

BRUGERVEJLEDNING TIL SUPPORT-SYSTEM FOR SAGSBEHANDLERE PÅ MIT SYGEFRAVÆR

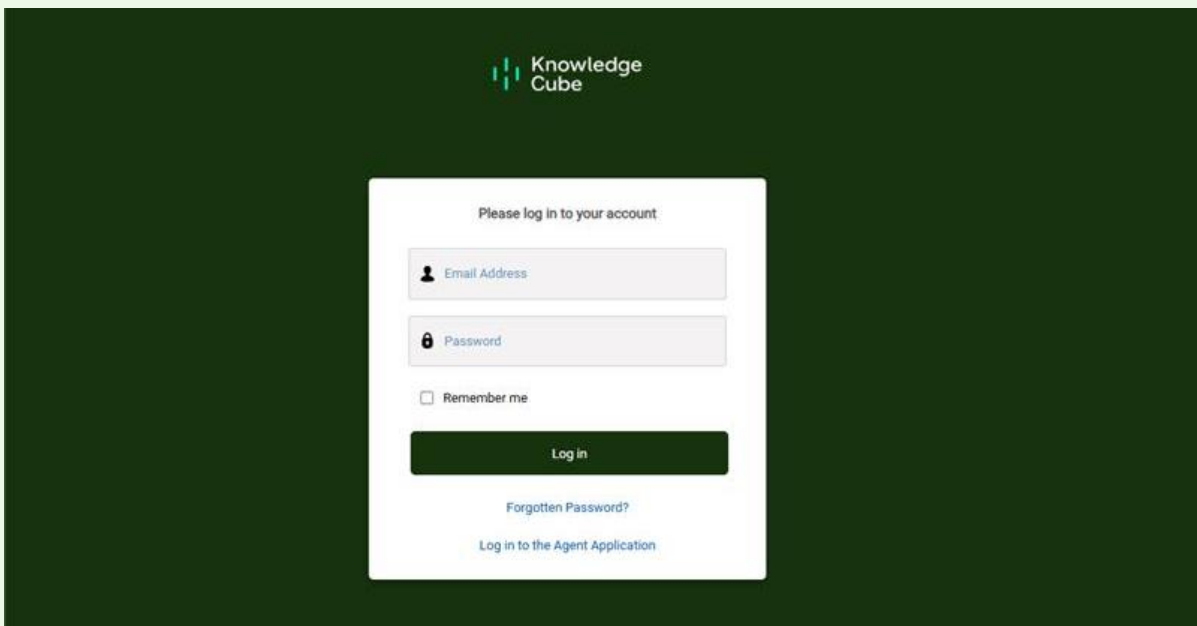
Brugervejledning til support-system for sagsbehandler på Mit Sygefravær

Indholdsfortegnelse

Log-in	2
Tofaktorgodkendelse	3
Forside	5
Send en forespørgsel	6
Indberet en fejl	7
Mine anmodninger.....	8
Se informationer på sagerne.....	10
Besvar/tilføj svar til anmodning.....	11
Vidensbasen	12
Opsætning af tofaktorgodkendelse	14

Log-in

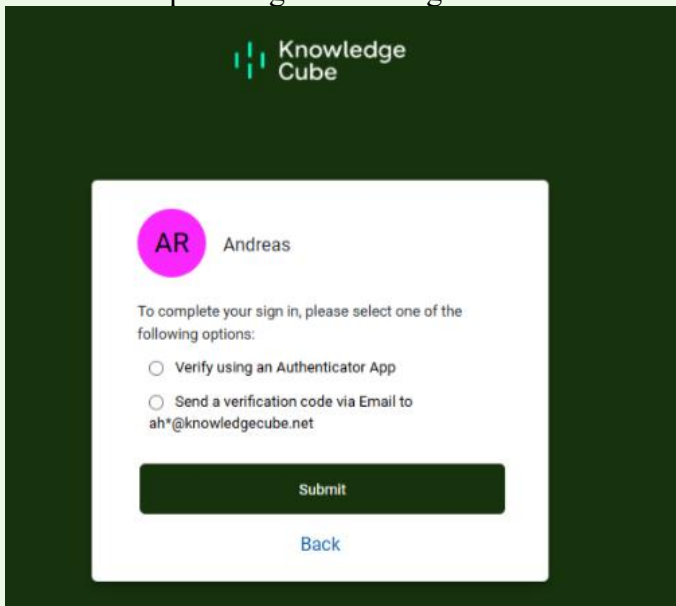
- Du tilgår support-systemet med følgende link: www.servicedesk.knowledgecube.net/portal
- Når du skal logge på support-systemet, vil du blive mødt af denne side
- Her indtaster du mailadresse og dit selvvalgte password
 - o **OBS:** Hvis det er første gang du logger på support-systemet, eller du ikke har oprettet et selvvalgt password eller du har glemt dit password, skal du klikke på ”Forgotten password”. Du vil herefter modtage en mail, med et link som du kan benytte til at lave et nyt password



