



IT driftstjenester - ASP

# Velkommen til UNIC ASP

## Innhold

Begreper .....	2
Nyttige Informasjon .....	3
Citrix.....	4
<b>Veiledninger Citrix</b> .....	4
Installasjon – Citrix Workspace.....	4
Hvordan får jeg Citrix til å bruke begge skjermene? .....	7
Hvordan endrer jeg passord ifra Citrix? .....	8
<b>Veiledninger - Office 365</b> .....	9
Hvor endrer jeg passord .....	9
Hvor endrer jeg mobilnummer for mottak av 2-faktor SMS kode?.....	10
<b>Veiledninger – Epostoppsett på Mobil</b> .....	11
Oppsett av epost i Outlook .....	11
Oppsett av epost for Android .....	16
Oppsett av epost for iPhone / iPad .....	20
<b>Problemer med treghet / å bli kastet ut ifra Citrix</b> .....	22
Sjekk stabiliteten på nettlinsen ved bruk av ett programikon inne på Citrix løsningen.....	22
Sjekk hastigheten på nettlinsen ifra lokal datamaskin .....	23
Restart datamaskinen din.....	24
Problemer med snarveier under startmenyen.....	25

# Begreper

## Hva er konfigurasjonsadresse?

Konfigurasjonsadresse er adressen du skal bruke i forbindelse med pålogging til Epost og er brukernavn@firmanavn.no

Eksempel:

Firma: UNIC Nettverk AS

Navn: Ola Johansen Nordmann

Epostadresse: [Ola.Nordmann@unic.no](mailto:Ola.Nordmann@unic.no)

Konfigurasjonsadresse: [olanor@unic.no](mailto:olanor@unic.no)

# Nyttige Informasjon

**Citrix Pålogging:** <https://login.unicasp.no>

**Webmail pålogging:** <https://outlook.office365.com>

**Passordendring:** Husk at din Office 365 og Citrix konto er knyttet sammen. Brukernavnet er det samme begge steder, men du må inkludere @firmanavn.no ved pålogging. Om passordet blir endret ett av stedene så blir det også endret på det andre (*automatisk, men kan være en forsinkelse på opptil 30 minutter*)

**Citrix Workspace klient:** <https://receiver.citrix.com>

**UNIC Hjemmeside:** <https://unic.no>

**UNIC Kontaktinformasjon i arbeidstiden 07:00-16:00:** 35 50 30 50 / [hd@unic.no](mailto:hd@unic.no)

**UNIC Kontaktinformasjon utenfor arbeidstiden:** Send SMS til 2440, start meldingen med HELPDESK (mellomrom) Din beskjed til oss

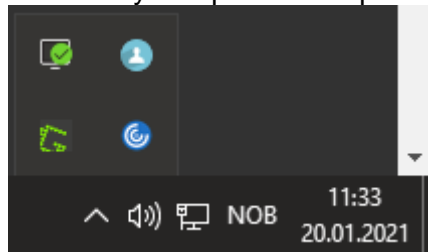
Eksempel:

**Mottaker:** 2440

**Melding:** HELPDESK Jeg får beskjed om at passordet er feil mvh Ola Nordmann UNIC

## Nyttige småprogrammer inne på Citrix:

Hvis du trykker på den lille pilen nede i høyre så vil du få opp en meny med noen små ikoner



Disse 2 ikonene kan være nyttig i en del feilsøkingssituasjoner og er nevnt i ett par veiledninger lenger ned.

Ved å venstreklikke på ikonet til venstre så får du en statusmelding om hvorvidt nettverkstilkoblingen til serveren er god.

Ved å høyreklikke på ikonet til høyre, nullstille startmenyen, endre passord og lar deg også legge til en del snarveier på skrivebordet.



# Citrix

## Hva er Citrix?:

Citrix er leveringsplattformen for applikasjoner og fildata. Du logger på Citrix med ditt tildelte brukernavn og passord. Etter du har logget deg på så vil du finne alle programmene du har tilgang på under Start knappen nede i venstre hjørnet.

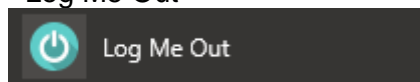
## Hvordan logger jeg på Citrix:

Du logger på Citrix ved å besøke <https://login.unicasp.no> i nettleseren med brukernavnet + passordet du har fått tildelt ifra oss ☺

Du må I tillegg passe på at du har Citrix Workspace klienten installert på datamaskinen. Se avsnitt for «Veiledning» for mer informasjon

## Hvordan logger jeg ut av Citrix på riktig måte?

Alle har fått en applikasjon som befinner seg under Start menyen på serveren som heter «Log Me Out»



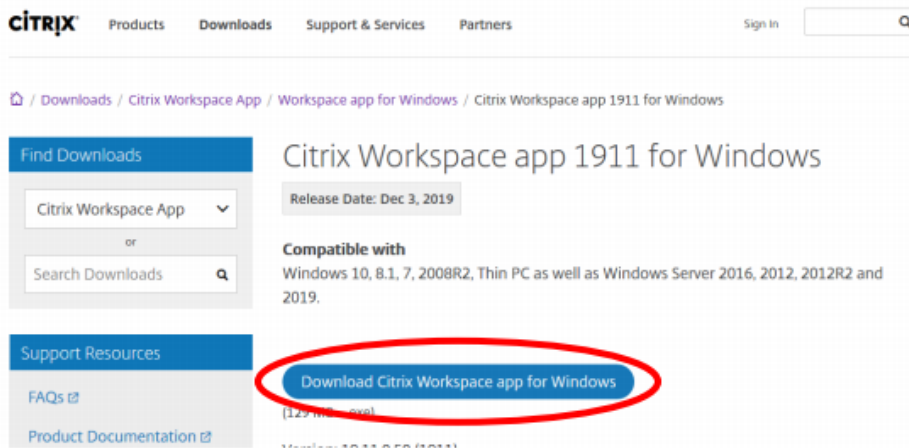
Trykker du på den og deretter på den store turkise knappen som vist i bildet nedenfor også har du logget av på riktig måte ☺ - Vent 5 minutter før du forsøker å logge deg på igjen



## Veiledninger Citrix

### Installasjon – Citrix Workspace

1. Besøk <https://receiver.citrix.com>
2. Trykk på «Download Citrix Workspace app for Windows»



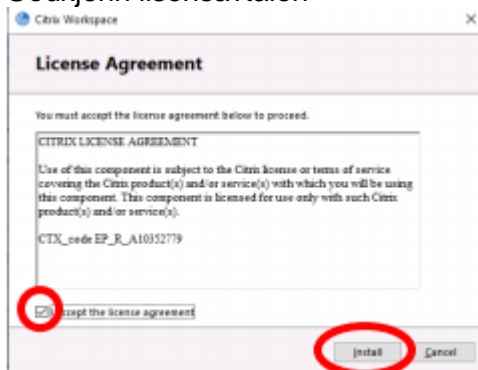
3. Programmet vil nå bli lastet ned velg «Kjør» eller «Run»



