

KMD SERVICEPORTAL

SERVICEPORTAL HÅNDBOG

VERSION 2.1

April 2020



Indholdsfortegnelse

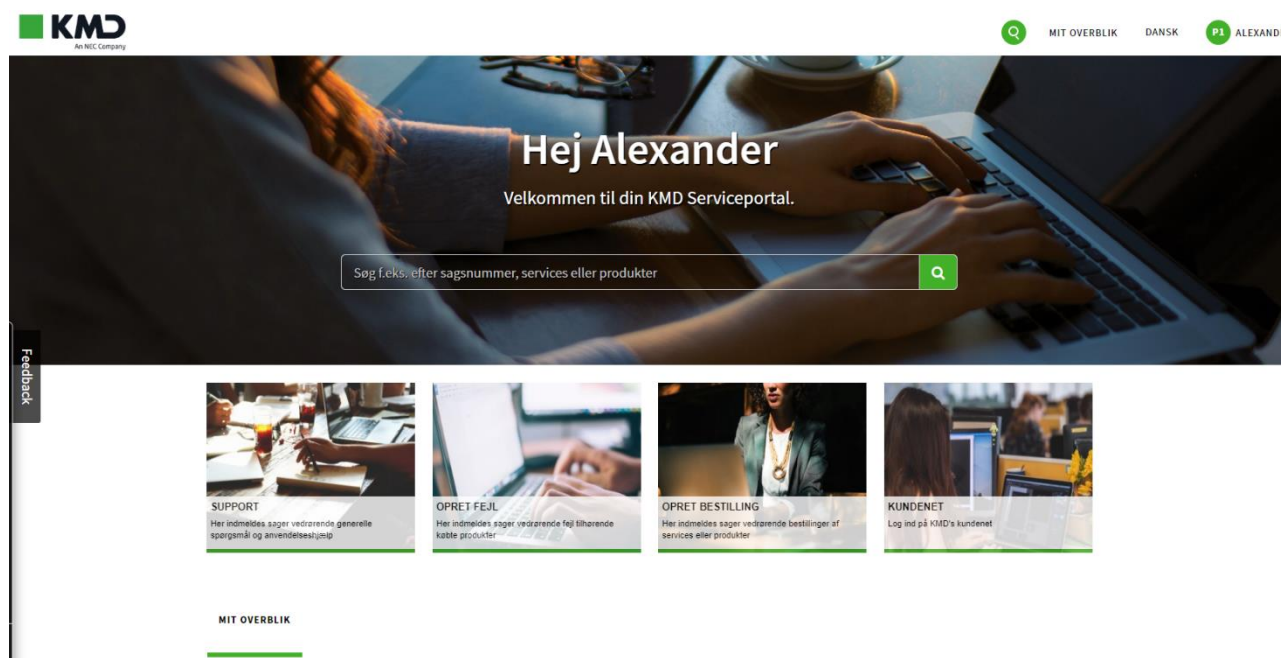
Introduktion	2
Startside	2
Søgning på Serviceportalen	2
Tre typer af sager	3
Mit overblik	4
Betydning af lister	5
Redigering af lister	6
Opret en sag	7
Afslut en løst sag	9
Administrer brugere	10
Opret ny portalbruger	11
Tilføj eller fjern forretningsservice eller roller for brugere	13

INTRODUKTION

I dette dokument finder du en grundlæggende vejledning til KMD's Serviceportal. Du kan finde information om startside, og hvordan du navigerer herfra og ud til portalens øvrige moduler. Desuden vil du få et overblik over de forskellige typer af sager, som du kan oprette, samt hvordan du kan navigere i de aktive- og afsluttede sager. Der er inkluderet en guide til oprettelse og afslutning af sager.

Den sidste del af håndbogen vil være forbeholdt administratorer på portalen, som indeholder vejledning til oprettelse og administration af brugere.

STARTSIDE



Startsiden giver dig mulighed for at oprette en sag med få klik. Desuden kan du få et hurtigt overblik over egne åbne sager og søge globalt på tværs af indhold. Benyt også gerne muligheden for at give feedback (som du finder i venstre side), så vi kan fortsætte med at forbedre Serviceportalen efter jeres behov.

Søgning på Serviceportalen

På startside har du mulighed for at søge på tværs af alt indhold som du har adgang til på Serviceportalen. Dette kan blandt andet være sagsnumre, fejlbeskrivelser eller forretningsservices. Det store søgefelt findes midt på startside, men kan også findes i toppen af siden ved at klikke på nedenstående søgeikon:



Tre typer af sager



SUPPORT

Her indmeldes sager vedrørende generelle spørgsmål og anvendelseshjælp



OPRET FEJL

Her indmeldes sager vedrørende fejl tilhørende købte produkter



OPRET BESTILLING

Her indmeldes sager vedrørende bestillinger af services eller produkter



KUNDENET

Log ind på KMD's kundenet

Fra startside er der mulighed for at melde tre typer af sager ind. Alt afhængig af sagstypen der skal indmeldes, er der følgende muligheder:

