



Oprettelse af support sager i Nilex Helpdesk

Hvis du får behov for at fejlmelde pædagogisk IT udstyr/netværk/Office 365 eller har andre anmodninger, spørgsmål mm. til BUF IT-drift (BIT), bedes du oprette en sag i Nilex Helpdesk.

Sådan opretter du en sag i Nilex Helpdesk

OBS: Du kan kun tilgå Nilex, hvis du er på ét af skolens netværk.

Åbn en internet browser og skriv "pit-support/" i adresselinjen.

OBS: Hvis du tilgår Nilex Helpdesk fra Administrativt netværk, så benyt ikke Internet Explorer browseren.

ELLER:

Gå ind på BUF IT-drift's hjemmeside www.bit.kk.dk, hvor du kan finde link til oprettelse af sag på forsiden.

Hvis du tilgår Nilex Helpdesk fra Hotspot eller Administrativt netværk skal du logge på med din @undervisning.kk.dk konto og password.



Tryk på "Opret Sag"



Udfyld felter under "Opret sag" og tryk "send".

For at BIT kan yde hurtig service, skal du oplyse følgende, når du fejlmelder it-udstyr:

- Kontaktoplysninger på anmelder: Husk at skrive tlf. nr. i tilfælde af behov for yderligere info.
- Navn på udstyret (BUF/UUF nr.)
- Udstyrets placering (lokale, evt. bygning, etage mm.)
- Valg af kategori: printer, computer, netværk, software, brugeradministration mv.
- Udførlig beskrivelse af den fejl, I oplever, gerne med vedhæftede billeder/screen dumps, hvis relevant ("Upload dokumenter").

Du kan følge dine sager på Nilex Helpdesk "Sagsoversigt". Hvis du har spørgsmål til ovenstående, så kontakt venligst BUF IT-drift på tlf. 3366 7282 eller skriv en mail til mail@pit-support.kk.dk