



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. Tal med en kollega (oplever de samme problem?)
2. Tal med en superbruger (superbrugeren kender systemerne, har viden om kendte fejl og kan låse dig op, hvis din konto er blevet spærret)
3. Tal med din leder (kan låse dig op, hvis din konto er blevet spærret - kan tage stilling til det videre forløb)
4. Kontakt relevant support

Citrix:

Er din konto låst: kontakt en miniadministrator, Caresupport eller IT-afdelingen.

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 afhjulpel førstkommande hverdag.

OBS: SmartCare virker, selv om Citrix er nede.

Netværk (ikke mobilnetværk):

- kontakt IT-afdelingen førstkommande hverdag. Systemet kan evt. tilgås på anden lokation.

OBS: SmartCare virker, selv om netværket er nede.

FMK:

- I dagvagt: kontakt Care-support

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

Mobilnetværk:

Ved problemer med mobilnetværket kontaktes TDC.

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

Care:

Er din konto låst: kontakt superbruger/leder dernæst Caresupport

Ved øvrige problemer med Care:

- I dagvagt kontakt: Caresupport

- Uden for dagvagt: systemet overvåges af KMD, der selv reagerer ved fejl. Kontakt Caresupport hvis fejlen ikke er afhjulpel 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 Caresupport

- 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

Caresupport: 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.