The image shows a login page for Knowledge Cube. At the top, the Knowledge Cube logo is displayed. Below it, a white box contains the login form. The form has the heading "Please log in to your account". It includes two input fields: "Email Address" with a person icon and "Password" with a lock icon. Below these fields is a checkbox labeled "Remember me". A blue "Log in" button is positioned below the checkbox. At the bottom of the form, there are two links: "Forgotten Password?" and "Log in to the Agent Application".

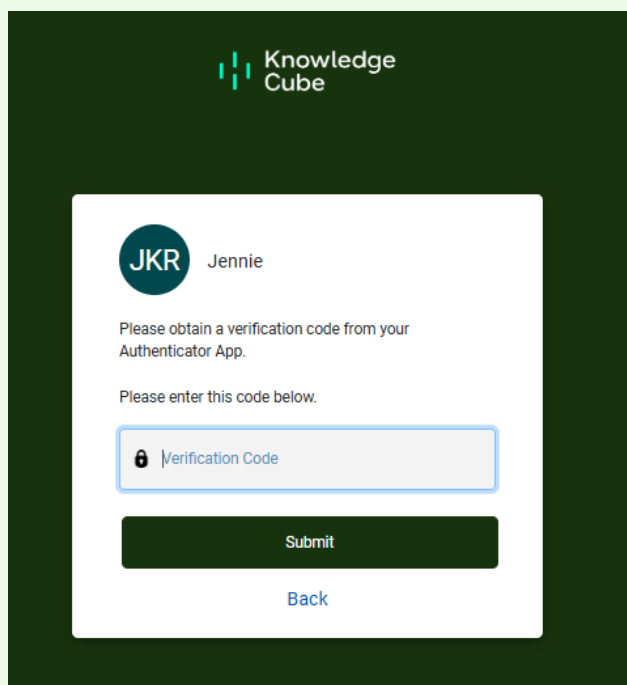
Tofaktorgodkendelse

- Dernæst skal du godkende med tofaktorgodkendelse. Du har mulighed for at benytte tofaktorgodkendelse via Authenticator app eller via Email.
 - **OBS:** Hvis det er første gang du skal logge på systemet, og du ønsker at benytte Authenticator app skal du opsætte appen.
 - Hvis du ønsker hjælp til opsætningen af tofaktorgodkendelse via app, kan du se afsnit "Opsætning af tofaktorgodkendelse" nederst i denne vejledning.

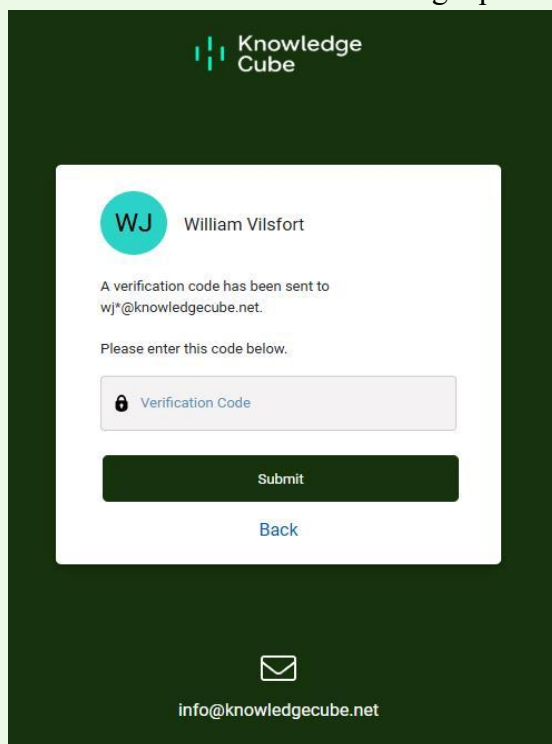


The screenshot shows a login interface for Knowledge Cube. At the top, the Knowledge Cube logo is displayed. Below it, a white card contains a user profile with a blue circular icon labeled 'AR' and the name 'Andreas'. The text 'To complete your sign in, please select one of the following options:' is followed by two radio button options: 'Verify using an Authenticator App' and 'Send a verification code via Email to ah*@knowledgecube.net'. A blue 'Submit' button is positioned below the options, and a 'Back' link is at the bottom of the card.

