

Procedure: Telewerken problemen en oplossingen

Procedure:	telewerken problemen en oplossingen	Pagina:	1 van 2
Onderwerp:	gebruikers	Versie nummer:	1.00
Samengesteld door	J.van Bilsen	Versie datum:	24-1-2007
Documentnummer:	1	Zoekwoorden:	telwerken

1. ONDERWERP/DOEL

Telewerken problemen en oplossingen

2. TOEPASSINGSGEBIED/REIKWIJDTE

Helpdesk / gebruikers

3. VERWIJZINGEN

geen

4. PROCEDURE

4.1 Algemeen

Bij problemen met telewerken welek oplossingen men kan gebruiken

4.3 Werkzaamheden



Vul opnieuw de gegevens in

Let op!

Het is belangrijk dat de code van het token minimaal 1x ververs is om opnieuw in te loggen.

- 1 Vul de **gebruikersnaam** in:
- 2 Vul nu de **pincode + code van het token** in.

Klik op de knop **[Inloggen]**

Wat kan er hier misgaan?

- Gebruiker krijgt site niet te zien maar een security melding van IE. Gebruiker kan gewoon op OK klikken en zal vervolgens de site te zien krijgen.(dit kan in ie versie 7 zijn)
- Gebruiker kan niet inloggen, foutmeldingen kunnen verschillen, probleem kan zijn foute user en token code, vraag om pincode in te geven (eerste keer inloggen), token moet gesynchroniseerd worden. Deze meldingen zijn duidelijk te zien in de site na ingeven user en password., deze invullen in de call



Wat kan er hier misgaan?

- De gebruiker ziet alleen maar de balken en niet de links. Rechts op de balk kan de inhoud opengeklapt worden en de links zijn weer zichtbaar. Zie pijl
- Klik hier om in te loggen bij Orbis geeft een foutmelding. De oorzaak hiervoor kan verschillend zijn.
- You do not have access to logon to this session, citrix sessie van de gebruiker is niet juist afgesloten, sluit de sessie af en de gebruiker kan inloggen.
- There is no route to the specified adres, patch **KB884020** is niet geïnstalleerd.
- Indien internet explorer 7 is geïnstalleerd dan kan het zijn dat citrix niet opstart, gebruiker moet dan van de orbis site de client downloaden <http://www.orbisconcern.nl/professionals/medewerkers/telewerken/> en deze installeren



- 1 Vul de **gebruikersnaam** in: **<inlogcode>**
 - 2 Vul nu het wachtwoord zoals u dit ook binnen Orbis gebruikt om in te loggen op het netwerk
 - 3 Hier dient ORBIS te staan, indien dit veld niet zichtbaar is, kan dit zichtbaar gemaakt worden met de knop [**Options**]
- Klik op de knop [**OK**] om in te loggen

Voorbeeld van een desktop via Telewerken.

Het uitloggen van het Telewerken gaat via **Start > Afsluiten > Afmelden gebruiker**