

Heb je een IT-gerelateerd probleem? Check eerst onderstaande voordat je IT-Servicedesk belt.

- Start je machine opnieuw op. Het herstarten van je machine lost vaak 9 van de 10 problemen op en daarnaast is het eerste wat de Service Desk je zal vragen te doen.
- Controleer je kabels. De meeste problemen ontstaan door niet -of niet goed- aangesloten kabels.
- Heb je problemen met de door Sanoma beschikbaar gestelde rechten? Check dan eerst online op www.sanoma.nl/freelancers of er storingen bekend zijn.

Advies voor als je thuiswerkt

De meeste mensen beschikken thuis over een internetaansluiting via Wifi en gebruiken deze om vanaf thuis bestanden voor het werk te uploaden of te downloaden.

Wifi is echter een 'shared connection', wat wil zeggen dat je de capaciteit van de verbinding deelt met alle hierop aangesloten machines. Door rechtstreeks tussen het modem en jouw werkplek een UTP-kabel aan te sluiten, kun je genieten van de volle capaciteit van je internetabonnement.

Waarvoor kun je contact opnemen met IT-Servicedesk van Sanoma?

We wijzen je graag op onderstaand overzicht, waarop alle diensten staan waar je als freelancer gebruik van kunt maken. Een vinkje geeft vanzelfsprekend aan je gebruik kunt maken van deze dienst.

Diensten	Op kantoor	Buiten kantoor
Account	✓	✓
Bekabeld netwerk (UTP)	✓	✗
WiFi Netwerk	Alleen WiFi Guest	✗
Thuis shares	✗	✗
Afdeling shares	✗	✗
Sharepoint / Intranet	✗	✗
Office 365	✗	✗
Microsoft Lync	✗	✗
VPN	✗	✗
CITRIX	✗	✗
Adobe Producten	✗	✗
Content Station	✓	✓
Taskmanager	✓	✓
Journal Browser	✓	✓
Fonts	✓	✓
Printen	Mobile Printing	Mobile Printing
Hardware	✗	✗

Indien je probleem, op basis van bovenstaand overzicht, in aanmerking komt voor hulp, dan kun je contact opnemen met de IT-servicedesk. De IT-servicedesk is altijd het startpunt voor het aanmelden van problemen. Zonder deze aanmelding wordt verdere ondersteuning niet geboden.

Het gratis IT-servicedesk nummer: 0800-020 1750

De servicedesk is 24/7 te bereiken in het Engels en van maandag tot en met vrijdag van 08:00 – 16:00 in het Nederlands.

Account

Discretie gevraagd: Wees ervan doordrongen dat het juiste wachtwoord in handen van de verkeerde persoon, kan resulteren in het verlies van waardevolle content.

Een Sanoma account is persoonsgebonden en onderhevig aan een strikt veiligheidsbeleid.

Het delen van accountgegevens op welke manier dan ook, is dus ook niet toegestaan. Laat op papier geschreven inloggegevens niet rondslingeren!

Wachtwoorden moeten voldoen aan de volgende regels: minstens 10 karakters lang, het is nog niet eerder gebruikt in de voorgaande 12 wachtwoorden, het mag geen accountnaam of volle naam bevatten, er moeten 3 van de 4 karakter-groepen in voorkomen: Capitalen (A), onderkassen (a), nummers (0-9) of een vreemd karakter (!, \$, %, #).

Een wachtwoord verloopt automatisch na 90 dagen. Hiervan kun je tijdig een waarschuwing verwachten in je persoonlijke email. Indien je je wachtwoord bent vergeten of je account gelockt is, kun je contact opnemen met de IT-Servicedesk. Onsite support kan geen wachtwoorden wijzigen, dus je hoeft hiervoor niet bij hen langs te lopen.

Als je account lijkt te zijn uitgeschakeld, verzoek dan de redactie waarvoor je werkt een SoundPortal request in te dienen, met het verzoek je account weer beschikbaar te stellen. Om er zeker van te zijn dat je account is uitgeschakeld, kun je even bellen met de IT-ServiceDesk.

Gebruik van het bedrijfsnetwerk

Wanneer je op een Sanoma locatie aan het werk bent, heb je twee manieren om te verbinden met het network:

- Bekabeld
 - o Alle bureaus van Sanoma zijn uitgerust met netwerkkabels, waar je gebruik van kunt maken. De eventuele verloopkabels, die je nodig hebt om de kabel op je werkplek aan te sluiten, dien je zelf te verzorgen.
- Wifi
 - o Wifi Guest kan worden gebruikt om verbinding te maken met internet of ondersteunde we portals.
 - o Wifi Employees of Wifi Office kunnen niet worden gebruikt met hardware dat geen eigendom is van Sanoma.

ContentStation en fonts

Sanoma levert aan alle freelancers die daarvoor in aanmerking komen:

- ContentStation
- Taskmanager
- Smart Connection plugins voor Adobe software
- Journal Browser
- Fonts (in bruikleen)

De redactie vraagt de software voor jou aan via een 'Workflow software for external request'.

Je kunt alleen fonts verkrijgen van de redactie(s) waarvoor je werkt, op basis van deze aanvraag.

Alleen indien je een actief account -met de juiste rechten- bij deze redactie(s) hebt, geeft Sanoma je deze fonts in bruikleen. Fonts die door Sanoma worden verstrekt, mogen uitsluitend gebruikt worden voor Sanoma opdrachten. Fonts zijn kleine stukjes software en daardoor op basis van alleen

licentie te gebruiken. Je bent als freelancer zelf verantwoordelijk voor rechtmatig gebruik en management van fonts.

Alle aangevraagde software, inclusief installatie-instructie, wordt binnen 5 dagen, na goedkeuring van de aanvraag, verstuurd.

Printen

Wil je printen vanaf een computer die geen eigendom is van Sanoma, je mobiele telefoon of je tablet? Stuur een e-mail met de juiste bijlagen naar het volgende email adres:

nl.mobile.printing@sanoma.com

- Je ontvangt een automatische response-mail, met daarin een 'Job Code'.
- Ga binnen een Sanoma locatie naar een willekeurige printer en klik op de 'Job Code' knop in het begin scherm van de printer. (zie afbeelding hieronder) Indien je niet op kantoor bent, kun je een collega verzoeken dit voor je te doen.
- Geef de 5-cijferige job code in die je hebt ontvangen.
- Hierna zie je een print-rij, waarvan je het te printen bestand kunt selecteren om af te drukken.

* Let op: niet alle bestandstypen zijn geschikt om op deze manier af te drukken. Je kunt geen 'gezipte' bijlagen afdrukken. Ondersteunde bestandstypen zijn: Microsoft Office documenten, PDF and JPG.

Vergeet niet om weer uit te loggen als je klaar bent met printen.