- Hvis du benytter Authenticator app til tofaktorgodkendelse, vil du møde dette vindue hvor du skal indtaste koden som vises i Authenticator appen.



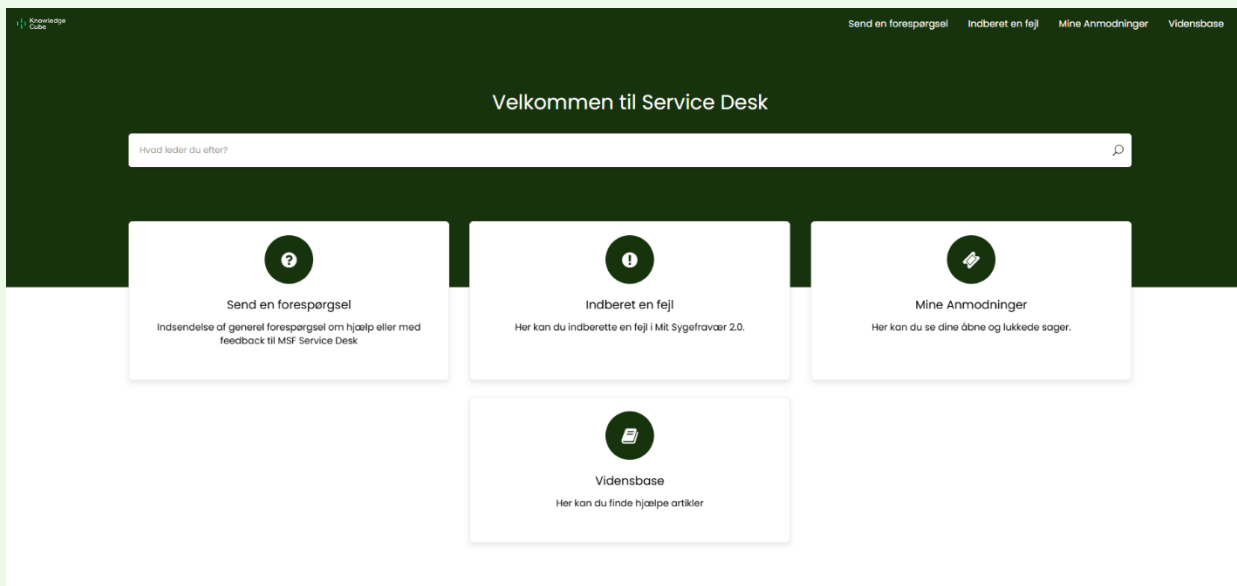
- Hvis du benytter email til tofaktorgodkendelse, vil du møde dette vindue hvor du skal indtaste koden som du har modtaget på email.



- Hvis koden er korrekt, vil du blive logget ind på forsiden af support-systemet.

Forside

- Når du er logget ind, vil du blive mødt af denne side, hvor du har følgende valgmuligheder.
 - Send en forespørgsel
 - Indberet en fejl
 - Mine anmodninger
 - Vidensbase



- De forskellige muligheder vil blive gennemgået i de efterfølgende afsnit.

Send en forespørgsel

- Hvis du ønsker at indsende generelle forespørgsler fx om opgaver er sendt inden for fristen eller du ønsker at give feedback til Mit Sygefraværs Service Desk, skal du benytte ”Send en forespørgsel”.
- Alle felter der er markeret med en rød stjerne skal udfyldes for at indsende forespørgslen.
- Felter:
 - Resumé → Overskrift på den forespørgsel man ønsker at oprette
 - Fraværsmøgle → Fraværs UUID på det pågældende fravær.
 - Detaljer → En beskrivelse af hvad forespørgslen går ud på.
 - Følger → Her har man mulighed for at tilføje flere personer, som skal tilknyttes forespørgslen.
 - Hvis du efter oprettelse en sag ønsker at tilknytte en følger, skal du kontakte Service Desk, som kan hjælpe med at tilknytte en følger.
 - Filer → Her indsætter du relevante filer, fx skærbilleder. Vær opmærksom på at slette personfølsomme oplysninger inden du vedhæfter filen
 - Til sidst klikkes der på ”Gem”
 - **OBS:** Husk at du ikke må indsende CPR-numre



