

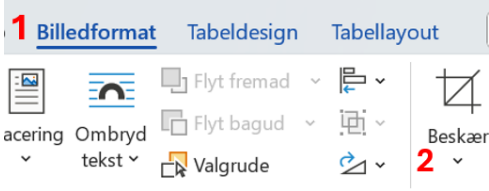
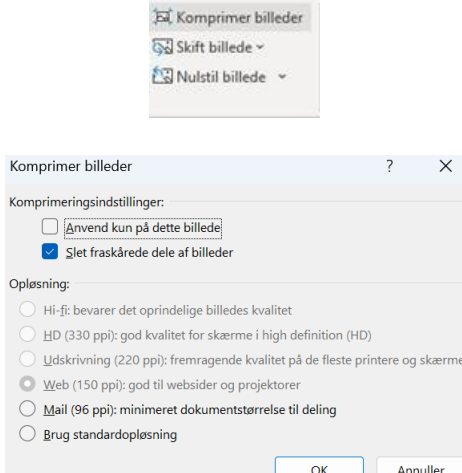
Fejlfinding i Telma

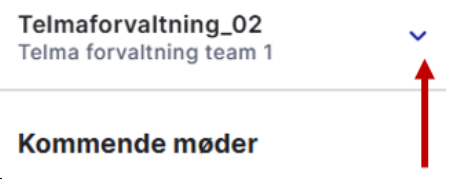
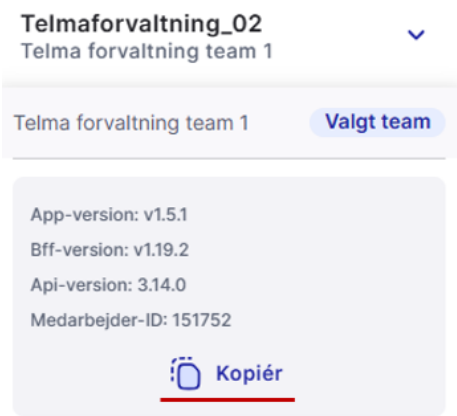
Tekniske problemer med brugerstyring i Telma

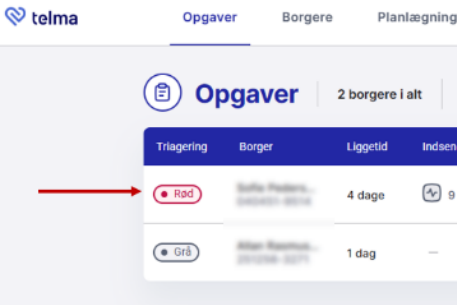
Egen IT-afdeling håndterer brugerstyring i Telma og skal kontaktes først ved tekniske problemer. Hvis egen IT-afdeling ikke kan løse problemet, kan TCN Supporten kontaktes på mail: tcnsupport@frederikshavn.dk. TCN Supporten kan videresende supportsagen til Telmas leverandør, hvis nødvendigt.

Håndter og find oplysninger i Telma

Nedenstående tabeller viser, hvordan man skjuler personfølsomme oplysninger, samt hvordan man finder de nødvendige oplysninger til at udfylde formularen "Telma - fejlmelding af medarbejderløsning", som bruges til at oprette supportsager.

Skjul personfølsomme oplysninger	
<p>Tag et skærmbillede af fejlen ved at bruge "Klippeværktøj" appen eller ved at trykke "PrtSc" på tastaturet.</p> <p>Marker området du ønsker at tage et skærmbillede af.</p> <p>Indsæt billedet i et Word dokument ved at trykke "Ctrl + V"</p>	
<p>Indsæt og marker billedet i Word.</p> <p>Vælg "Billedformat" og derefter "Beskær".</p> <p>Anonymiser billedet ved at beskære både navn og cpr-nummer.</p>	
<p>Marker det beskårne billede og vælg "Billedformat".</p> <p>Vælg "Komprimer billeder" og fjern fluebenet i "Anvend kun på dette billede". Tryk hernæst "OK".</p> <p>Billedet kan nu gemmes og blive brugt til supportsager.</p>	

Find Telma app-version & medarbejder-ID i Telma	
<p>Log ind på Telma, og tryk på den blå pil i øverste højre hjørne for at åbne menuen.</p>	
<p>Under denne menu kan Telma versionerne samt medarbejder-ID aflæses.</p> <p>Tryk på "Kopier" og indsæt informationerne under "Version af Telma medarbejderløsning + Medarbejder-ID fra Telma" i formularen.</p>	

Finde borger-ID i Telma	
<p>Log ind på Telma, og vælg den borger, hvis ID du ønsker at finde.</p>	
<p>Borger-ID kan aflæses i nederste venstre hjørne på borgerens side.</p> <p>Indtast informationen under "Borger-ID fra Telma" i formularen.</p>	