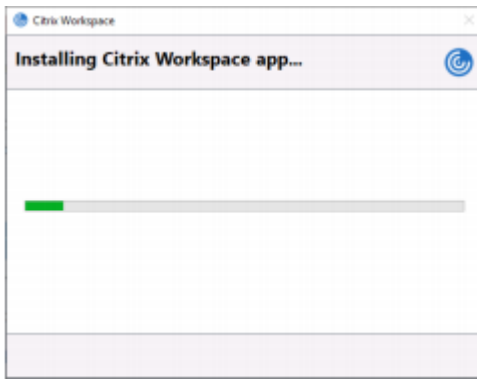
4. Når installasjonen starter så velger du «Start»



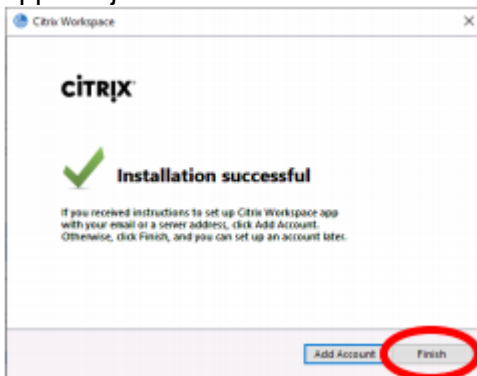
5. Godkjenn lisensavtalen



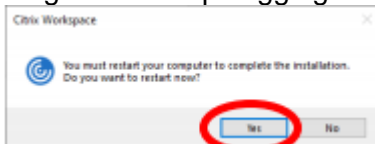
6. Vent på at installasjonen fullføres




7. Trykk på «Finish» - Det skal ikke legges til noen konto i Citrix Workspace applikasjonen

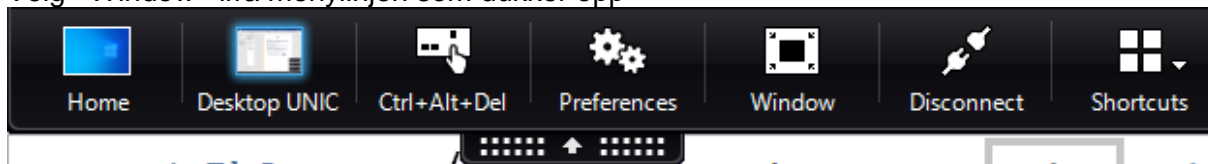


8. Hvis du blir bedt om å restarte datamaskinen, så velger du «Yes», hvis ikke, så kan du gå videre til pålogging til Citrix

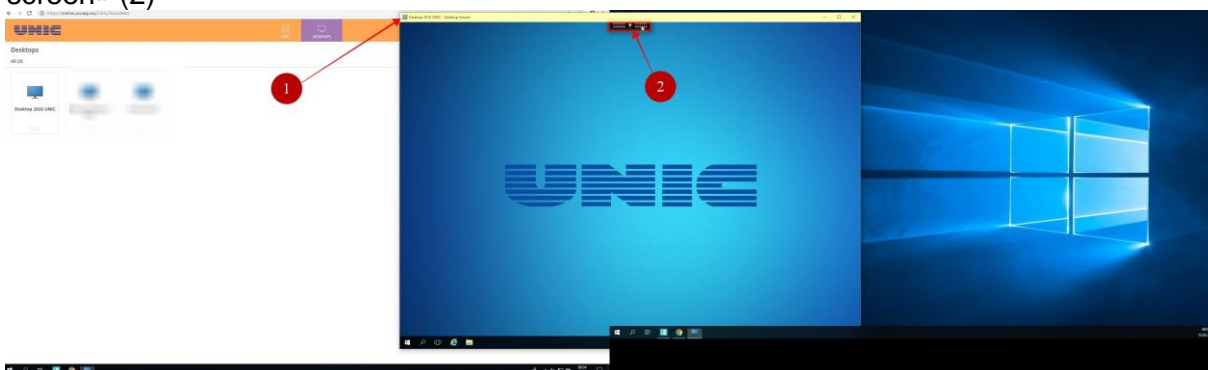


## Hvordan får jeg Citrix til å bruke begge skjermene?

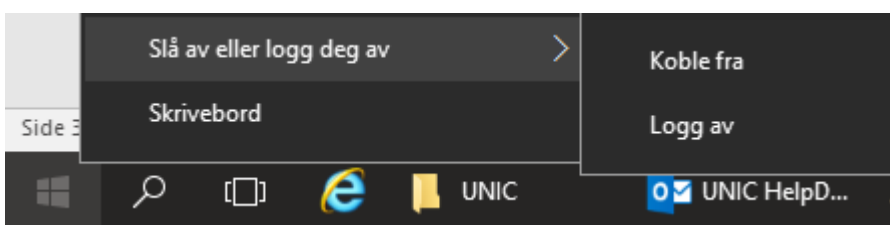
1. Logg deg inn på Citrix og start Desktope
2. Trykk på den sorte menyknappen på toppen av skjermen 
3. Velg «Window» ifra menylinjen som dukker opp



4. Citrix vil nå kjøres i ett vindu og ikke dekke hele skjermen. Ta tak i det øverste feltet som vist i skjermbildet nedenfor og dra vinduet slik at den vises litt på begge skjermene (1). Deretter trykker du på den sorte knappen igjen og velger «Full-screen» (2)

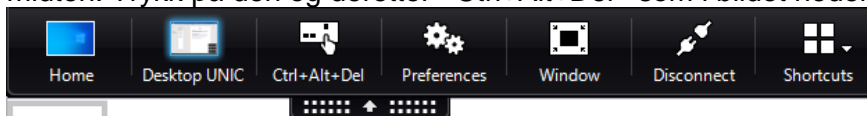


5. Ønsker du å kun kjøre Citrix på én skjerm er prosedyren den samme. Du må da passe på at Citrix vinduet kun dekker én skjerm før du velger «Full-screen». Det samme gjelder også hvis du har 3 skjermer, da må du dra tak i venstre eller høyre side av Citrix vinduet (helt i kanten) og dra bildet utover på siden slik at vinduet dekker alle 3 skjermene
6. Om bildet inne i Citrix ser ødelagt ut etter at du har fulgt veiledningen ovenfor så må vi logge ut av systemet. Dette gjør du ved å høyreklikke på startknappen nede i venstrehjørnet -> Slå av eller logg deg av -> Logg av

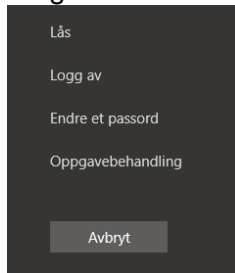


## Hvordan endrer jeg passord ifra Citrix?

På toppen av skjermen som har du en sort knapp med noen hvite prikker på og en pil i midten. Trykk på den og deretter «Ctrl+Alt+Del» som i bildet nedenfor



Velg deretter «Endre et Passord»



Legg deretter inn gammelt passord, og nytt ønsket passord og benytt «ENTER» tasten på tastaturet når du er ferdig