<ul style="list-style-type: none"> ■ Support 	<p><u>Support</u> skal anvendes i forbindelse med generelle spørgsmål eller anvendelseshjælp til KMD-produkter.</p>
<ul style="list-style-type: none"> ■ Opret fejl 	<p><u>Opret fejl</u> benyttes i forbindelse med at der er opstået en fejl vedrørende købte produkter, f.eks. i drift eller funktionalitet.</p>
<ul style="list-style-type: none"> ■ Opret bestilling 	<p>Hvis der skal foretages en bestilling af en service eller et produkt benyttes <u>opret bestilling</u>.</p>

Når du klikker ind på en af de nævnte muligheder, bliver du præsenteret for en formular, som er tilpasset netop den type sag, som ønskes oprettet. En guide til oprettelse af en sag vil blive præsenteret i afsnit: **Opret en sag.**

MIT OVERBLIK

Klikker du på [Mit Overblik](#) øverst til højre på startsiden eller scroller lidt ned på startsiden, finder du et overblik over status på indmeldte sager. Dette overblik giver hurtig og overskuelig indsigt i samtlige sager, som du har adgang til. Hvis du arbejder med flere produkter eller services fra KMD, vises de under [Forretningsservices](#), hvor du kan sortere til og fra alt afhængig af den visning, der ønskes.

NB: Du kan kun se sager, som vedrører forretningsservices, som du har adgang til.

Sager: Oprettet mellem: og: Nulstil

Forretningsservices: Fravælg alle

Antivirus.test
KMD Cloud.test.IO
Office pakken.test

Mine åbne sager

2

Alle åbne sager

2


Sager som afventer kunde

0

Alle løste/lukkede sager

7

Sager af Type



Gruppér efter: Type ▼

☰ Alle åbne sager (2 resultater) Nøgleordssøgning Q

Nummer	Type	Kort Beskrivelse	Forretningsservice	Prioritet	Status	Kontakt	Oprettet	Mine referencer	Opdateret
CS0812802	Service request	Excel Bestilling	Office pakken.test	3 - Moderat	Ny	Portal Test 1	18.02.2020 10:10:40		18.02.2020 10:10:44
CS0812803	Incident	Arkivering af GDPR data	KMD Cloud.test.IO	2 - Høj	Ny	Portal Test 1	18.02.2020 10:28:35		18.02.2020 10:28:35

< > Række 1 - 2 af 2

■ Mine åbne sager	I dette felt kan du se alle åbne sager, som <u>du</u> har indmeldt.
■ Alle åbne sager	Dette felt viser alle åbne sager, inklusiv de sager, som dine kollegaer har indmeldt.
■ Sager som afventer kunde	Dette felt viser de pågældende sager, hvor KMD afventer dit eller dine kollegaers svar, for at kunne løse sagerne. Det er derfor vigtigt, at du responderer så hurtigt som muligt, så sagerne kan blive løst.
■ Alle løste/lukkede sager	I dette felt kan du tilgå historikken på tidligere løste og lukkede sager, som du og dine kollegaer har oprettet.
■ Sager af type	Tabellen illustrerer, hvilke typer af sager som er oprettet, sorteret efter om det er en case, incident eller service request.

Ved at klikke på en af de fire første ovenstående kategorier, vil du tilgå en liste over de specifikke sager. Desuden vil du kunne tilgå information og status på sagerne.

Betydning af lister

Hvis der scrolles ned på siden i [Mit overblik](#), bliver du mødt af en liste, der kan se således ud:

Mine åbne sager (2 resultater)											Nøgleordssøgning <input type="text"/>	
Nummer	Type	Kort Beskrivelse	Forretningsservice	Prioritet	Status	Delstatus	Kontakt	Kanal	Oprettet	Opdateret	Forventede Release datoer	
CS0812802	Service request	Excel Bestilling	Office pakken.test	3 - Moderat	Ny		Portal Test 1	Web	18.02.2020 10:10:40	18.02.2020 10:10:44		
CS0812803	Incident	Arkivering af GDPR data	KMD Cloud.test.IO	2 - Høj	Ny		Portal Test 1	Web	18.02.2020 10:28:35	18.02.2020 10:28:35		

< > Række 1 - 2 af 2

En forklaring af de forskellige kolonneoverskrifter/filtrer er som følger:


■ Nummer	Nummer indikerer referencenavnet på den pågældende sag. Alle sagsnumre starter med CS (case) efterfulgt af syv cifre. Ønsker du en opdatering på en sag eller at referere til en tidligere sag, så benyt dette nummer.
■ Type	Type indikerer hvilken salgs sag, der er tale om: <ul style="list-style-type: none"> ■ <u>Service request</u>: En bestilling. ■ <u>Incident</u>: En fejl. ■ <u>Case</u>: Generel support henvendelse f.eks. spørgsmål eller anvendeshjælp.
■ Kort beskrivelse	Dette er sagens overskrift. Dette skal gerne være en kort og præcis beskrivelse af problemstillingen, med henblik på at give et bedre overblik over hvilke sager, der er aktuelle. Eller om en tidligere sag af samme type allerede er løst.
■ Forretningsservice	Denne kolonne viser hvilket KMD-produkt, som sagen er indmeldt på. Kontakt din lokale administrator, hvis du ikke har adgang til de korrekte løsninger.
■ Prioritet	Dette er prioriteten på sagen.
■ Status	Viser den aktuelle status på sagen. Der er fire forskellige statusser: <ul style="list-style-type: none"> ■ <u>Ny</u>: Nye sager er endnu ikke blevet visiteret af supporten. ■ <u>Åben</u>: Åbne sager er blevet visiteret af supporten, og indikerer at en sag er igangværende. Hvis der ønskes en yderligere opdatering, gå ind på sagen og spørg om dette. ■ <u>Løst</u>: Sager med status 'Løst' skal du, som kunde, gerne forholde dig til. Se afsnittet: Afslut en løst sag og afslut sagen, hvis du vurderer at sagen er løst tilfredsstillende. ■ <u>Lukket</u>: Sager med status 'Lukket' kan ikke genåbnes. Disse kan bruges til historisk overblik.
■ Delstatus	Denne kan enten være 'Afventer kundeoplysninger' eller 'Opdateret af kontakt'. <ul style="list-style-type: none"> ■ <u>Afventer kundeoplysninger</u>: Her mangler KMD yderligere informationer fra dig for at komme videre i løsningsprocessen af sagen. ■ <u>Opdateret af kontakt</u>: Denne status viser at du, eller en kollega, har været inde og opdatere sagen.
■ Kontakt	Dig eller din kollega, som er kontakt på sagen.

■ Kanal	Viser hvordan sagen er meldt ind til KMD. 'Web' betyder at sagen er meldt ind igennem Serviceportalen. Det kan også være igennem 'Telefon' eller 'Mail', hvis der er mulighed for dette.
■ Oprettet	Dato og klokkeslæt for oprettelse af sagen.
■ Opdateret	Dato og klokkeslæt for seneste opdatering på sagen.
■ Forventet Releasedatoer	Hvis der er en kendt releasedato, kan denne være angivet her.

Redigering af lister

Du kan redigere dine kolonneoverskrifter/filtre efter eget ønske. Du selv kan vælge hvilke filtre du ønsker at have vist. Hvis du ønsker at redigere dine filtre, følg nedenstående procedure:

NB: Nummer, Type og Kort Beskrivelse kan ikke fjernes fra oversigten.

Trin	Procedure
1. Klik på tandhjulet	<p>Det første skridt er at trykke på tandhjulet øverst i venstre side af listen.</p> 
2. Vælg filtre	<p>Vælg dernæst de filtre du ønsker at bruge ved at "trække-og-slippe" filtrene mellem <u>Tilgængelig</u> og <u>Valgt</u> ved hjælp af musen. Dette gøres også ved at "trække-og-slippe" filterne.</p> 
3. Gem ændringer	<p>Afslutningsvist gemmer du dine ændringer ved at trykke på <u>OK</u>, hvorefter kolonnerne vil være tilpasset efter din redigering. Disse ændringer vil også blive gemt til næste gang, du logger på.</p> 

OPRET EN SAG

Inden du opretter en sag, skal du tage stilling til om sagen vedrører en fejl, en bestilling eller generel support/anvendelsehjælp. Vælg derefter den tilhørende sagsformular, som beskrevet i afsnittet: **Tre typer af sager**.

Hvis du f.eks. oplever en fejl og vil indmelde den, ser formularen således ud:

Opret sag - fejl

* Kontakt
Alexander

* Kunde
KMD Internt

* Forretningsservice
KMD Cloud.test.IO

* Prioritet
2

* Kort Beskrivelse
Skriv venligst en kort overskrift der beskriver fejlen
Arkivering af GDPR data


* Fejlbeskrivelse
Beskriv venligst fejlen så detaljeret som muligt (hvornår stoppede det med at virke, hvad er påvirket af fejlen, hvordan reproduceres fejlen osv.)
GDPR data skal automatisk slettes efter en given periode. Dette er ikke tilfældet.

* Forventet resultat
Beskriv venligst det resultat du forventede
At GDPR data faktisk slettes efter en given periode

* Påvirkning
Hvor mange er påvirket af fejlen?
Alle brugere

Min Reference
Tilføj evt. en reference eller en oprindelig opgavestiller

GDPR- og personhenførbare data
I dette felt kan du indsætte GDPR- og personhenførbare data

 Vedhæft

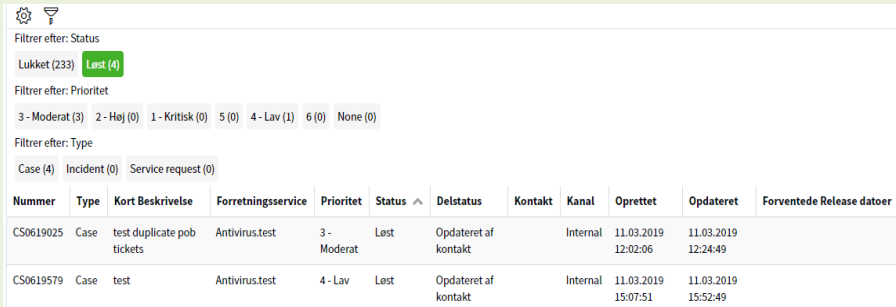
Proceduren for oprettelse af sag og udfyldning af formularen, er som følger:

Trin	Procedure
1. Kontakt og Kunde	Felterne kontakt og kunde vil altid være automatisk udfyldte med dine informationer.
2. Forretningsservice	Forretningsservice skal udfyldes med det produkt, som fejlen/bestillingen vedrører.
3. Prioritet	I dette felt vælges prioriteten på den pågældende sag. Dette gøres ud fra hvilke prioriteter, du som kunde har tilgængelig (afhænger af den indgåede kontrakt med KMD).
4. Kort beskrivelse	Den korte beskrivelse er titlen på din henvendelse, og må gerne være så sigende som muligt. Dette gør det nemmere at kategorisere de indmeldte henvendelser.
5. Fejlbeskrivelse	Beskriv venligst fejlen på det pågældende produkt, så detaljeret som muligt. Dette kunne f.eks. være informationer angående hvornår fejlen opstod, hvad der er påvirket af fejlen og hvordan fejlen kan reproduceres osv.
6. Forventet resultat	Beskriv venligst det resultat du forventede, og altså ikke det faktiske resultat som fejlen medførte.
7. Påvirkning	Angiv hvor mange kollegaer inklusiv dig selv, som er påvirket af den givende fejl.
8. Min reference	Dette er ikke et obligatorisk felt, men det kan benyttes til f.eks. at notere hvilken kollega, som fejlen oprettes på vegne af.
9. GDPR	Anvend dette felt til at indsætte "GDPR- og personhenførbare data", såfremt der er informationer af denne type i sagen.
10. Vedhæft	Nederst på formularen kan du f.eks. vedhæfte skærbilleder. Disse billeder bliver alle håndteret under forudsætninger af, at de indeholder GDPR-information.
11. Gem og send	<p>Afslutningsvis klikkes der på send øverst i højre hjørne, hvorefter sagen bliver oprettet.</p> <div style="text-align: center; margin: 10px 0;">  </div> <p>Du kan nu følge sagen under alle åbne sager.</p>

Afslut en løst sag

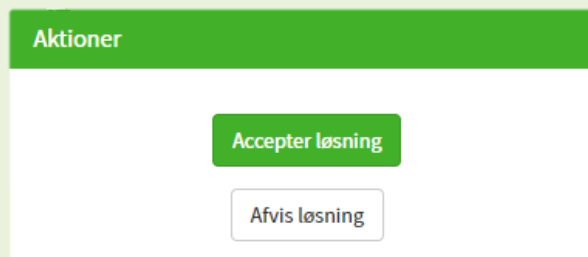
Når en sag bliver markeret som Løst, har du som kunde mulighed for enten at acceptere eller afvise løsningen. Når først sagen er accepteret og lukket, er der ikke mulighed for at genåbne sagen. Derfor er det en god idé at tage stilling til løsningen inden du afslutter den, så der ikke skal indmeldes en ny sag efterfølgende. Accepterer eller afviser du ikke løsningen inden for perioden defineret i kontrakten med KMD, så sættes sagen automatisk i status Lukket.

For at fremsøge de løste sager, som ønskes afsluttet, følg den nedenstående procedure:

Trin	Procedure																																																																					
1. Tilgå Alle løste/lukkede sager	<p>Navigér til Mit Overblik og vælg sorteringsmulighed Alle løste/ lukkede sager, og en liste med alle løste og lukkede sager vil blive vist.</p>																																																																					
2. Fremsøg løst sag	<p>Du har to valgmuligheder, for at fremsøge de løste sager:</p> <p>Enten kan du sortere i sagslisten så de løste bliver vist før de lukkede. Dette kan gøres simpelt ved at klikke på status-kolonnen, så de løste sager bliver vist øverst.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Nummer</th> <th>Type</th> <th>Kort Beskrivelse</th> <th>Forretningservice</th> <th>Prioritet</th> <th>Status</th> <th>Delstatus</th> <th>Kontakt</th> <th>Kanal</th> <th>Oprettet</th> <th>Opdateret</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>CS0619025</td> <td>Case</td> <td>test duplicate pob tickets</td> <td>Antivirus.test</td> <td>3 - Moderat</td> <td>Løst</td> <td>Opdateret af kontakt</td> <td></td> <td>Internal</td> <td>11.03.2019 12:02:06</td> <td>11.03.2019 12:24:49</td> </tr> <tr> <td>CS0619579</td> <td>Case</td> <td>test</td> <td>Antivirus.test</td> <td>4 - Lav</td> <td>Løst</td> <td>Opdateret af kontakt</td> <td></td> <td>Internal</td> <td>11.03.2019 15:07:51</td> <td>11.03.2019 15:52:49</td> </tr> </tbody> </table> <p>Alternativt kan du åbne filteret og fremsøge de løste sager. Dette gøres ved at klikke på tragt-ikonet og derefter på løst under "Filtrer efter: Status", som illustreret på nedenstående billede.</p>  <p>The screenshot shows a filter menu with the following options:</p> <ul style="list-style-type: none"> Filtrer efter: Status: Lukket (233) Løst (4) Filtrer efter: Prioritet: 3 - Moderat (3) 2 - Høj (0) 1 - Kritisk (0) 5 (0) 4 - Lav (1) 6 (0) None (0) Filtrer efter: Type: Case (4) Incident (0) Service request (0) <p>The table below shows the filtered results:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Nummer</th> <th>Type</th> <th>Kort Beskrivelse</th> <th>Forretningservice</th> <th>Prioritet</th> <th>Status</th> <th>Delstatus</th> <th>Kontakt</th> <th>Kanal</th> <th>Oprettet</th> <th>Opdateret</th> <th>Forventede Release datoer</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>CS0619025</td> <td>Case</td> <td>test duplicate pob tickets</td> <td>Antivirus.test</td> <td>3 - Moderat</td> <td>Løst</td> <td>Opdateret af kontakt</td> <td></td> <td>Internal</td> <td>11.03.2019 12:02:06</td> <td>11.03.2019 12:24:49</td> <td></td> </tr> <tr> <td>CS0619579</td> <td>Case</td> <td>test</td> <td>Antivirus.test</td> <td>4 - Lav</td> <td>Løst</td> <td>Opdateret af kontakt</td> <td></td> <td>Internal</td> <td>11.03.2019 15:07:51</td> <td>11.03.2019 15:52:49</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Nummer	Type	Kort Beskrivelse	Forretningservice	Prioritet	Status	Delstatus	Kontakt	Kanal	Oprettet	Opdateret	CS0619025	Case	test duplicate pob tickets	Antivirus.test	3 - Moderat	Løst	Opdateret af kontakt		Internal	11.03.2019 12:02:06	11.03.2019 12:24:49	CS0619579	Case	test	Antivirus.test	4 - Lav	Løst	Opdateret af kontakt		Internal	11.03.2019 15:07:51	11.03.2019 15:52:49	Nummer	Type	Kort Beskrivelse	Forretningservice	Prioritet	Status	Delstatus	Kontakt	Kanal	Oprettet	Opdateret	Forventede Release datoer	CS0619025	Case	test duplicate pob tickets	Antivirus.test	3 - Moderat	Løst	Opdateret af kontakt		Internal	11.03.2019 12:02:06	11.03.2019 12:24:49		CS0619579	Case	test	Antivirus.test	4 - Lav	Løst	Opdateret af kontakt		Internal	11.03.2019 15:07:51	11.03.2019 15:52:49	
Nummer	Type	Kort Beskrivelse	Forretningservice	Prioritet	Status	Delstatus	Kontakt	Kanal	Oprettet	Opdateret																																																												
CS0619025	Case	test duplicate pob tickets	Antivirus.test	3 - Moderat	Løst	Opdateret af kontakt		Internal	11.03.2019 12:02:06	11.03.2019 12:24:49																																																												
CS0619579	Case	test	Antivirus.test	4 - Lav	Løst	Opdateret af kontakt		Internal	11.03.2019 15:07:51	11.03.2019 15:52:49																																																												
Nummer	Type	Kort Beskrivelse	Forretningservice	Prioritet	Status	Delstatus	Kontakt	Kanal	Oprettet	Opdateret	Forventede Release datoer																																																											
CS0619025	Case	test duplicate pob tickets	Antivirus.test	3 - Moderat	Løst	Opdateret af kontakt		Internal	11.03.2019 12:02:06	11.03.2019 12:24:49																																																												
CS0619579	Case	test	Antivirus.test	4 - Lav	Løst	Opdateret af kontakt		Internal	11.03.2019 15:07:51	11.03.2019 15:52:49																																																												
3. Tilgå løst sag	<p>Klik på den pågældende sag på listen, som ønskes afsluttet. Herefter føres du til sagsoverblikket for den pågældende sag.</p>																																																																					
4. Afslutningsnoter	<p>Afslutningsnoter</p> <p>Din sag er blevet løst med følgende kommentar:</p> <p>Vi fandt frem til fejlen og GDPR data slettes nu automatisk efter en given tid</p> <p>Ved dette felt kan du se afslutningsnoterne på sagen, hvor en forklaring på løsningen og årsag for fejlen vil være beskrevet.</p>																																																																					

5. Accepter/afvis løsningen

Ude i højre side af sagen har du muligheden for at acceptere eller afvise løsningen på sagen. Du bedes enten acceptere/afvise løsningen indenfor et bestemt antal dage, ofte 5, ellers vil sagen automatisk blive lukket.



Hvis løsningen accepteres, kan sagen ikke genåbnes, og der skal derfor oprettes en ny sag, hvis problemet fortsat opstår.

Hvis løsningen derimod afvises, vil sagen blive genåbnet.