Send en forespørgsel
Indberet en fejl
Mine Anmodninger
Vidensbase


Send en forespørgsel

Brug denne formular til at sende en generel forespørgsel om hjælp eller med feedback til MSF Service Desk

Angiv et obligatorisk felt

Kontaktperson *

 Jennie
Mit Sygefravær/Mit Sygefravær

Resumé *

Resumé

Fraværsmøgle *

Detaljer *

Angiv en detaljeret beskrivelse og medtag skærbilleder, hvor det er muligt.



Followers

Vælg en eller flere

Vedhæftede filer

Klik her eller træk en fil over for at overføre.

Gem

Mine anmodninger

- Under ”Mine anmodninger” kan du se din kommunes åbne og lukkede sager.
 - o Her kan du se alle sager oprettet af Supportberettigede brugere i din Kommune

Mine anmodning

1-15 Af 17

ID	Resumé	Priority	Status	ITIL Ticket Type	Dato rapporteret	Bruger afdeling	Kunde	Bruger
0004743	test af regler	C - Medium	Updated	Incident	2/28/2025 12:46	Frederiksberg Kom...	Mit Sygefravær	Jennie
0004742	test af regler		New	Service Request	2/28/2025 12:46	Frederiksberg Kom...	Mit Sygefravær	Jennie
0004737	test af tabs	C - Medium	New	Service Request	2/25/2025 12:30	Frederiksberg Kom...	Mit Sygefravær	Jennie
0004736	test af urgency	C - Medium	New	Incident	2/25/2025 12:25	Frederiksberg Kom...	Mit Sygefravær	Jennie
0004735	test af fraværsuuld		New	Service Request	2/25/2025 12:04	Frederiksberg Kom...	Mit Sygefravær	Jennie
0004734	Der er ingen opgaver	C - Medium	New	Service Request	2/25/2025 11:59	Frederiksberg Kom...	Mit Sygefravær	Jennie
0002216	Kan man tilføje senere		New	Incident	1/30/2025 12:36	Frederiksberg Kom...	Mit Sygefravær	Jennie
0002209	Test af sag	C - Medium	New	Incident	1/10/2025 12:38	Frederiksberg Kom...	Mit Sygefravær	Jennie
0002182	test af close		Draft	Change Request	10/29/2024 14:59	Frederiksberg Kom...	Mit Sygefravær	Jennie
0002181	Test luk sag	C - Medium	In Progress	Incident	10/29/2024 14:25	Frederiksberg Kom...	Mit Sygefravær	Jennie
0002177	test af devops		New	Incident	10/15/2024 16:08	Frederiksberg Kom...	Mit Sygefravær	Jennie
0002175	Test indkomne mail		Awaiting Approval	Service Request	10/11/2024 14:25	Frederiksberg Kom...	Mit Sygefravær	Jennie
0002166	Test		Awaiting Approval	Service Request	9/30/2024 15:20		Mit Sygefravær	General User
0002164	Der er fejl på siden		New	Incident	9/27/2024 08:57	Frederiksberg Kom...	Mit Sygefravær	Karoline
0002157	Jeg kan ikke logge ind	C - Medium	Re-Opened	Incident	9/23/2024 12:32	Frederiksberg Kom...	Mit Sygefravær	Karoline

- Der er mulighed for at sortere i anmodningerne ved hjælp af de to drop-down menuer.
 - o I den første drop-down kan der sorteres efter Åbne eller Lukkede anmodninger, anmodninger der afventer svar og Alle anmodninger.

Åbne anmodning
 Afventer svar
 Lukkede anmodning
Alle anmodning

- o I den anden drop-down kan der sorteres efter Alle anmodninger, gælder både åbne og lukkede sager for hele kommunen. Du kan også sortere på Mine anmodninger, og her vil du se de åbne og lukkede sager, som du har oprettet.

