



IT Support

Et delt ansvar med deg som pc bruker i samarbeid med IT i ScaleAQ Group og ekstern tjenesteaktør Advania.

En problemfri hverdag når det gjelder tilgang til IT – systemer og IT verktøy er viktig for at vi effektivt skal kunne betjene våre kunder og utføre de oppgaver vi til enhver tid har. IT support bidrar her med en viktig støttefunksjon. Vi gjør endringer for å styrke dette området, samt frigjøre interne ressurser til forbedringsprosjekter for å trekke ut større verdi.

Vi har som kanskje noen er kjent med satt i gang et prosjekt for å flytte en del tjenester rundt IT drift og support til vår samarbeidspartner Advania. Vi går nå over neste fase hvor deres support kobles på. For at de skal kunne gi god support, samt at vi skal øke sikkerheten ytterligere må alle få innrullert sin PC. De aller fleste pc brukere hos oss har fått et tilbud om hjelp til å innrullere sin PC i et nytt driftsmiljø, men noen gjenstår fortsatt. De som ikke har fått innrullert sin PC bes gjøre dette før de kontakter support hos Advania. Fra og med onsdag 1.11 skal dere ta kontakte IT support på følgende måte:

Advania Support

Foretrukket metode for innmelding av sak er via telefon

66776577

som er åpent mellom kl 07:00 og 17:00 alle hverdager. (Oppgi kundenummer 107374).

Advania kundeportal tilgjengelig 24/7:

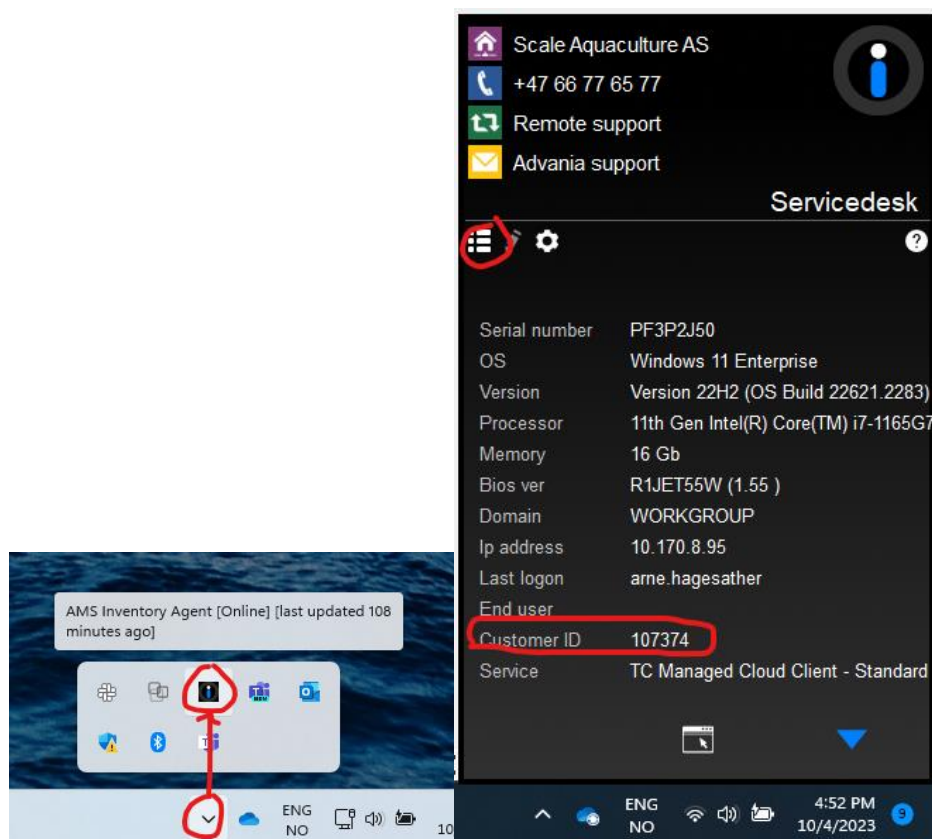
<https://portal.advania.no/support>

Husk en tydelig beskrivelse av sak og inkluder gjerne skjermbilder ved feilmeldinger.

Vi håper vi med dette vil kunne redusere daglige utfordringer med systemer og utstyr ytterligere.

For effektiv brukersupport – sjekk om din PC er støttet av Advania?

For at Advania skal kunne yte god support og øke vår sikkerhet må alle PC'ene støttes av Advania. Du kan sjekke om PC din er støttet av Advania ved å se i «system tray» et ikon som heter «AMS Inventory agent» på PC'en din. Velg denne for å få opp informasjon om din PC. Her ligger kontakt tlf 66776577 for Advania support, link til deres remote support verktøy og link til support portal <https://portal.advania.no/support>



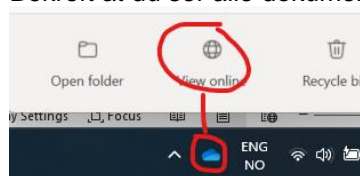
Hva gjør jeg om min pc ikke har blitt oppdatert?

Om du ikke ser IMS agent som vist ønsker vi at du sørger for å få innrullert pc så raskt som mulig. Dette for korrekt sikkerhetsprogramvare og slik at du kan ta kontakt med support ved behov.

En innrulling, som er en reset av pc sletter alle data på din pc etterfulgt med en automatisert installasjon av firmaportal, antivirus og valgte applikasjoner av ScaleAQ.

Sørg først for at all data (dokumenter, ikoner, bilder, etc. som du ønsker å beholde) flyttes over til OneDrive. Vent til du har bekreftet at all data er lastet opp og at OneDrive er oppdatert.

Bekreft at du ser alle dokumentene dine i online versjon.



Ta kontakt med intern it support på itsupport@scaleaq.com for hjelp til innrulling.

Hva gjør jeg om jeg bruker Mac eller Linux?

Meld fra til intern IT support på itsupport@scaleaq.com slik at vi får:

- For Mac lagt til management og satt opp korrekt sikkerhetsagent
- For Linux lagt til korrekt sikkerhetsagent

For Norge må alle ha innrullert sine PCer, Mac og Linux enheter i løpet av November, etter dette ønsker vi å etablere et isolert gjestenettverk for alle enheter som ikke er registrert. Dette vil føre til at en mister tilgang til visse interne ressurser, men fortsatt har tilgang til internett slik at en får f.eks. e-post og oppdatert pc.

For utekontorer meld også fra slik at vi kan følge opp med korrekt prosedyre. For Chile og Vietnam håndteres dette lokalt.