ADMINISTRER BRUGERE

Denne funktion er forbeholdt administratorer på Serviceportalen. Som administrator har du mulighed for at oprette, administrere og deaktivere brugere. Når du klikker på "Administrer brugere" i menuen i toppen af startsiden, får du nedenstående overblik.



Alle brugere Administrator Aktive brugere Inaktive brugere Ny bruger

☰ Alle brugere Række 1 - 14 af 14 < >

Ændr brugerens forretningsservices Ændr brugerens roller Nøgleordssøgning 🔍


Vælg alle			Navn	E-mail	Telefon	Bruger-id
<input type="checkbox"/>			Portal Test 1	portaltest1@kmd.dk		portaltest1@kmd.dk
<input type="checkbox"/>			John Testkunde	johntestkunde@kmd.dk	+4512345678	johntestkunde@kmd.dk

Øverst på siden vil du have adgang til fire forskellige lister, som du kan tilgå ved et simpelt klik på knapperne; Alle brugere, Administrator, Aktive brugere og Inaktive brugere. Disse viser en sorteret liste ud fra det valgte kriterie af de eksisterende brugere.

Skal der oprettes en ny bruger, kan det nemt klares ved at klikke på "Ny bruger". Se afsnittet: Opret **ny portalbruger**

hvis der er behov for yderligere information.

De to ikoner herunder viser hvilke adgange den specifikke bruger har i forhold til deres tildelte roller. Fra venstre er det: "Se kun egne sager" og "Kun læseadgang". Ved at holde musen over ikonerne, får du

fremvist en beskrivelse af ikonet. De grønne flueben  viser hvilke roller den enkelte bruger har adgang til.

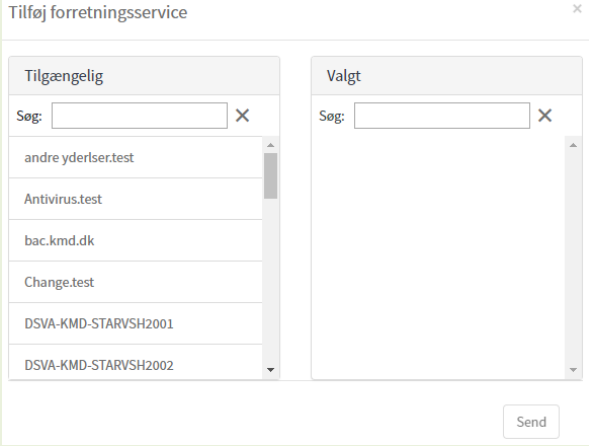
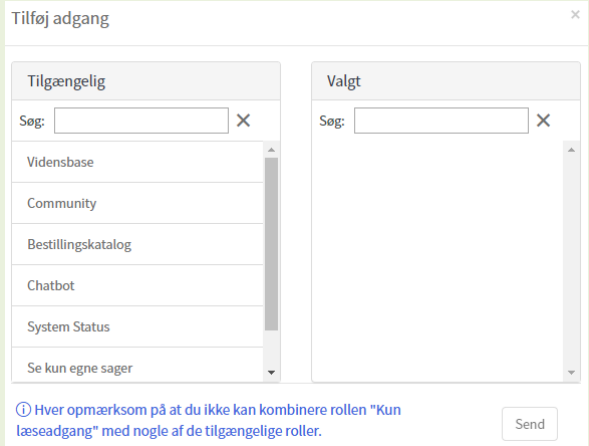
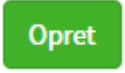
	Se kun egne sager		Kun læseadgang
---	-------------------	---	----------------

Se kun egne sager	Her har du kun mulighed for at se de sager, du selv har oprettet eller er kontaktperson på.
Kun læseadgang	Her får du mulighed for at læse alle sager på de forretningsservices, du har adgang til, men du har ikke mulighed for at ændre i dem eller oprette nye sager.

Opret ny portalbruger

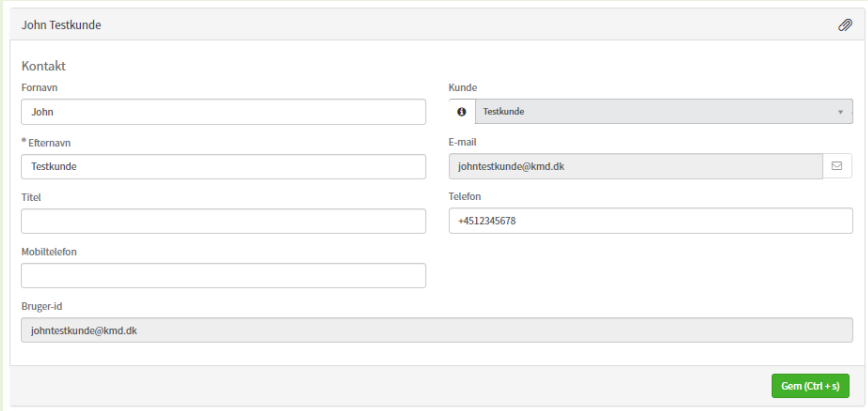
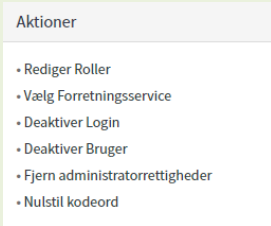
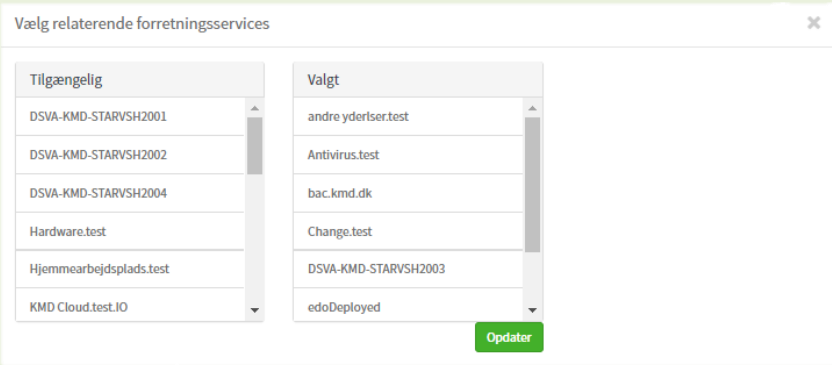