Alle anmodninger
 Mine anmodninger

- Der er også et søgefelt oppe i højre hjørne, hvor der er mulighed for at søge efter specifikke sager.

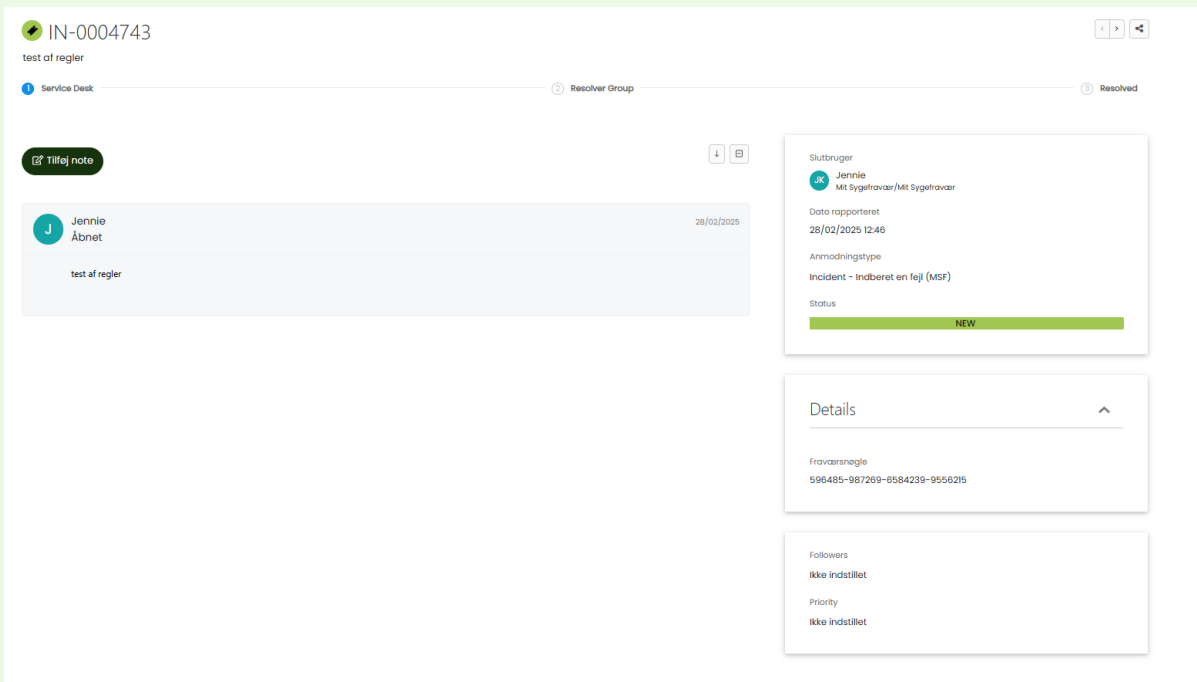
Mine anmodning

1-15 Af 17

ID	Resumé	Priority	Status	ITIL Ticket Type	Dato rapporteret	Bruger afdeling	Kunde	Bruger
0004743	test af regler	C - Medium	Updated	Incident	2/28/2025 12:46	Frederiksberg Kommu...	Mit Sygefravær	Jennie
0004742	test af regler		New	Service Request	2/28/2025 12:46	Frederiksberg Kommu...	Mit Sygefravær	Jennie
0004737	test af tabs	C - Medium	New	Service Request	2/25/2025 12:30	Frederiksberg Kommu...	Mit Sygefravær	Jennie
0004736	test af urgency	C - Medium	New	Incident	2/25/2025 12:25	Frederiksberg Kommu...	Mit Sygefravær	Jennie
0004735	test af fraværsskud		New	Service Request	2/25/2025 12:04	Frederiksberg Kommu...	Mit Sygefravær	Jennie
0004734	Der er ingen opgaver	C - Medium	New	Service Request	2/25/2025 11:59	Frederiksberg Kommu...	Mit Sygefravær	Jennie
0002216	Kan man tilføje senere		New	Incident	1/30/2025 12:36	Frederiksberg Kommu...	Mit Sygefravær	Jennie
0002209	Test af sag	C - Medium	New	Incident	1/10/2025 12:38	Frederiksberg Kommu...	Mit Sygefravær	Jennie
0002182	test af close		Draft	Change Request	10/28/2024 14:59	Frederiksberg Kommu...	Mit Sygefravær	Jennie
0002181	Test luk sag	C - Medium	In Progress	Incident	10/29/2024 14:25	Frederiksberg Kommu...	Mit Sygefravær	Jennie
0002177	test af devops		New	Incident	10/15/2024 16:08	Frederiksberg Kommu...	Mit Sygefravær	Jennie
0002175	Test indkomne mail		Awaiting Approval	Service Request	10/11/2024 14:25	Frederiksberg Kommu...	Mit Sygefravær	Jennie
0002166	Test		Awaiting Approval	Service Request	9/30/2024 15:20		Mit Sygefravær	General User
0002164	Der er fejl på siden		New	Incident	9/27/2024 08:57	Frederiksberg Kommu...	Mit Sygefravær	Karoline
0002157	Jeg kan ikke logge ind	C - Medium	Re-Opened	Incident	9/23/2024 12:32	Frederiksberg Kommu...	Mit Sygefravær	Karoline