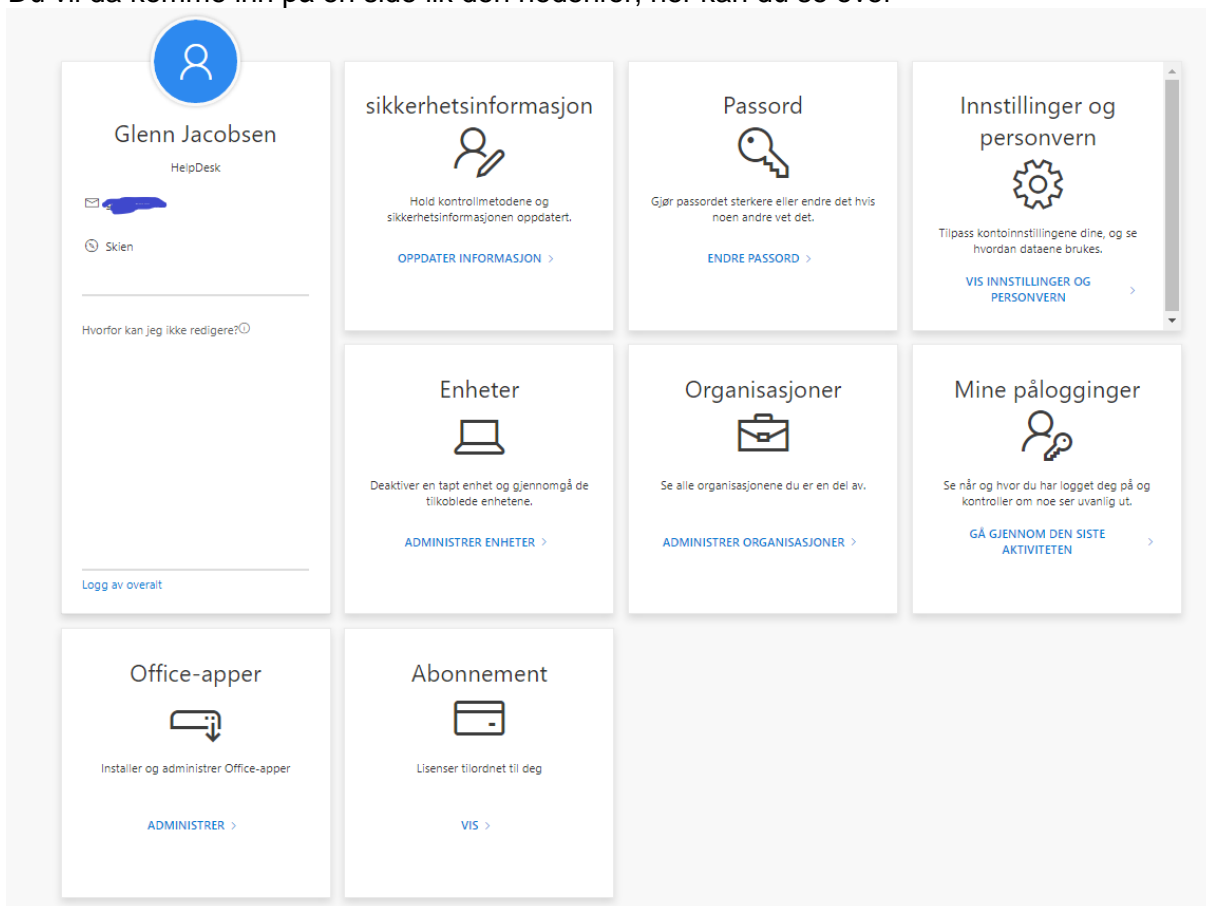




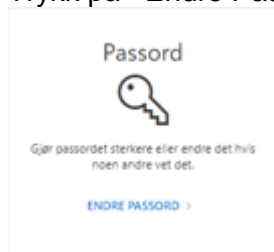
# Veiledninger - Office 365

## Hvor endrer jeg passord

1. Åpne nettleseren og besøk <https://myaccount.microsoft.com>
2. Logg på med [brukernavn@firmanavn.no](mailto:brukernavn@firmanavn.no) (se side «2» om du er usikker) og ditt passord
3. Du vil da komme inn på en side lik den nedenfor, her kan du se over



4. Trykk på «Endre Passord» ifra denne flisen



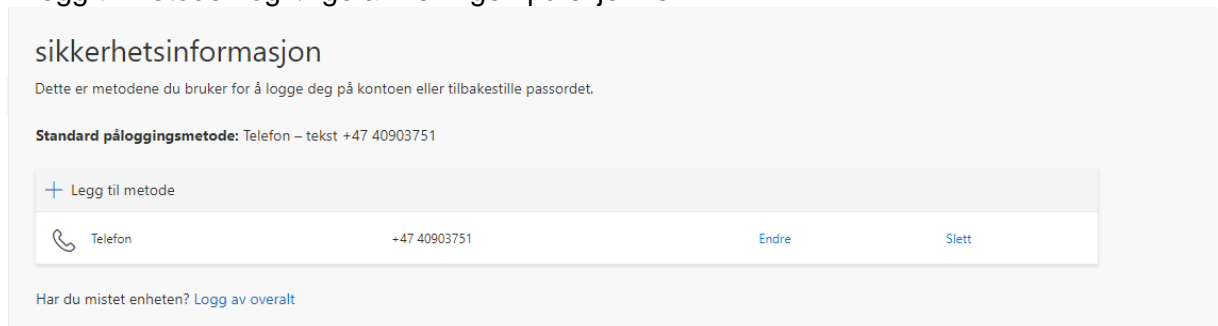
5. Følg anvisningen på skjermen. Passordet ditt vil nå være skiftet. Husk at Office 365 og Citrix konto er tilknyttet, så passordet er endret begge steder

## Hvor endrer jeg mobilnummer for mottak av 2-faktor SMS kode?

Citrix og Office 365 benytter ikke samme system for utsendelse av SMS kode. Om du bytter mobiltelefon og ønsker å endre dette for Citrix så må du kontakte oss.

For Office 365 så kan dette gjøres selv ved å besøke

1. <https://mysignins.microsoft.com/security-info> og logge på med [brukernavn@firmanavn.no](mailto:brukernavn@firmanavn.no) (se side 2 om du er usikker) og ditt passord.
2. En side tilsvarende denne vil da dukke opp. Hvis det ikke allerede ligger noe i listen så kan du legge til det for å øke sikkerheten på kontoen. Det gjøres ved å trykke på «Legg til Metode» og følge anvisningen på skjermen