Som administrator kan du nemt og hurtigt oprette nye brugere og give dem passende rettigheder og roller. Nedenstående guide vil lede dig igennem proceduren ved oprettelse af nye brugere af portalen.

Trin	Procedure
1. Opret ny bruger	<p>Navigér til Administrer brugere øverst på startside, og klik derefter på Ny bruger.</p> <div style="text-align: center;">  </div>
2. Udfyld felterne som anvist	<p>Du vil nu se følgende formular, som du bedes udfylde med informationerne, som beskrevet.</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <p>Opret ny bruger</p> <p>* Fornavn <input type="text"/></p> <p>* Efternavn <input type="text"/></p> <p>* E-mail <input type="text"/></p> <p>* Bekræft e-mail <input type="text"/></p> <p>* Telefonnummer <input type="text"/></p> <p><input type="checkbox"/> Bruger skal være administrator</p> <p style="text-align: center;"> <input type="button" value="Tilføj forretningsservice"/> <input type="button" value="Tilføj adgang"/> </p> <p style="text-align: center;"><input type="button" value="Opret"/></p> </div> <p>NB: Hvis et telefonnummer på 8 cifre meldes "ikke gyldigt", indsæt et "+" efterfulgt af landekode foran de 8 cifre.</p>

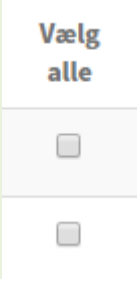

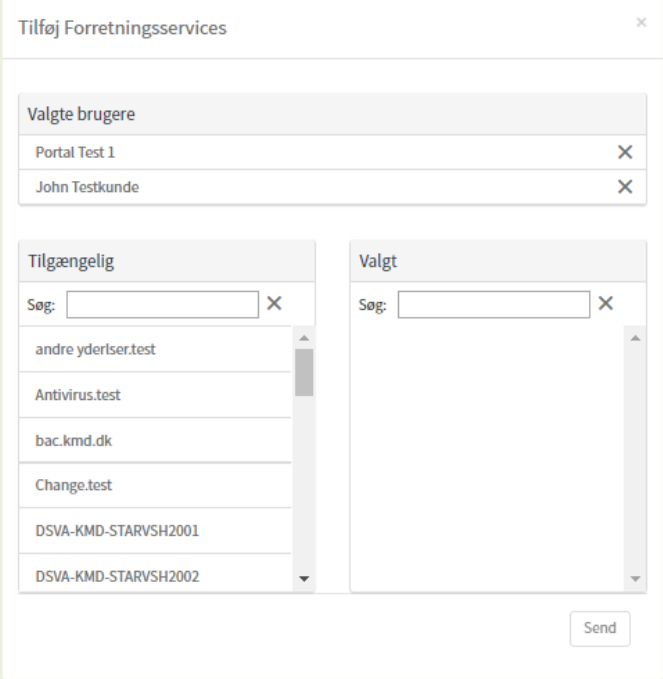

3. Skal bruger være administrator?	<p>Tag stilling til om brugeren, som du vil oprette, skal være administrator, hvis dette er tilfældet sæt flueben ved i <u>Bruger skal være administrator</u>.</p> <p>NB: Disse rettigheder kan efterfølgende fjernes igen, se afsnit: Tilføj eller fjern forretningsservice eller roller for brugere.</p>
4. Tilføj forretningsservices	<p>Herefter tager du stilling til de forretningsservices som er relevante for den enkelte bruger at kunne tilgå. Du tildeler den ønskede forretningsservice ved at "trække-og-slippe" den fra <u>Tilgængelig</u> til <u>Valgt</u>. Afslut med <u>Send</u>.</p> <div data-bbox="647 555 1238 999" data-label="Form">  </div>
5. Tilføj roller/adgange	<p>Dernæst tilføjes de adgange, som er relevante for brugeren at have. Det kunne f.eks. være specifikke områder af Serviceportalen som Bestillingskatalog eller System Status. Du tildeler den ønskede adgang ved at "trække-og-slippe" den fra <u>Tilgængelig</u> til <u>Valgt</u>. Afslut med <u>Send</u>.</p> <div data-bbox="647 1173 1238 1617" data-label="Form">  </div> <p>NB: Yderligere guide for forretningsservices og roller/adgange kan findes i afsnit: Tilføj eller fjern forretningsservice eller roller for brugere.</p>
6. Send formular	<p>Når de ovenstående felter er udfyldt, skal du blot oprette formularen ved at klikke på <u>Opret</u> nederst i formularen. Brugeren vil nu være oprettet, og du kan se brugeren på listen over alle brugere under <u>Administrer brugere</u>.</p> <div data-bbox="882 1861 1007 1933" data-label="Form">  </div>

