

TITTEL: Prosedyre for veiledning ved feilet innlogging av NNO-app

DATO:	REV.DATO:	UTARBEIDET AV:	GODKJENT AV:
13.06.2019	25.10.21 25.05.23	Veronika Elvedal Belsvik, Prosjektmedarbeider Rev: Impl. Rådg. Tone Ulfsten	Daglig leder Hege Merethe Hagen

Responsssenteret – Veiledning ved feilet innlogging i app

Endring fra forrige revisjon:

Fjernet utgått passord da passordendring ikke er nødvendig lenger.

Formål:

At tjenesteutøvere til enhver tid skal få logget seg på NNO-app på tjenestetelefon.

Bruksområde:

Ansatte og ledelse i Responsssenteret.

Ansvar:

Daglig leder i Responsssenteret har ansvaret for at prosedyren er korrekt og at den blir gjort kjent for alle medarbeidere i Responsssenteret. Alle medarbeidere gjør seg kjent med prosedyren og skal følge den i sitt arbeid.

Hendelse:

Spør tjenesteutøver som ikke får logget inn i app om følgende:

1. Bruker du samme innlogging som PC/Profil? (AD-innlogging)
2. Se i innloggingsbildet og les opp
 - Serveradresse (skal være kbg.netnordic.care:4443)
 - Versjon
3. Har du 4G- dekning?
4. Logg inn på PC og sjekk om du kommer inn med samme brukernavn og passord der.
5. Sjekk at autokorrektur ikke endrer brukernavnet ditt.
6. sjekk at det ikke ligger et mellomrom foran eller etter brukernavn/passord.
7. Prøv å dobbelklikke på knapp nederst og skyv opp NNO-app. Åpne så på nytt.