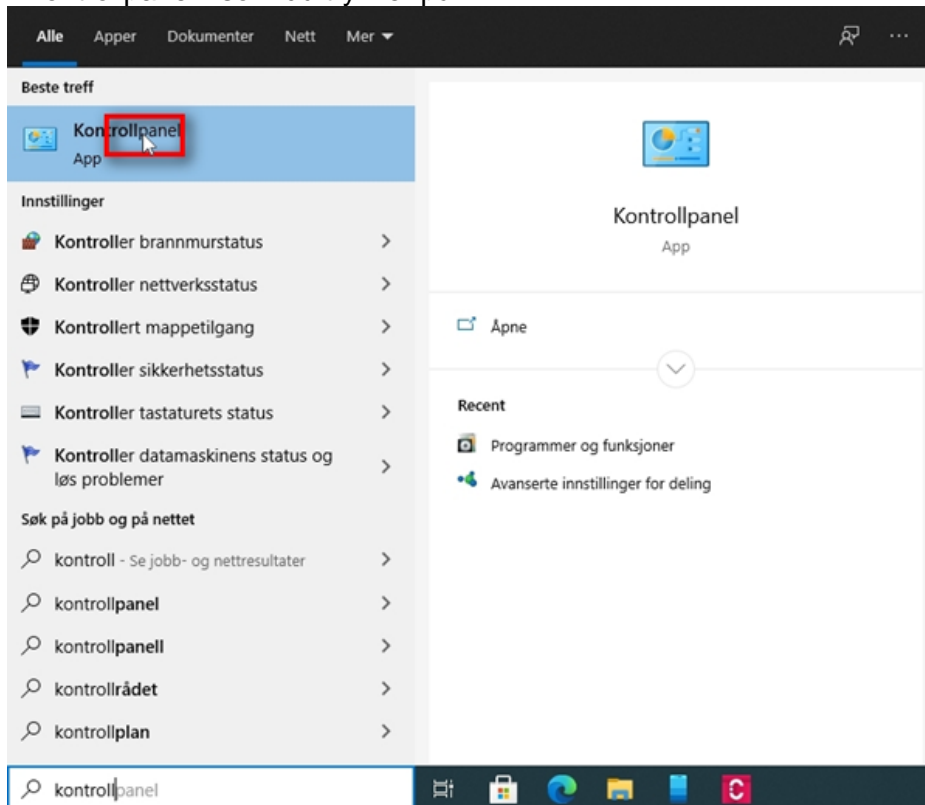


# Veiledninger – Epostoppsett på Mobil

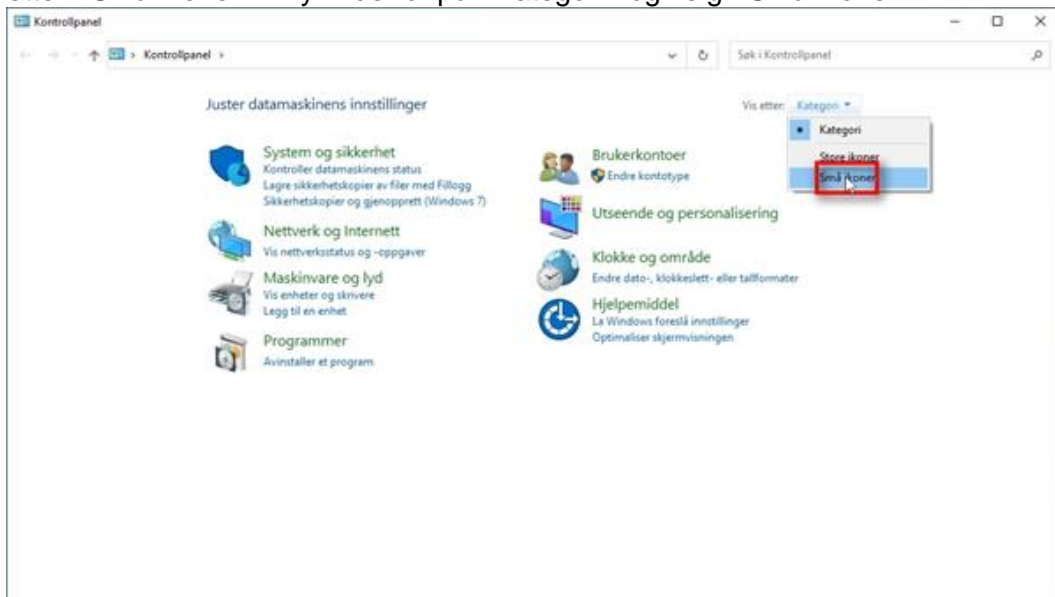
## Oppsett av epost i Outlook

Det er flere måter å sette opp epostkontoer på, du kan for eksempel velge «Fil -> Legg til Konto» og på denne måten legge til en ny epostbruker i ett eksisterende oppsett. Men denne veiledningen tar utgangspunkt i at vi kun skal sette opp Outlook med én epostkonto (flere kan legges til senere) og denne metoden vil være lik for alle

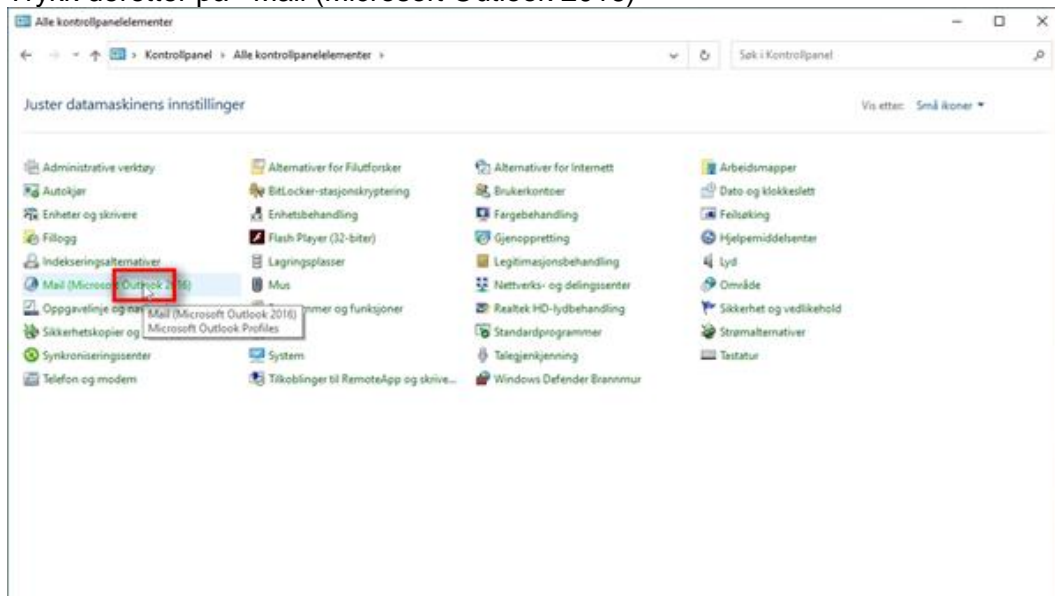
1. Trykk på søkefeltet nede ved start knappen og skriv «Kontroll» - Windows vil foreslå «Kontrollpanel» som du trykker på



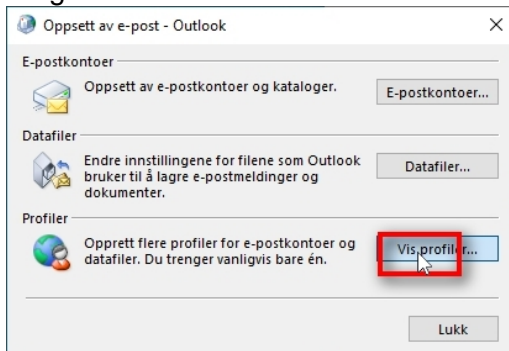
2. Vi får deretter opp kontrollpanelet, men for at alle valgene skal vises, så må vi sortere etter «Små Ikoner». Trykk derfor på «Kategori» og velg «Små Ikoner»