Se informationer på sagerne

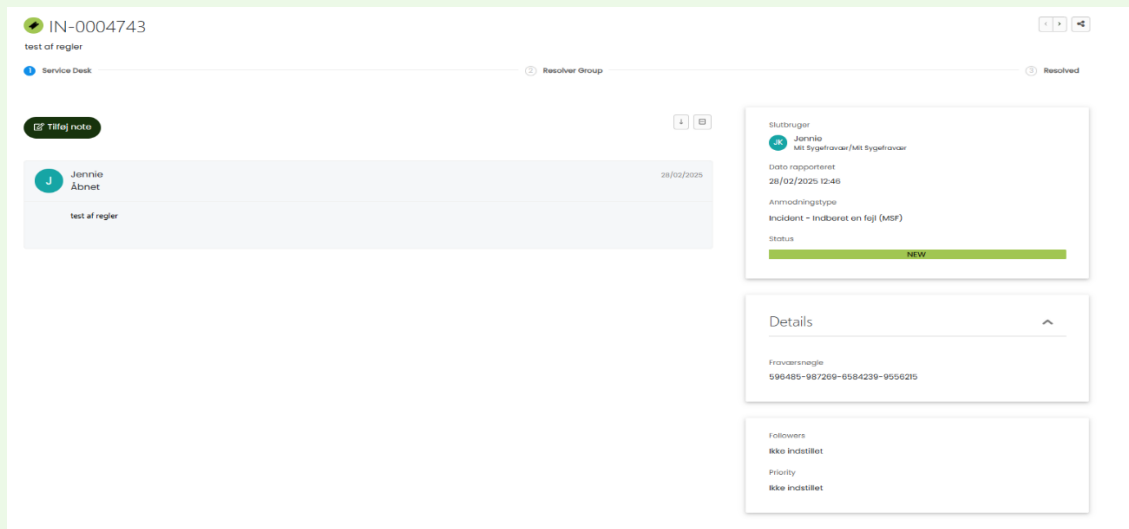
- Når du klikker på en sag fra listen, kan du se sagens detaljer. Her kan du se information som:
 - Sagens status
 - Sagsnummer
 - Svar fra Service Desk
 - Følgere på sagen
 - Prioritet - Prioriteten betyder hvor kritisk sagen er, og prioriteten sættes automatisk ved oprettelse af en sag. Sagen vil altid blive sat med prioritet normal. Du er altid velkommen til at kontakte Service Desk på telefon i forbindelse med din sag, hvis du påtænker at sagen har højere prioritet.



The screenshot displays the Knowledge Cube interface for incident IN-0004743. The top navigation bar shows the incident ID and a progress bar with three stages: Service Desk, Resolver Group, and Resolved. The main content area is divided into three sections:

- Left Panel:** Contains a "Tilføj note" button and a user profile for Jennie (Abnet) with a timestamp of 28/02/2025. Below this is a note titled "test af regler".
- Right Panel:** Contains three sub-sections:
 - Slutbruger:** Displays the user's name (Jennie), email (Mit Sygehus/Mit Sygehus), date reported (28/02/2025 12:46), incident type (Anmodningstype Incident - Indberet en fejl (MSF)), and status (NEW).
 - Details:** Displays the phone number 596485-987269-6584239-9556215.
 - Followers:** Displays the status "Ikke indstillet" for both "Priority" and "Ikke indstillet".

