



IT-problemer - hvad gør jeg?

Identificér problemet/fejlen!

Jo mere præcist fejlen beskrives, jo bedre og hurtigere hjælp kan du få.
Har du behov for hjælp, kan du bruge nedenstående liste (i nævnte rækkefølge):

1. Er du spærret kan du selv låse enten via en Kalundborg PC eller via Nem-adgang
2. Tal med en kollega (oplever de samme problem?)
3. Tal med en fra læringsteamet (læringsteamet kender systemerne, har viden om kendte fejl)
4. Tal med din leder (kan tage stilling til det videre forløb)
5. Kontakt relevant support

Citrix:

Er din konto låst: Du kan selv låse den op ellers kontakt en miniadministrator.

Ved øvrige problemer med Citrix:

- I dagvagt: kontakt IT-afdelingen
 - Uden for dagvagt: systemet overvåges af IT-afdelingen, der selv reagerer ved fejl. Kontakt IT-afdelingen hvis fejlen ikke er afhjulpet førstkommande hverdag.
- OBS: Nexus virker, selv om Citrix er nede.

Netværk (ikke mobilnetværk):

- kontakt IT-afdelingen førstkommande hverdag. Systemet kan evt. tilgås på anden lokation.
- OBS: Nexus virker, selv om netværket er nede.

FMK:

- I dagvagt: kontakt Nexus-support
- Uden for dagvagt: dele af systemet overvåges af IT-afdelingen, der selv reagerer ved fejl. Kontakt Nexus-support førstkommande hverdag, hvis fejlen ikke er afhjulpet.

Mobilnetværk:

Ved problemer med mobilnetværket kontaktes TDC.

Her kan du se driftsinformation fra TDC: <https://erhvervkundeservice.tdc.dk/driftsinformation/driftsinformation>

Nexus:

Er din konto låst: Kan du selv låse din citrix-kode op ellers kontakt miniadministrator/leder ellers Nexussupport

Ved øvrige problemer med Nexus:

- I dagvagt kontakt: Nexussupport
- Uden for dagvagt: systemet overvåges af KMD, der selv reagerer ved fejl. Kontakt Nexussupport, hvis fejlen ikke er afhjulpet førstkommande hverdag.

Phoniro Care:

Er din konto låst:

- I dagvagt: kontakt en administrator/leder
- Uden for dagvagt: kontakt Vestsjællands Brandvæsens vagtcentral

Er systemet utilgængeligt?:

- I dagvagt: kontakt Nexussupport
- Uden for dagvagt: kontakt Phoniro Support

Er der problemer med en låseenhed?:

- I dagvagt: kontakt Hjælpemiddeldepotet
- Uden for dagvagt: kontakt en låsesmed

Nyttige telefonnumre

Husk at tale med superbruger/leder inden du ringer

IT-afdelingen:	59 53 48 00
Nexussupport:	59 53 43 50
Phoniro Support:	72 40 24 00
Hjælpemiddeldepotet:	21 70 40 10
Vestsj. Brandvæsens vagtcentral:	44 22 71 12
Låsesmed: Find nummer på nettet. OBS: sidste udvej - først når andre muligheder er afsøgt.	