Tilføj eller fjern forretningsservice eller roller for brugere

Der er to muligheder for at tilføje eller fjerne forretningsservices eller roller for brugere, hvis du er en administrator på portalen. Følg nedenstående procedure 1, hvis du ønsker at ændre i en enkelt brugers rettigheder. NB: Hvis flere bruger ønskes ændret på samme tid, følg procedure 2.

Trin	Procedure 1
<p>1. Klik på bruger</p>	<p>Navigér til <u>Administrer brugere</u> og vælg den bruger, som du ønsker at ændre, herefter vil et billede med brugerens informationer blive vist.</p>  <p>The screenshot shows a user profile for 'John Testkunde'. It includes fields for 'Kontakt' (Fornavn: John, * Efternavn: Testkunde, Titel, Mobiltelefon) and 'Kunde' (Kunde: Testkunde, E-mail: johntestkunde@kmd.dk, Telefon: +4512345678). A 'Bruger-id' field contains 'johntestkunde@kmd.dk'. A 'Gem (Ctrl + s)' button is at the bottom right.</p>
<p>2. Aktioner</p>	<p>Hvis du scroller ned på siden, vil du se en boks, "Aktioner", hvori du bl.a. kan deaktivere brugeren, nulstille kodeord eller fjerne administratorrettigheder mm.</p>  <p>The 'Aktioner' menu lists the following options: Rediger Roller, Vælg Forretningsservice, Deaktiver Login, Deaktiver Bruger, Fjern administratorrettigheder, and Nulstil kodeord.</p>
<p>3. Vælg forretningsservices eller roller</p>	<p>Ved at klikke på f.eks. forretningsservices vil nedenstående vindue dukke op på skærmen, hvori du kan tilføje forretningsservices til brugeren vil blot at trække-og-slippe forretningsservicen fra tilgængelige til valgt.</p>  <p>The dialog shows two lists: 'Tilgængelig' (DSVA-KMD-STARVSH2001, DSVAKMD-STARVSH2002, DSVAKMD-STARVSH2004, Hardware.test, Hjemmearbejdsplads.test, KMD Cloud.test.IO) and 'Valgt' (andre yderlser.test, Antivirus.test, bac.kmd.dk, Change.test, DSVAKMD-STARVSH2003, edoDeployed). An 'Opdater' button is at the bottom right.</p>
<p>4. Opdater ændringer</p>	<p>Afslutningsvis klikkes der på opdater, og dine ændringer for brugeren vil blive gemt og opdateret.</p> 

Ønsker du at ændre flere brugere på samme tid følges nedenstående procedure 2:

Trin	Procedure 2
<p>1. Klik på flueben udenfor brugerne</p>	<p>I venstre side har du mulighed for at vælge de brugere, som du ønsker at ændre forretningsservices eller roller på. De pågældende brugere markeres med flueben.</p> <p>NB: Du har også mulighed for at vælge alle brugere ved blot at klikke på <u>Vælg alle</u>. Herefter vil alle brugere på siden blive valgt.</p> <div data-bbox="1249 365 1386 645">  </div>
<p>2. Ændr forretnings-service/roller</p>	<p>Når du har markeret de brugere som du ønsker at ændre, vil du kunne klikke på knapperne: <u>Ændr brugeres forretningsservices</u> og <u>Ændr brugeres roller</u>. Her vil du få mulighed for enten at tilføje eller fjerne forretningsservices eller roller/adgange:</p> <div data-bbox="552 792 1402 853">  </div>
<p>3. Tilføj eller fjern</p>	<p>Ved at klikke på tilføj eller fjern vil følgende billede blive vist. Her kan du vælge f.eks. hvilke forretningsservices du ønsker fra listen eller fremsøge dem i søgefeltet. Når du har udvalgt en forretningsservice kan du simpelt "trække-og-slippe" forretningsservicen fra <u>Tilgængelig</u> til <u>Valgt</u> med musen.</p> <div data-bbox="644 1055 1310 1731">  </div>
<p>4. Send ændringer</p>	<p>Afslutningsvist klikkes der på send, og dine ændringer vil træde i kraft og blive opdateret for de valgte brugere.</p> <div data-bbox="930 1832 1023 1883">  </div>