

KONTOR – Fjernhjelp fra eksterne leverandører

IØD sin plattform begrenser hvilke filer som det tillates å bli kjørt. Det er derfor ikke mulig å benytte seg av installasjonsfiler for å oppnå en fjernhjelpssesjon.

Derfor tilbys alternativet Team Viewer med en minimalistisk klient for brukeren, og leverandøren kan benytte en ordinær utgave av Team Viewer for å koble seg opp.

Denne guiden er ment som et hjelpemiddel for å få en Temviewer sesjon opp å gå, og er derfor delt inn i to kapitler:

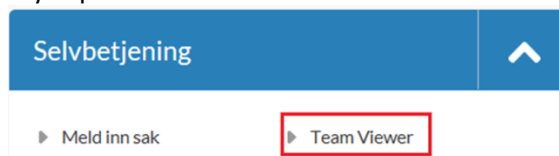
1. Informasjon til brukere av KONTOR
2. Informasjon til ekstern leverandør/helpdesk



Informasjon til brukere av KONTOR

Fremgangsmåte

1. Ved behov for fjernhjelp, åpne Internet Explorer og gå til www.iofd.no
2. Under menyen «Selvbetjening»:
 - a. Trykk på «Team Viewer»:



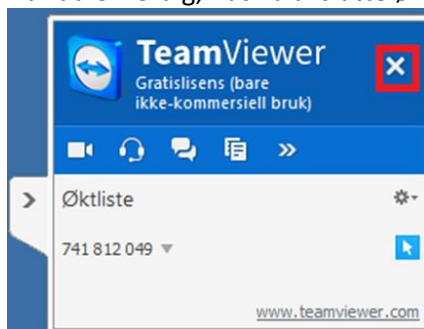
- b. Trykk på "Run" knappen:



3. Du vil så få opp et vindu som inneholder «Din ID» og «Passord», oppgi disse til leverandøren:



4. Når du er ferdig, husk å avslutte økten ved å trykke på «X» for å slette sesjonen:



Informasjon til ekstern leverandør/helpdesk

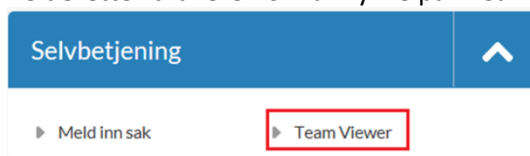
IØD sin plattform begrenser hvilke eksekverbare filer som tillates kjørt under %APPDATA% og %LOCALAPPDATA%. Det er derfor ikke mulig å benytte seg av installasjonsfiler for å oppnå en fjernhjelpssesjon.

Derfor tilbys alternativet Team Viewer med en minimalistisk klient for brukeren, og leverandøren kan benytte en ordinær utgave av Team Viewer for å koble seg opp.

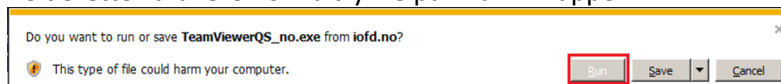
Fremgangsmåte

1. Be brukeren om å starte Team Viewer klienten ved å gå til www.iofd.no og velge menyen «Selvbetjening»

- a. Be deretter brukeren om å Trykke på “Team Viewer” linken:



- b. Be deretter brukeren om å trykke på “Run” knappen:



2. Du kan så starte den ordinære Team Viewer klienten og spørre brukeren om «Din ID» og «Passord» som vises på skjermen til brukeren.

Dette taster du så inn i klienten og velger “connect”:

