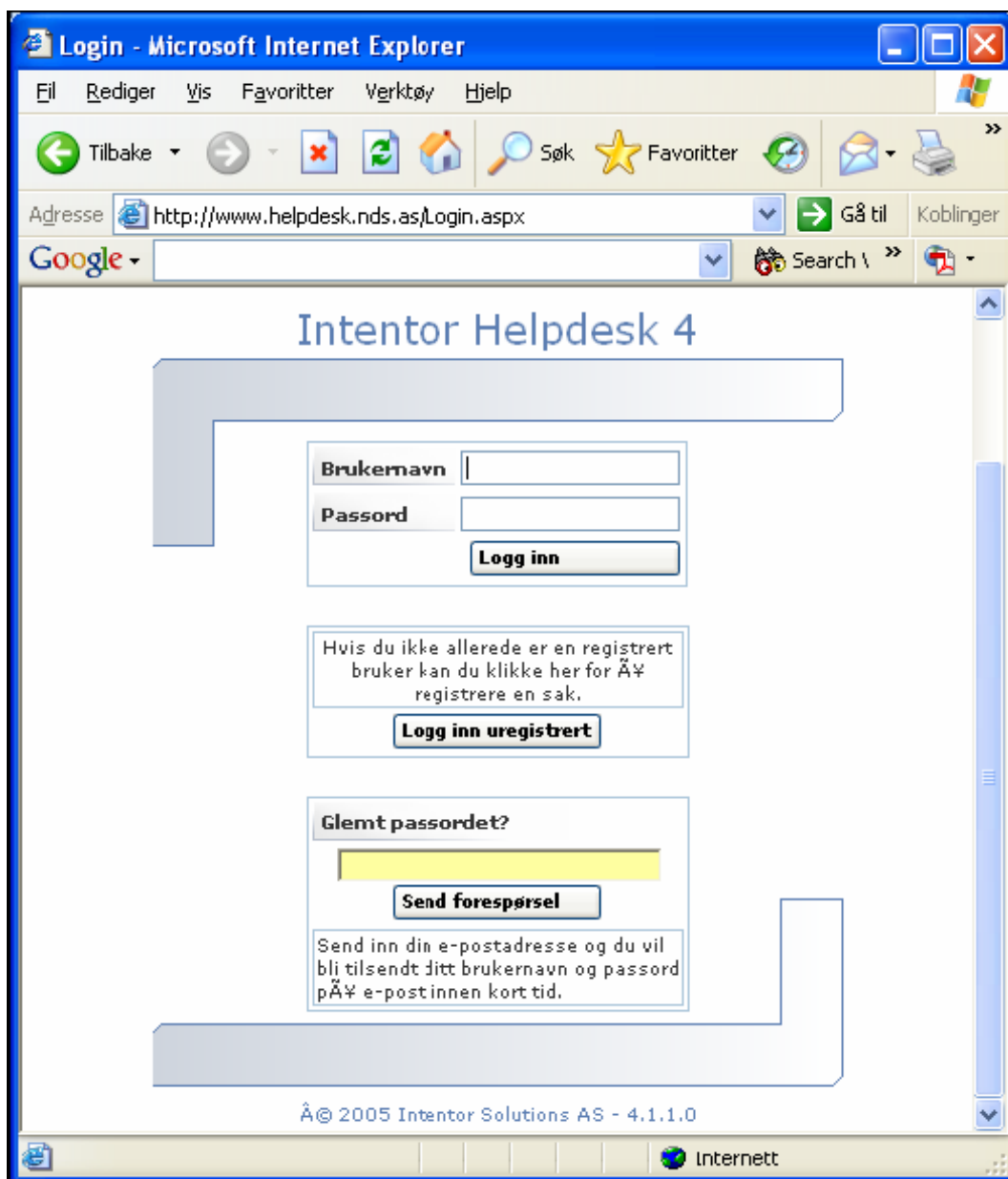


# NDS HELPDESK

## REGISTRERING OG OVERSIKT

1. Brukere skal melde inn forespørsler om brukerstøtte eller feil på et Web basert HelpDesk system. Web adressen for dette er: [www.helpdesk.nds.as](http://www.helpdesk.nds.as)
2. Man må her logge seg inn for å kunne registrere sak. Dette skjer ved bruk av et Brukernavn & Passord (se påloggingsbildet under). Har man ikke dette kan man logge seg inn som en uregistrert bruker. NDS kan da opprette en konto på grunnlag av opplysningene man må oppgi her (klikk da på ”Logg inn uregistrert”)
3. Dersom man ikke har mulighet til å komme seg på internett for å registrere dette kan man ringe NDS Kundeservice på tlf: 69 278000.



4. Når man så er inne kan man opprette ny sak, samt se på sine egne saker.