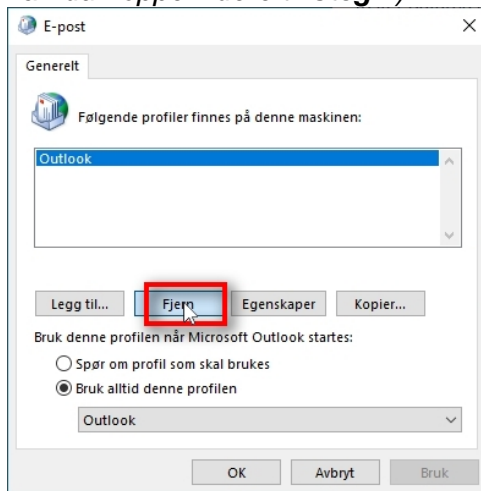
3. Trykk deretter på «Mail (Microsoft Outlook 2016)»



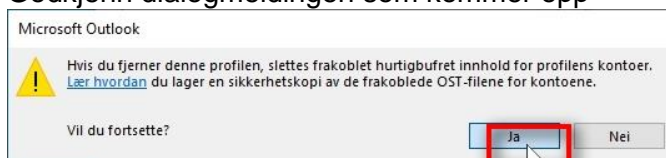
4. Velg «Vis Profiler»



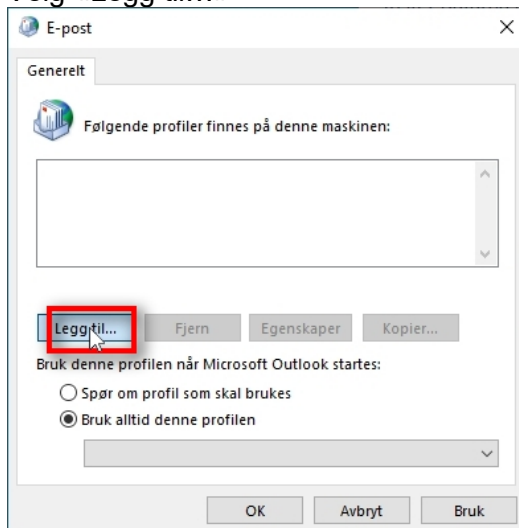
5. Fjern eventuelle eksisterende profiler (om det ikke befinner seg noe i denne listen så kan du hoppe videre til **steg 7**)



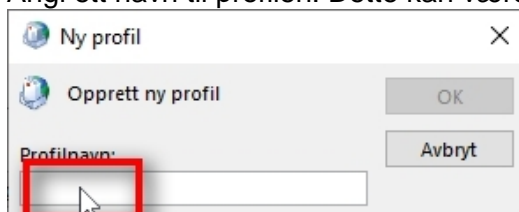
6. Godkjenn dialogmeldingen som kommer opp



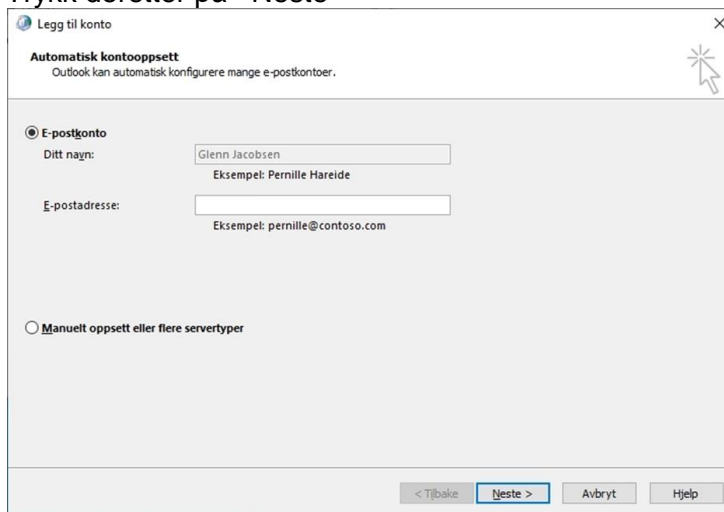
7. Velg «Legg til...»



8. Angi ett navn til profilen. Dette kan være hva som helst og trykk deretter «Ok»



9. I feltet «Epostadresse» så legger du inn din konfigurasjonsadresse (se side 2).  
Trykk deretter på «Neste»



Legg til konto

**Automatisk kontooppsett**  
Outlook kan automatisk konfigurere mange e-postkontoer.

**E-postkonto**

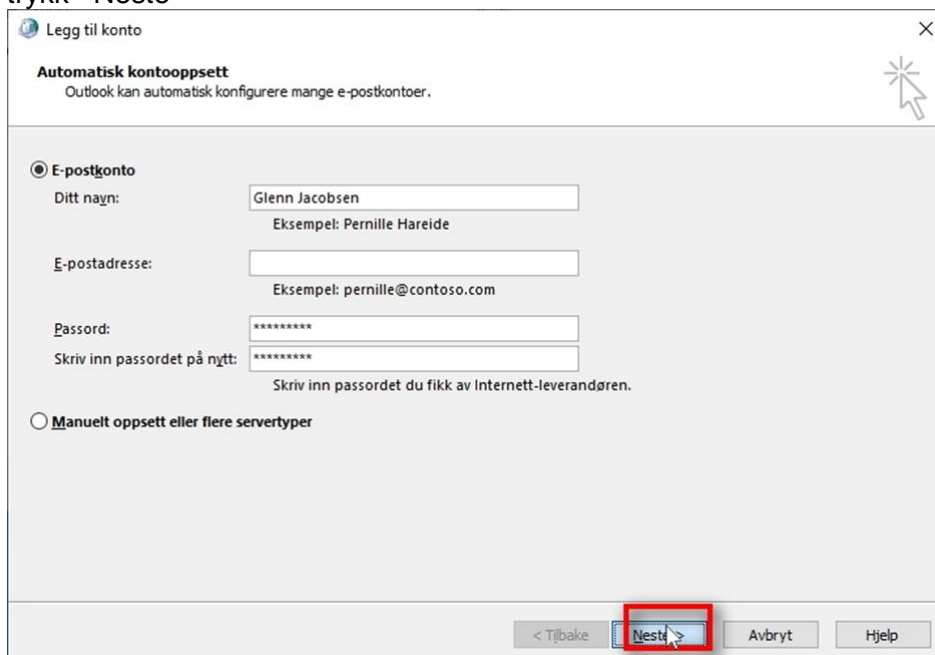
Ditt navn:   
Eksempel: Pernille Hareide

