

InfoCare partner Web Portal – Brukerveiledning Skole

Dette er en step for step veiledning for hvordan melde feil i InfoCare sin partner Web portal eConnect samt hvordan søke opp tidligere innmeldte aktiviteter.

Gå til www.infocare.no

Velg Serviceportal øverst til høyre

Velg eConnect (midt på siden)

Eller gå rett inn ved bruk av denne linken:

<https://econnect.infocare.com>

Da får du opp dette bildet:

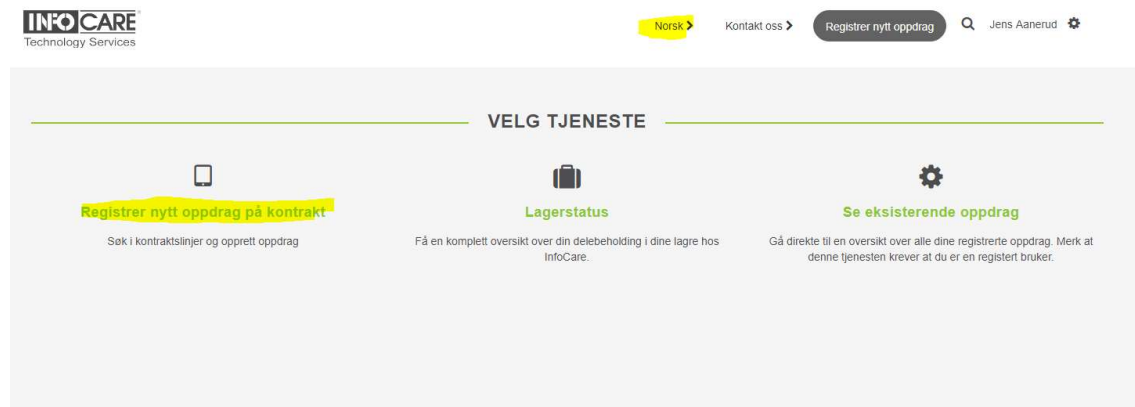


Velg Norsk språk (til venstre for Logon) så kommer menyene på Norsk

Brukernavn = Mailadressen

OPPRETTE AKTIVITET

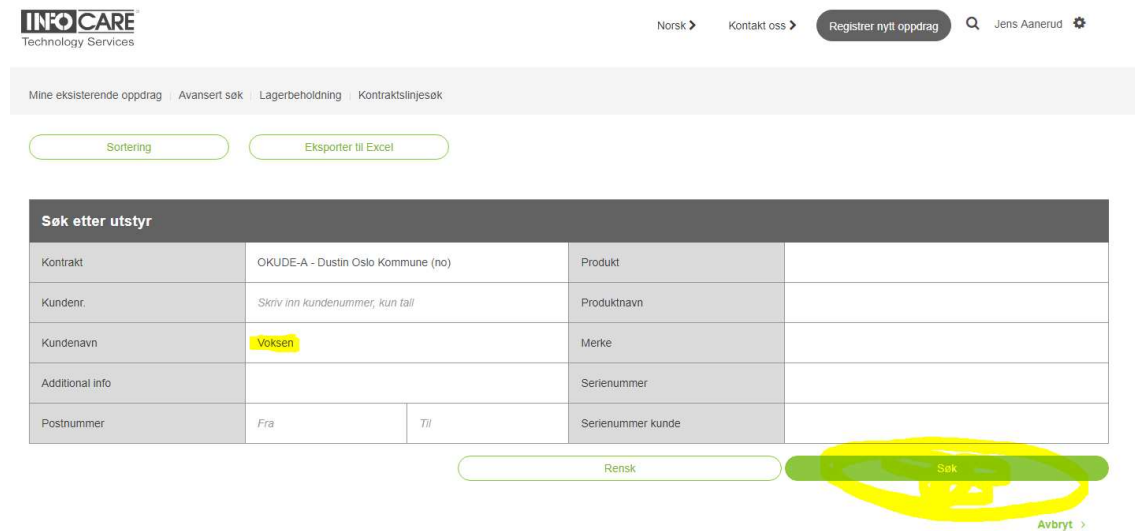
Etter å ha logget dere inn vil dere komme inn i dette bildet:



Velg «Registrer nytt oppdrag på kontrakt» (merket gul)

I feltet Kundenavn skriver dere inn hvilken skole det gjelder, f.eks. Voksen

Velg deretter Søk



Dere vil da få frem dette bildet:

INFOCARE
Technology Services

Norsk > Kontakt oss > Registrer nytt oppdrag 🔍 Jens Aanerud ⚙️

Mine eksisterende oppdrag | Avansert søk | Lagerbeholdning | Kontraktslinjesøk

Sortering

Eksporter til Excel

Søk etter utstyr

Kontrakt	OKUDE-A - Dustin Oslo Kommune (no)		Produkt	
Kundencr.	Skriv inn kundennummer, kun tall		Produktnavn	
Kundenavn	Voksen		Merke	
Additional info			Serienummer	
Postnummer	Fra	Til	Serienummer kunde	

Rensk

Søk

Detaljer	Produktbeskrivelse	Serienummer	Service	Respons	Kunde
▼	OKUDE-A - Dustin Oslo Kommune SERVICE - Innmelding for service		ZTAM Dustin OK Oppdrag til IC	RS002 Start 4h,m-f 08-16	Voksen Arnebråtveien 120 0771 Oslo

1

Avbryt >

Da ser dere at skolen er Voksen med adresse Arnebråtveien 120, 0771 Oslo.

Velg kontrakts linjen til Voksen skole. (Linje nummeret er merket gul)

Du vil nå få opp et delvis ferdig utfylt skjema. (se neste side)

Alle felter med en rød stjerne må være utfylt.

Det kan feilmeldes på følgende utstyr:

- Lenovo
- Wyse
- Phillips
- Dell

Mine eksisterende oppdrag | Avansert søk | Lagerbeholdning | Kontraktslinjesøk

Registrer nytt oppdrag OKUDE-A - Dustin Oslo Kommune

Se / legg til kommentar

Vedlegg

Problembeskrivelse

Problem *

Produktinformasjon

Produkt *	SERVICE	Serienummer *	
Merke *	ic	Serienummer kunde	
Beskrivelse *	Innmelding for service	Nytt serienummer	
Kjøpsdato			

Kunde

Firma / navn *	Voksen	Telefonnummer *	22136800
Telefon / mobil *	95830913	Telefon arbeid	
E-post	ali.barnoshian@osloskolen.no	Kontaktperson *	Ali Barnoshian
Adresse *	Årnebråtteveien 120	Postnummer *	771
Poststed *	Oslo	Land	Norge ▼
Additional info			

Referanser

Kundereferanse		Garantireferanse	
Fakturareferanse		Spesialreferanse	

Fullfør

Tilbake til eksisterende oppdrag >

Det er lagt opp en default IKT kontakt med kontaktinformasjon for hver skole.

NB! Hvis en annen bruker enn den som står som default skal registrere en sak, må informasjon om default bruker overskrives/erstattes, med kontaktinformasjon til den som registrerer saken.

Det som er svært viktig å fylle ut er feltene:

- Serienummer – dette er serienummer på maskinen – står som regel under maskinen
- Problembeskrivelse – her skal det skrives en kort feilbeskrivelse, samt skrive inn produsent og modellnavn, f.eks. Lenovo L460 – står som regel under maskinen
- Kommentar – her kan problembeskrivelsen utdypes nærmere – det er plass til mer utfyllende informasjon

Når alt er fylt inn, trykker man «opprett aktivitet» helt nederst til høyre. Når dette er gjort vil en beskjed dukke opp på skjermen at aktiviteten er mottatt og et aktivitetsnummer er «kvitteringen». Ta vare på denne og bruk dette nummeret ved henvendelser til InfoCare vedrørende saken.