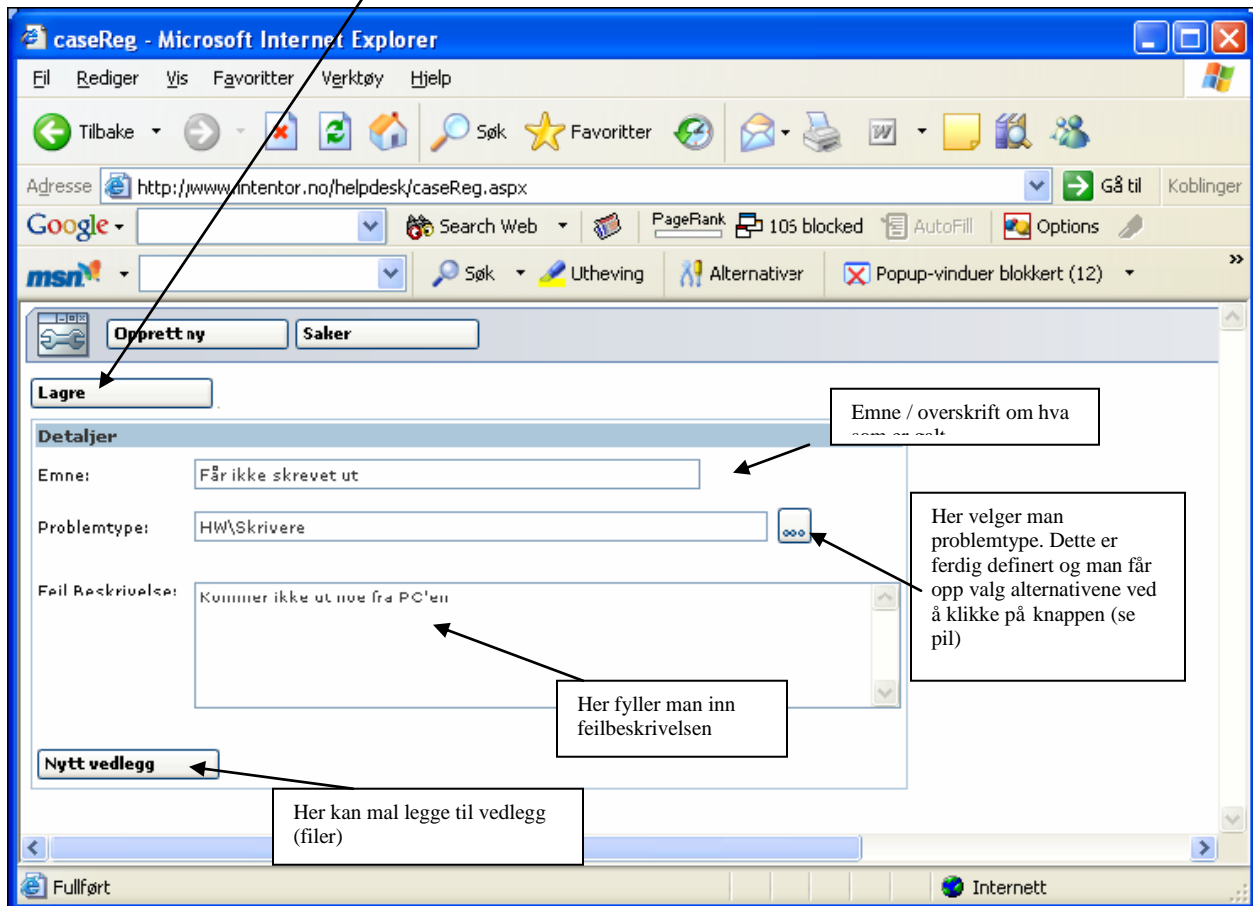
The screenshot shows a web browser window displaying a case management application. The browser's address bar shows the URL <http://www.intentor.no/helpdesk/caseList.aspx>. The application interface includes a navigation bar with buttons for "Opprett ny" and "Saker". Below this is a search filter section with a "Fritekst:" input field and a "Blank søk" button. A list of filter options is provided:  "Åpne saker",  "Lukke saker", and  "Frist overskredet". There is also a "Tilbakestill filter" button. To the right of the filters are date selection fields for "Opprettet dato:" with "Fra:" and "Til:" inputs and calendar icons. Below the filters is a table with the following data:

