

Bruk av Helpdesk ved Kvaløya VGS

Bruk av Helpdesk

1. Logg inn med brukernavnet du bruker på Fronter (VG2, VG3, Ansatte) eller FeideID/ElevPCen (kun for VG1-elever) [her](#)
2. Velg "Ny sak".
3. Velg "IKT-tjenester Sentrale" for Citrix-programmer og "IKT-tjenester Lokal skole" for andre henvendelser dvs til IT-avdelingen ved skolen
4. Velg "Feilmelding"
5. Fyll ut skjemaet og trykk "Send sak" og skriv mest mulig detaljer som f.eks maskintype, serienr og klasse som du går på skolen (ikke velg "Feiltype") ved registrering

Svar fra Helpdesk

Etter du har lagt inn sak til IT-avdelingen, vil du vanligvis motta mail fra mail-adressen helpdesk(krøllalfa)tromsfylke.no.

I mailen vil du få tilbakemelding om en status, navn på hvem som jobber med saken og aktuelle skolenavn.

Du kan også logge inn på Helpdesk for å få se status og om saken er i arbeid etc.

Da trykker du på f.eks "Dine åpne" eller "Dine løste" og trykker på "Vis løsningstekst".

Du kan svare på evt spørsmål eller legge til detaljer ved å trykke på "Tilleggsinfo" og trykke på "Lagre" dvs på "Diskett-symbolet" i Helpdesk.

Status på henvendelsen

Du kan følge saken din med logge inn på Helpdesk hjemmefra og på skolen dvs [her](#).

Du må da bruke brukernavnet du brukte da saken ble lagt inn dvs brukernavn på Fronter eller FeideID/ElevPCen.

Når saken er løst vil du motta en mail med løsningen eller svar på det du har meldt inn til Helpdesk til skolen.

Du kan også bruke Helpdesk for å se om saken er under arbeid evt en løsning eller evt svar på din henvendelse.

Det finner du under "Dine åpne" eller "Dine løste" på Helpdesk.

Rune Andresen, IT-avd ved Kvaløya VGS