E-postadresse:   
Eksempel: pernille@contoso.com

**Manuelt oppsett eller flere servertyper**

< Tjibake **Neste >** Avbryt Hjelp

10. Pass på at konfigurasjonsadressen er riktig fylt ut, legg deretter inn ditt passord og trykk «Neste»



Legg til konto

**Automatisk kontooppsett**  
Outlook kan automatisk konfigurere mange e-postkontoer.

**E-postkonto**

Ditt navn:   
Eksempel: Pernille Hareide

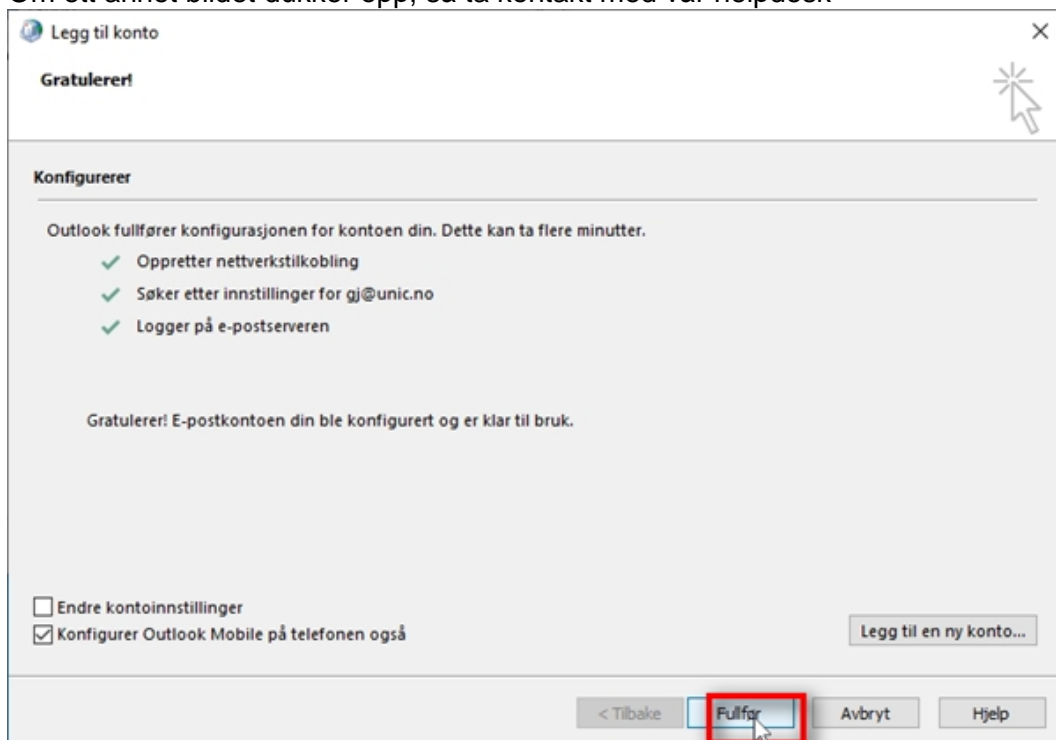
E-postadresse:   
Eksempel: pernille@contoso.com

Passord:   
Skriv inn passordet på nytt:   
Skriv inn passordet du fikk av Internett-leverandøren.

**Manuelt oppsett eller flere servertyper**

< Tjibake **Neste >** Avbryt Hjelp

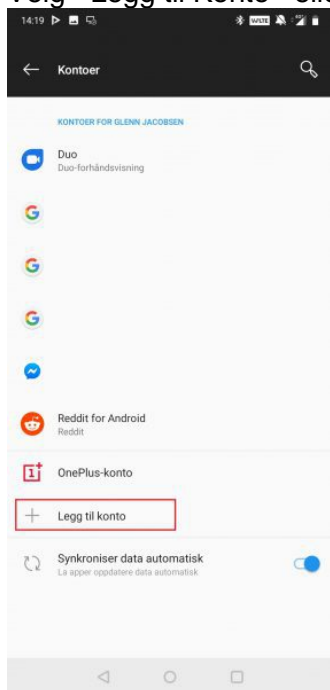
11. Om alt er gjort riktig så vil du få opp dette bildet. Trykk på fullført og start Outlook 😊.  
Om ett annet bildet dukker opp, så ta kontakt med vår helpdesk



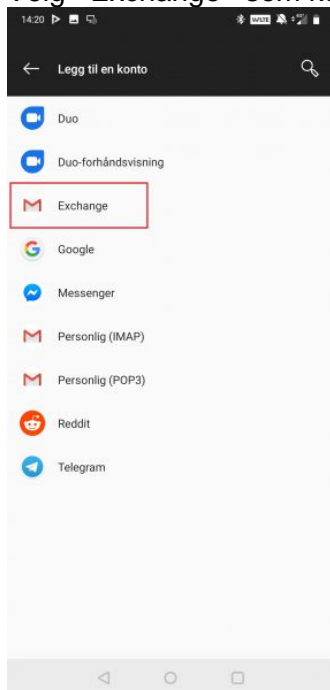
## Oppsett av epost for Android

Det er mange måter å sette opp en epostkonto på på forskjellige mobiltelefoner. Alle produsenter har sin egen metode å gjøre det på, men fremgangsmåten skal være forholdsvis lik på tvers av modellene

1. Åpne telefonens innstillinger
2. Naviger ned til og trykk på «Kontoer» eller tilsvarende
3. Velg «Legg til Konto» eller tilsvarende

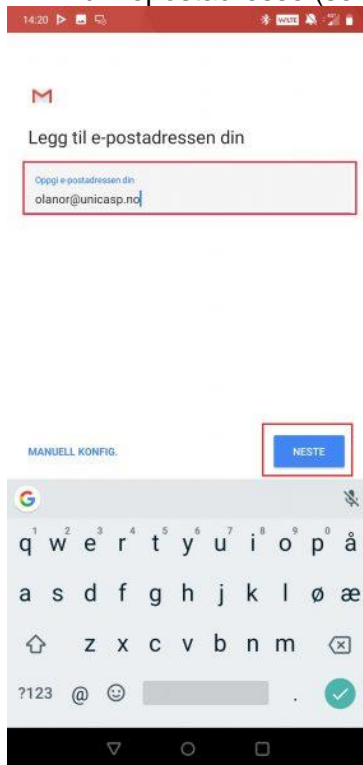


4. Velg «Exchange» som kontotype. Noen ganger heter den «Exchange ActiveSync»

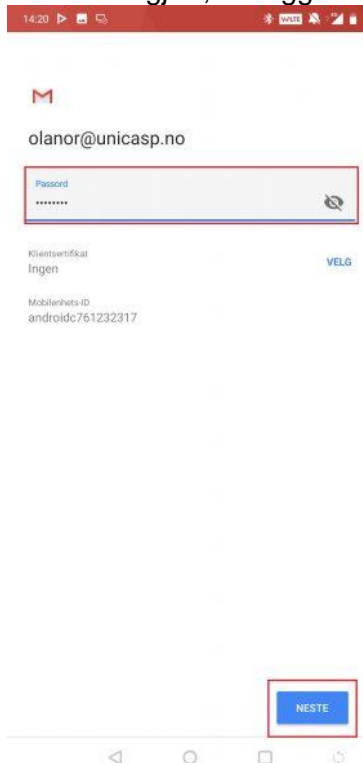




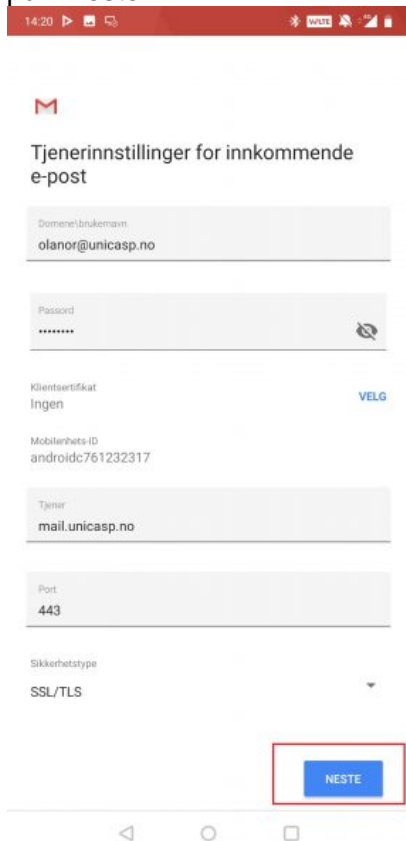
12. I feltet «Oppgi e-postadressen din» så skal du legge til din konfigurasjonsadresse og IKKE din epostadresse (se side 2) – Trykk deretter på neste



