marker den og tryk ” **åbn** ”.

Her vil **stien** stå på file. Derefter tryk på ” **tilføj** ” nu er file tilføjet til opgaven.

For at opgaven bliver opdateret så Helpdesk for beskeden skal du trykke på ” **send** ”.

Aktuelle sager:

Her kan du følge processen af dine sager som du har oprettet. Hver sag du har oprettet vil have forskellige sags nummer og derfor er det vigtigt at du besvare via TOPdesk. Hvis du vælger at besvare sagen ved at sende en email to supporten så oprettes der en ny sag og derved kan behandlingstiden blive lang..

Under aktuelle sager kan du se de **sager** der ikke er afsluttet.

Besvar en opgave eller tilføj en kommentar ved at trykke på knappen ” **redigere** ”

Hvis du vælger at trykke på redigere har du muligheden for at skrive i " **feedback** ", når du er færdig og vil afslutte tryk på " **Gem** "

Sager

Genveje

Aktuelle nyheder

Aktuelle sager

Ny sag

Vidensbase

Rapporter

I1309-242

Beskrivelse

Forespørgsel

12-09-2013 14:18:
Hej IT
Jeg mangler at få installeret Office på min pc, jeg lige når i vil fjernstyrer min pc. navn på pc'en " EUC03492F "

Handling

Feedback

Oprettet: 12. september 2013 14:18 | Ændret: 13. september 2013 12:28

Vidensbase:

Tryk på **vidensbase** her kan du finde diverse bruger vejledninger og mulige løsninger hvor der ikke er nødvendigt med IT support.

it-centersyd Helpdesk

Sager

Genveje

Aktuelle nyheder

Aktuelle sager

Ny sag

Vidensbase

Rapporter

Velkommen Dennis Christensen

Ny sag

Aktuelle sager

Vidensbase

Rapporter

Nyhedsoverblik

Velkommen til IT-Center Syd
Vores åbningstider er:
Mandag - Torsdag
kl. 07:45 - 15:30
Fredag
kl. 07:45 - 13:00
Tlf.: 7412 4422
Mail: support@itcsyd.dk
Link...

Sidst loggede sager

> [GL elever ønsker adgang til http://ww...\(11309-049\)](#)

Når du har trykket på " **vidensbase** " kommer du frem til den her side hvor du kan finde vejledninger or mulige løsninger på problemer som du selv kan klare.

Sager

Genveje

Aktuelle nyheder

Aktuelle sager

Ny sag

Vidensbase

Rapporter

Vidensbase-startside

Generelle Nyheder

- Velkommen til IT-Center Syd

Veiledning EDB og IT

- EDB og IT veiledning til BC Syd Mommark elever/studerende
- EDB og IT veiledning til BC Syd Sønderborg elever/studerende
- EDB og IT veiledning til EUC Syd elever/studerende/kursister
- EDB og IT veiledning til Gråsten Landbrugsskole elever
- IT Veiledning til nye medarbejder Gråsten Landbuasskole
- IT Veiledning til nye medarbejder BC Syd
- IT Veiledning til nye medarbejder EUC Syd

Veiledning til Elevplan

- Hvordan fraværs registrerer man på Elevplan

Veiledning til installation af programmer

- Installation af Citrix Online Plugin
- Installation af Prophix på citrix

Veiledning til Licenser

- Hvordan låner jeg en Licens i Autodesk (Autocad/Inventor)

Veiledning til Microsoft Outlook

- Del din kalender
- Global adresseliste i Outlook for BC Syd
- Hvordan bruger jeg "ikke til stede" assistent
- Hvordan får jeg helligdage frem i min kalender?
- Hvordan kan jeg se hvor meget min mails de fylder i min Outlook
- Opsætning af Outlook og Faktura Flow
- Redigering af offentlig grupper i Webmail
- Se hvem der ejer en gruppe i Outlook

Veiledning til Print og Pcounter

- Hvordan bruger jeg en Pcounterterminal på en kopimaskine (indbygget på maskinen)
- Hvordan bruger jeg en Pcounterterminal på en kopimaskine (påmonteret maskinen)
- Hvordan får en elev sat penge på sin print konto
- Paperiam

Veiledning til Projekter og Mindboard

- MindBoard i Haderslev CK

Veiledning til telefoni og tablet

- Hvordan får jeg min Android mobil på det trådløse ITCSYD
- Hvordan får jeg min iPhone eller iPad på det trådløse ITCSYD
- Hvordan får jeg min Windows mobil på det trådløse ITCSYD
- Omstilling af din IP telefon
- Opsætning af mail på iPhone

Veiledning til Timetrex

- Betjening af Timetrex for Administratorer
- Betjening af timetrex for elever

Veiledning til UMS

- Opret en gæstebrygger i UMS - EUC Syd
- Reset password

Veiledning til Windows skrivebord

- Lav en ny genvej på skrivebordet

Top 10 mest sete enheder

- Omstilling af din IP telefon
- Hvordan bruger jeg en Pcounterterminal på en kopimaskine (indbygget på maskinen)
- Reset password
- Hvordan får jeg helligdage frem i min kalender?
- Betjening af timetrex for elever
- Hvordan får en elev sat penge på sin print konto