Besvar/tilføj svar til anmodning



The screenshot shows a ticket interface for 'IN-0004743' with the subject 'test af regler'. The ticket is assigned to 'Service Desk' and is in the 'Resolved' state. A 'Tilføj note' (Add note) button is visible. Below the button, there is a list of notes. The first note is from 'Jennie' (Jennio) with the subject 'test af regler' and a date of '28/02/2025'. To the right of the notes, there is a sidebar with details about the ticket, including the user 'Jennio', the date reported '28/02/2025 12:48', the request type 'Incident - Indberet en fejl (MSF)', and the status 'NEW'. Below this, there is a 'Details' section with the phone number '595485-987269-6584239-9556215'. At the bottom, there is a 'Followers' section with the text 'Ikke indstillet' (Not set).

- Hvis du gerne vil sende et svar til Service Desk, eller ønsker du at sende supplerede information til Service Desk, skal du trykke på "Tilføj Note".
- Når du klikker "Tilføj note", vil du få mulighed for at:
 - o Skrive et svar og evt. vedhæfte en fil
 - o Skrive en besked og sætte kryds i "Problem løst"
- Når du har udfyldt de ønskede felter, skal du trykke "Gem", og informationerne vil blive sendt til Service Desk.
- **OBS:** Du vil modtage en mail når du får et svar på din sag, og du vil have mulighed for at besvare sagen via den mail du modtager. Hvis der er tilføjet en følger, vil følgeren også modtage en mail når sagen besvares af Service Desk.

🔥 IN-0004743
test af regler

1 Service Desk 2 Resolver Group

Tilføj note

JK Jennie
Tilføj note 3/10/2025 10:20

Skriv din besked her.

☐ Sæt venligst kryds i dette felt, hvis dit problem er blevet løst

Vedhæftede filer

Klik her eller træk en fil over for at overføre.

Gem Annuller

Vidensbasen

- Vidensbasen indeholder f.eks. FAQ til hyppige spørgsmål, hjælpeartikler til borgerne og du kan læse omkring hvordan du benytter og kontakter Service Desk.
- Den indeholder en menu ude i venstre side, og er inddelt i forskellige kategorier.
- Det er også muligt at benytte søgefeltet til at søge efter artikler i Vidensbasen.

- Her er et eksempel på hvordan en artikel i vidensbasen kan se ud.

Vidensbase

Søg...

Office365

Passwords and Login

Printing

Remove Print Job From Queue

Telephony and Mobiles

Working from Home

Remove Print Job From Queue

Operet af jø
Retet af jø
Hardware-Printer

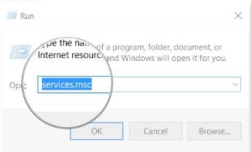
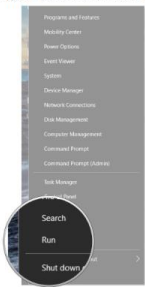
Beskrivelse

When you can't remove a print job from the printing queue window by right-clicking the stuck job and clicking Cancel, you can try restarting your PC. This will sometimes remove offending items from the queue. If conventional methods and restarting your PC doesn't clear the stuck job, follow this article.

Løsning

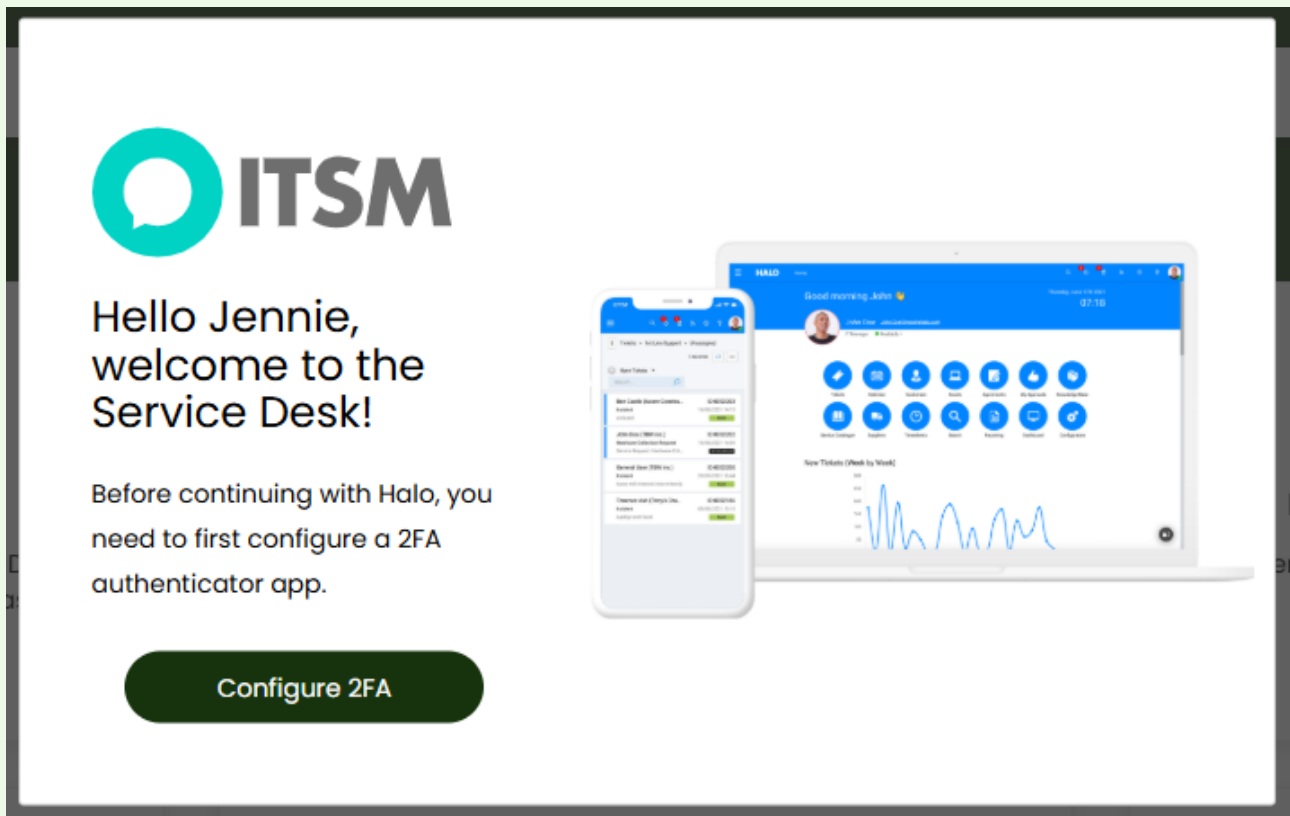
The Print Spooler can be stopped and started in the Services window and the following steps take you through how to do this.

1. Right-click the **Start** button.
2. Click **Run**.
3. Type **services.msc** and hit **Enter** on your keyboard.
4. Right-click **Print Spooler** — you might have to scroll down to find it.
5. Click **Stop**.



Opsætning af tofaktorgodkendelse

- Hvis du ikke tidligere har opsat tofaktorgodkendelse, vil du blive mødt af denne side.
- Du skal herefter klikke på knappen ”Configure 2FA”



- Du vil efterfølgende se denne side (Se skærbillede nedenfor). Følg de tre steps på siden for at opsætte tofaktorgodkendelse. Du kan opsætte tofaktor ved at scanne QR-koden eller indtaste nøgle i punkt 2. i din foretrukne authentication app. (F.eks. Microsoft eller 2FAS).

[Return to servicedesk.knowledgecube.net](#)

Password

Two-Factor Authentication

Sessions

Authenticator App

Please follow these steps to enable Two-Factor Authentication with an Authenticator app:

1. Download a two-factor authenticator app like Microsoft Authenticator for [Windows Phone](#), [Android](#) and [iOS](#) or Google Authenticator for [Android](#) and [iOS](#).
2. Scan the QR Code or enter this key `br1d 32qr 67tk wkny pmle a7at xdmh 12gt` into your two factor authenticator app. Spaces and casing do not matter.



3. Once you have scanned the QR code or input the key above, your two factor authentication app will provide you with a unique code. Enter the code in the confirmation box below.

Verification Code

Verify

- Når tofaktorgodkendelsen er opsat, kan du klikke på ”Return to servicedesk.knowledgecube.net” og du vil komme ind på forsiden af support-systemet hvor du kan oprette en fejl eller en forespørgsel.

Du er altid velkommen til at kontakte Service Desk på telefon: 8730 2500 (hverdag kl. 8 – 16.30), hvis du har spørgsmål til din sag eller support-systemet.