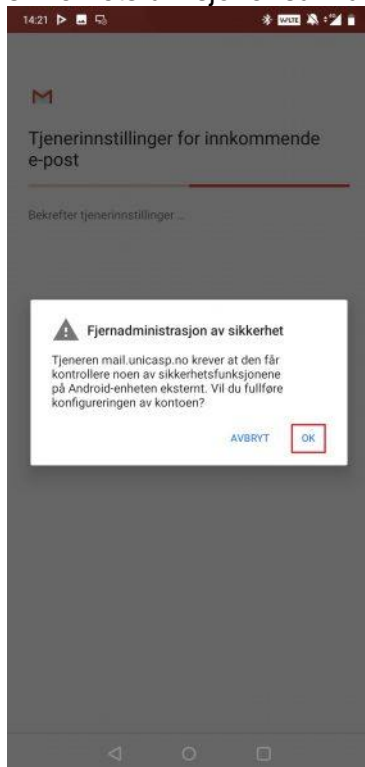
5. Når det er gjort, så legger du inn ditt passord og trykker «Neste»



6. Du kommer nå til ett nytt bildet som skal være noenlunde likt det nedenfor. Trykk bare på «Neste»



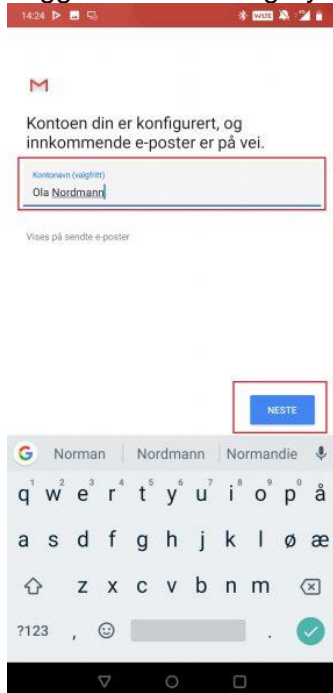
7. Om du får en dialogboks som ber deg tillate at tjeneren får kontrollere sikkerhetsfunksjoner så må du trykke «Ok»



## 8. Velg «Aktiver administratorappen på denne enheten»

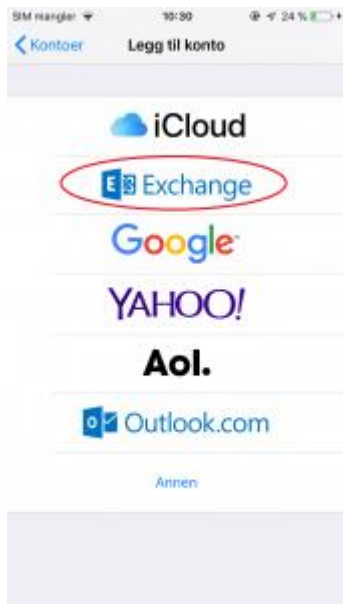


## 9. Legg inn ditt navn og trykk «Neste» -> Eposten er nå lagt til

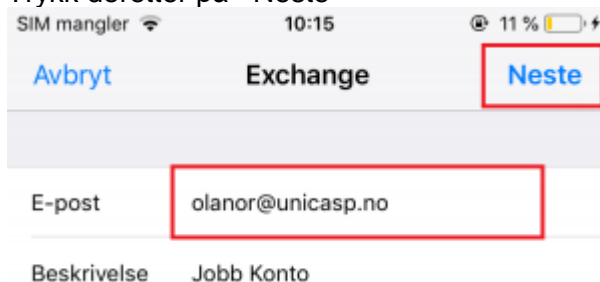


## Oppsett av epost for iPhone / iPad

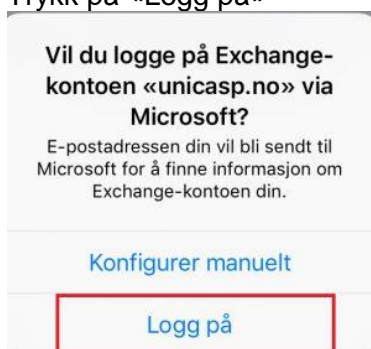
13. Åpne Innstillinger
14. Scroll nedover og åpne «Mail»
15. Trykk på «Kontoer»
16. Trykk på «Legg til Konto»
17. Velg «Exchange»



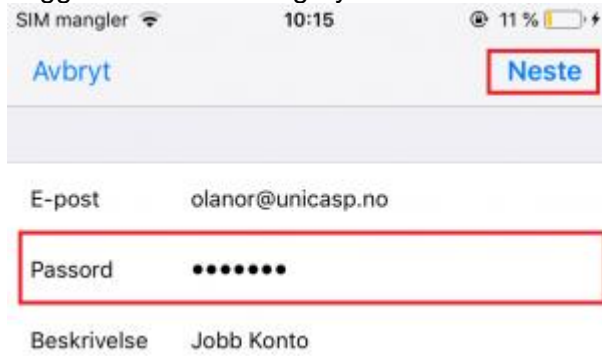
18. Legg inn konfigurasjonsadressen under «E-post» ikke E-postadressen! (se side 2)  
Trykk deretter på «Neste»



19. Trykk på «Logg på»



20. Legg inn «Passord» og trykk «Neste»



21. Huk på alt du ønsker å synkronisere og trykk på «Arkiver». Du kan nå lese eposten ifra epostklienten på telefonen



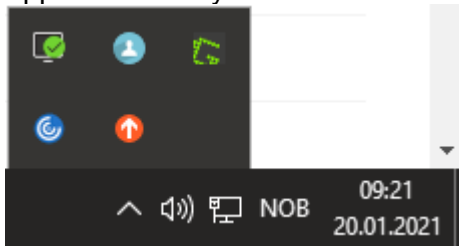
## Problemer med treghet / å bli kastet ut ifra Citrix


Det kan være mange årsaker til at dette skjer, hvis du jobber på ett kontor med flere ansatte så bør du først se om problemet gjelder alle, eller bare noen få