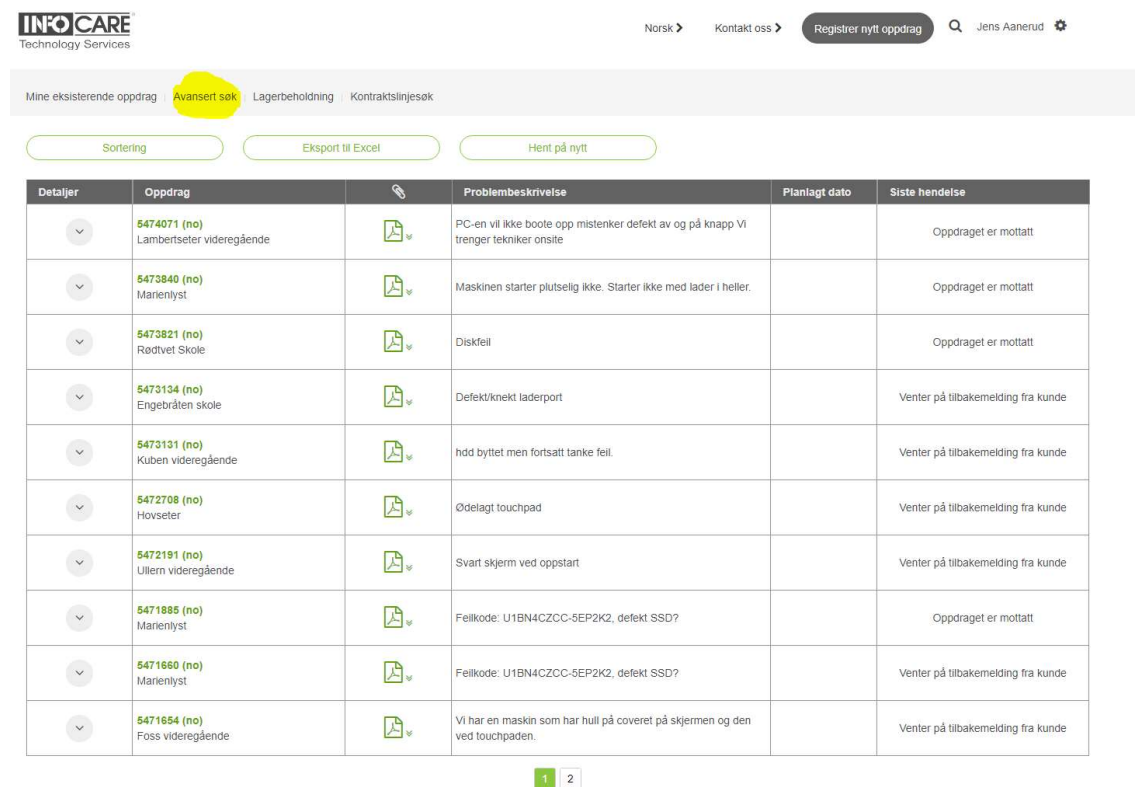
SØKE OPP INNMELDTE AKTIVITETER

I det første bildet etter innlogging finner dere dette bildet:



Her velger dere «Se eksisterende oppdrag» (merket gult).

Da får dere dette bildet:



og kan trykke på «Avansert søk».

Her kan dere søke på f.eks. Hovester skole og deretter trykke på «Søk»

INFOCARE
Technology Services

Norsk > Kontakt oss > Register nytt oppdrag 🔍 Jens Aanerud ⚙

Mine eksisterende oppdrag Avansert søk Lagerbeholdning Kontraktslinjesøk

Sortering

Eksport til Excel

Lagrede søk

Kunde

Firma / navn	Hovester	Telefon / mobil	
Postnummer	Fra	Til	Poststed

Produktinformasjon

Produkt		Merke	
Serienummer		Serienummer kunde	

Referanser

Kundereferanse		Garantireferanse	
Fakturareferanse		Annet referansenummer	

Diverse

Oppdrag	Skriv inn aktivitetsnummer, kun tall	Status	Alle ▼
Dato	Alle ▼	Periode	Alle
Kontrakt	OKUDE-A - Dustin Oslo Kommune (no)	Arbeidsflytsteg	Alle ▼

Rensk

Søk

Detaljer	Oppdrag		Problembeskrivelse	Planlagt dato	Siste hendelse
▼	5474093 (no) Ullem videregående	📄		11.02.2019 09:33	Oppdraget er mottatt
▼	5474071 (no) I amhertseter viderenående	📄	PC-en vil ikke boote opp misterker defekt av og på knapp Vi trener tekniker onsite		Oppdraget er mottatt

Dere vil da få opp et nytt skjermbilde som vil se slik ut. Her vil etter hvert alle aktiviteter være listet opp.