Sak	Opprettet dato	Problemtype	Løsningsansvarlig	Emne
192	21.01.2005	HW\Skrivere	TEST	Får ikke skrevet ut

Annotations with arrows point to specific elements: "Klikk her for å opprette ny sak" points to the "Opprett ny" button; "Her har man all historikk (åpne saker / lukkede saker & saker hvor satt frist er overgått)." points to the filter options; "Her kan man klikke seg inn på sine saker få å se status eller legge til informasjon\*" points to the "Saker" button.

## REGISTRERING AV NY SAK

1. Ved registrering av ny sak fyller man ut informasjon og feil (se under).
2. Deretter klikker man på lagre knappen for å registrere saken.



3. Går man inn på en sak har man full oversikt over denne.
4. Alle registrerte saker tildeles en konsulent og en frist settes for når oppdraget skal være løst (se bilde under)

Man har da full oversikt over alle sine henvendelser, og løsningene på dette. Registrering kan skje 24t i døgnet.

caseShow - Microsoft Internet Explorer

File Rediger Vis Favoritter Verktøy Hjelp

Adresse: <http://www.intentor.no/helpdesk/caseShow.aspx?CID=192>

Google Search Web PageRank 106 blocked AutoFill Options

msn! Søk Utheving Alternativer Popup-vinduer blokkert (12) Hotmail Messenger Min MSN

Opprett ny Saker Innlogget bruken: TEST Logg ut

### Detaljer

Sak: 192  
Emne: Får ikke skrevet ut  
Registrert av: TEST  
Opprettet dato: 21.01.2005 13:25  
Problemtype: Skrivere  
Serienummer:  
Feil Beskrivelse: Kommer ikke ut noe fra PC'en  
Problemløsning:

Kunde:  
E-post: lp@nds.as;  
92841087@sms.netcom.no  
Telefon:

### Ansvar og frister

Løsningsansvarlig: Lasse Pettersen  
Prioritet: Normal - Service Oppdrag  
Status: Avsluttet  
Planlagt start: 21.01.2005  
Frist:

Nytt notat Nytt vedlegg

Her ligger all detaljinfo om saken. Når er den registrert, av hvem, feilbeskrivelse etc.

Her legger man til ny info (Notat) eller vedlegg (filer)

Her ligger info om løsningsansvarlig, prioritet, status, frist for når sak skal være løst.

Notat	Til	Kopi	Registrert av	Reg. dato
Nå fungerer det igjen			TEST	21.01.2005 13:27

Fullført Internett