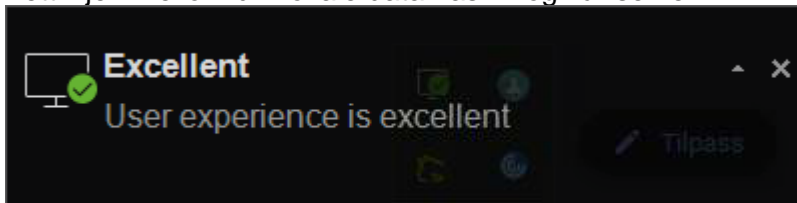
Det anbefales at du alltid er tilkoblet kablet internett hvis det er mulig, men trådløst bør ikke være noe problem forutsatt at datamaskinen har ett godt trådløst nettverkskort med støtte for 5GHz Wifi og at du har ett nyere aksesspunkt (vi kan hjelpe deg med å finne ut av dette)


### Sjekk stabiliteten på nettlinjen ved bruk av ett programikon inne på Citrix løsningen

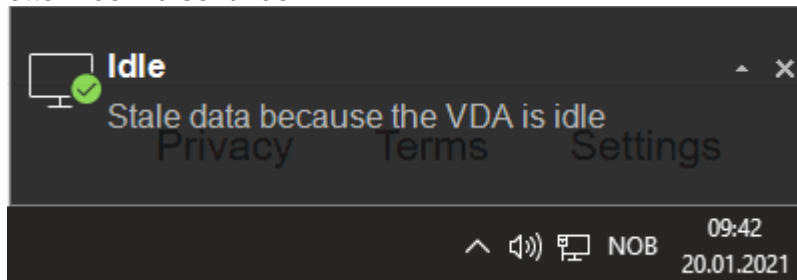
1. En umiddelbar sjekk som kan gjøres er å trykke på pila nede i høyre hjørnet så du får opp denne menyen



2. Venstre klikk på dette ikonet 
3. Du vil da få opp en statusmelding (se bildet under). Denne måler stabiliteten på nettlinjen mellom din lokale datamaskin og vår server.

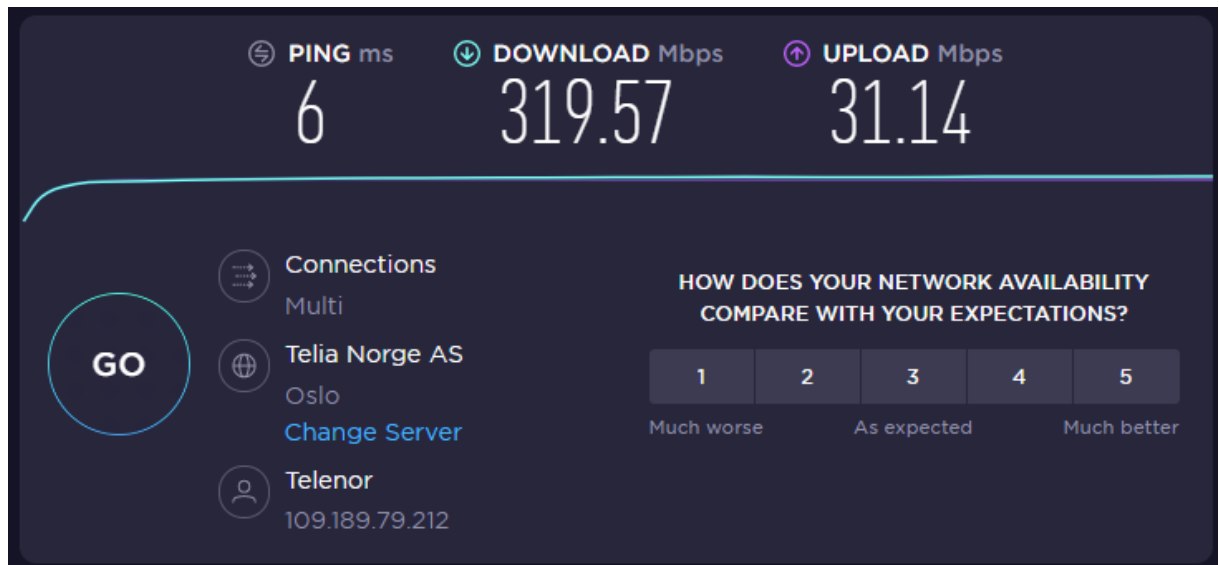


4. Om den viser at «Connection is Poor» så bør du først forsøke en restart av datamaskinen, og restart av nettverksutstyret om det er mulig, deretter kontakte oss om problemet vedvarer
5. Om den derimot mener at «User Experience is Excellent» så kontakt gjerne oss for å se på problemet sammen med deg
6. Om du får denne opp, så starter du bare ett par programmer og klikker på  igjen etter noen få sekunder



## Sjekk hastigheten på nettlinsen ifra lokal datamaskin

1. Pass på at du ikke er inne på Citrix løsningen
2. Åpne deretter nettleser og besøk <https://speedtest.net>
3. Trykk på «Go» for å starte testen
4. Vent til den avsluttes og ta ett skjermbildet av testen. Resultatet kan variere veldig ifra skjermtklippet vedlagt under, avhenger av hvilken hastighet du har på nettlinsen, og hvorvidt du er koblet til trådløst eller kabel



5. Du bør måle ganske likt som den hastigheten du betaler for, med mindre du er koblet til trådløst hvor det er mange andre variabler som avstand ifra trådløst aksesspunkt, og hvis det er vegger / etasjer imellom. Ta gjerne kontakt med oss også hjelper vi deg å tolke resultatet og ser hva som kan gjøres videre 😊


## Restart datamaskinen din

Etter at Microsoft kom ut med Windows 10, så har de begynt å oppdatere datamaskiner samtidig som at de er i bruk. Dette kan få følgeskader for systemer som er avhengig av en stabil nettverkstilkobling.

I tillegg har Microsoft introdusert en funksjon ved navn «Rask Oppstart» som i enkelte tilfeller medfører at datamaskinen går i dvalemodus etter at du slår av datamaskinen. Da vil den ikke kunne fullføre oppdateringer

Selv om det å surfe på <https://vg.no> – <https://netflix.com> – <https://youtube.com> osv ser ut til å fungere problemfritt, så er ingen av disse tjenestene avhengig av en stabil nettverkstilkobling, kun at hastigheten er bra i øyeblikket. Streamingtjenester spesielt laster ned minutter om gangen slik at hvis nettlinsen skulle bli ustabil, så fortsetter videoen uten hakking.

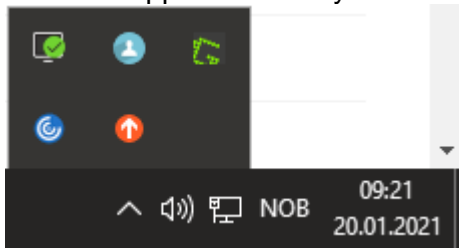
Slik restarter du datamaskinen:


1. Høyreklikk på Startknappen 
2. Hold over «Slå av eller Logg Deg av»
3. Trykk på «Start på Nytt»



## Problemer med snarveier under startmenyen

1. Hvis noe plutselig har skjedd med organiseringen under start menyen, så kan du selv forsøke å nullstille oppsettet. Dette gjør du ved å trykke på pilen nede i høyre hjørnet, så du får opp denne menyen.



2. Høyreklikk på dette ikonet 

3. Velg «Reset Start Menu» og oppsett bør stilles tilbake til standard.