Da vil dere få opp alle aktiviteter som har med Hovseter å gjøre:

INFOCARE

Technology Services

Norsk

Kontakt oss

Registrer nytt oppdrag

Q Jens Aanerud

Mine eksisterende oppdrag

Avansert søk

Lagerbeholdning

Kontraktslinjesøk

Sortering

Eksport til Excel

Lagrede søk

Kunde

Firma / navn	Hovseter		Telefon / mobil	
Postnummer	Fra	Til	Poststed	

Produktinformasjon

Produkt		Merke	
Serienummer		Serienummer kunde	

Referanser

Kundereferanse		Garantireferanse	
Fakturareferanse		Annet referansenummer	

Diverse

Oppdrag	Skriv inn aktivitetsnummer, kun tall	Status	Alle
Dato	Alle	Periode	Alle
Kontrakt	OKUDE-A - Dustin Oslo Kommune (no)	Arbeidsflytsteg	Alle

Rensk

Søk

Detaljer	Oppdrag		Problembeskrivelse	Planlagt dato	Siste hendelse
▼	5472708 (no) Hovseter		Ødelagt touchpad		Venter på tilbakemelding fra kunde
▼	5457331 (no) Hovseter		Løs "End" tast		Oppdraget er avsluttet
▼	5434319 (no) Hovseter		Løs tast		Oppdraget er avsluttet
▼	5347532 (no) Hovseter		Løs tast		Oppdraget er avsluttet
▼	5267582 (no) Hovseter skole		Ødelagt tast		Oppdraget er avsluttet
▼	5196029 (no) Hovseter		Skjermen er ødelagt og må byttes: Lenovo L480		Oppdraget er avsluttet

1

Når man trykker på den aktiviteten man vil se på vil man få opp dette bildet: (se neste side).

INFOCARE
Technology Services

[Norsk](#) [Kontakt oss](#) [Registrer nytt oppdrag](#) [Jens Aanerud](#)

[Mine eksisterende oppdrag](#) [Avansert søk](#) [Lagerbeholdning](#) [Kontraktsinnsøk](#)

Oppdrag 5457331 (no) - Hovseter
Gjeldende status: 07.01.2019 21:40
Oppdraget er avsluttet

[Se / legg til kommentar](#) [Hendelser](#) [Vedlegg](#) [Lagre](#)

Kunde	
Firma / navn	Hovseter
Adresse	Hovseterveien 74
Postnummer	705
Poststed	Oslo
Land	Norge
Additional info	

Kontaktinformasjon	
Kontaktperson	Trond Arne Kvakestad
E-post	trond.kvakestad@osloskolen.no
Telefonnummer	22703300
Telefon / mobil	92262843
Telefon arbeid	

Problembeskrivelse	
Problem	Les "End" tast
Løsning	Nytt tastatur er sendt kunde direkte, som del kunde bytter selv. Gammel del kan leveres Ei-avfall. Er dette noe kunde ikke føler seg komfortabel med, kan tekniker bookes ved å ta kontakt med SPOC.

Dato	
Planlagt dato	

Produktinformasjon			
Beskrivelse	Innmelding for service		
Tjenestespesifikasjon	Z7AM Dustin OK Oppdrag til IC		
Kjøpsdato		Produkt	TP13 Gen 2
Merke	LENOVO	Serienummer	LR0ABGEZ
Serienummer kunde		Nytt serienummer	

Her vil dere se at saken er avsluttet og når, øverst til venstre.