

FAQ dukaINFO

Hvad er dukaINFO?

dukaINFO er den software, som installeres på din computer, når du får et abonnement hos Duka.

Softwaren, som installeres på din computer, varetager forskellige opgaver alt efter, hvilket abonnement du har.

Det er igennem dukaINFO, at antivirus, backup, opdateringer og fjernbetjening varetages.

Hvad er Statusoversigt?

I **Statusoversigt** kan du se de services, du har, som en del af dine abonnementer hos Duka. Alt efter hvilket abonnement du har, vil du kunne se forskellige services i oversigten.

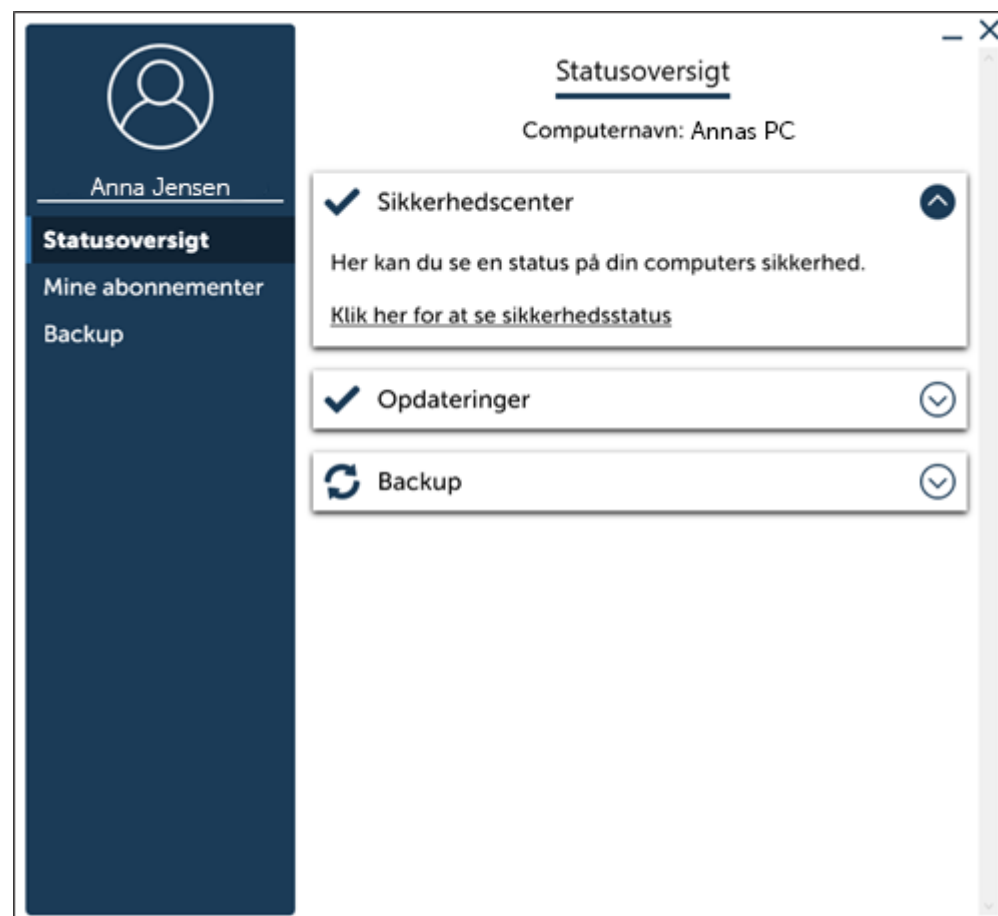
Under **Statusoversigt** kan du også få et hurtigt og nemt overblik over din computer.

Hvis alle dine services har dette symbol: ✓, er alt, som det skal være. Hvis en service er ved at opdatere sin status, vil du kunne se dette symbol: ↻. En opdatering kan tage adskillige minutter.

Ser du dette symbol ⚠, betyder det, at der er noget på din computer, der kræver opmærksomhed. Det kan eksempelvis være, at der mangler et log-in i et program.

Er der problemer med din computer, vil du se dette symbol: ✖. Du kan altid ringe til Duka Kundeservice på 7734 1818, hvis du oplever problemer med din computer og derfor har brug for hjælp.

Under Statusoversigt kan du også se det navn, du har givet din computer.



Hvad kan jeg se under Sikkerhedscenter?

Under **Sikkerhedscenter** kan du se status på din computers sikkerhed.

Det er her, det vil fremgå, hvis sikkerheden på din computer ikke er i orden.

Hvad kan jeg se under Opdateringer

Under **Opdateringer** kan du se, om din computer er opdateret.

Du kan også se, hvornår der sidst blev tjekket for opdateringer, og om der er nogle opdateringer, der kræver, at du genstarter din computer.

Hvad kan jeg se under Backup

Under **Backup** kan du se informationer om din backup-service.

Du kan se, hvornår din backup-service sidst har taget backup, og hvor meget din backup fylder.

The screenshot shows the Windows Security Status Overview window. On the left is a dark blue sidebar with a user profile icon and the name 'Anna Jensen'. Below the name are three menu items: 'Statusoversigt' (highlighted), 'Mine abonnementer', and 'Backup'. The main content area is titled 'Statusoversigt' and shows the computer name 'Annas PC'. It contains three status cards: 1. 'Sikkerhedscenter' with a green checkmark, indicating that security is in order. 2. 'Opdateringer' with a green checkmark, showing the last check for updates on 11. december 2020 kl. 08:01 and that no updates require a restart. 3. 'Backup' with a refresh icon, showing the last backup on 11. december 2020 kl. 09:46, 478 files and folders backed up, and a total size of 1 GB and 123 MB.

Statusoversigt
Computernavn: Annas PC


- ✓ Sikkerhedscenter
Her kan du se en status på din computers sikkerhed.
[Klik her for at se sikkerhedsstatus](#)
- ✓ Opdateringer
Der er sidst blevet tjekket for opdateringer:
11. december 2020 kl. 08:01
Der er opdateringer, der venter på genstart:
NEJ
- 🔄 Backup
Sidste gang, der blev taget backup, var:
11. december 2020 kl. 09:46
Antal filer og mapper, der blev taget backup af:
478 filer og mapper
Din backup fylder:
1 GB og 123 MB

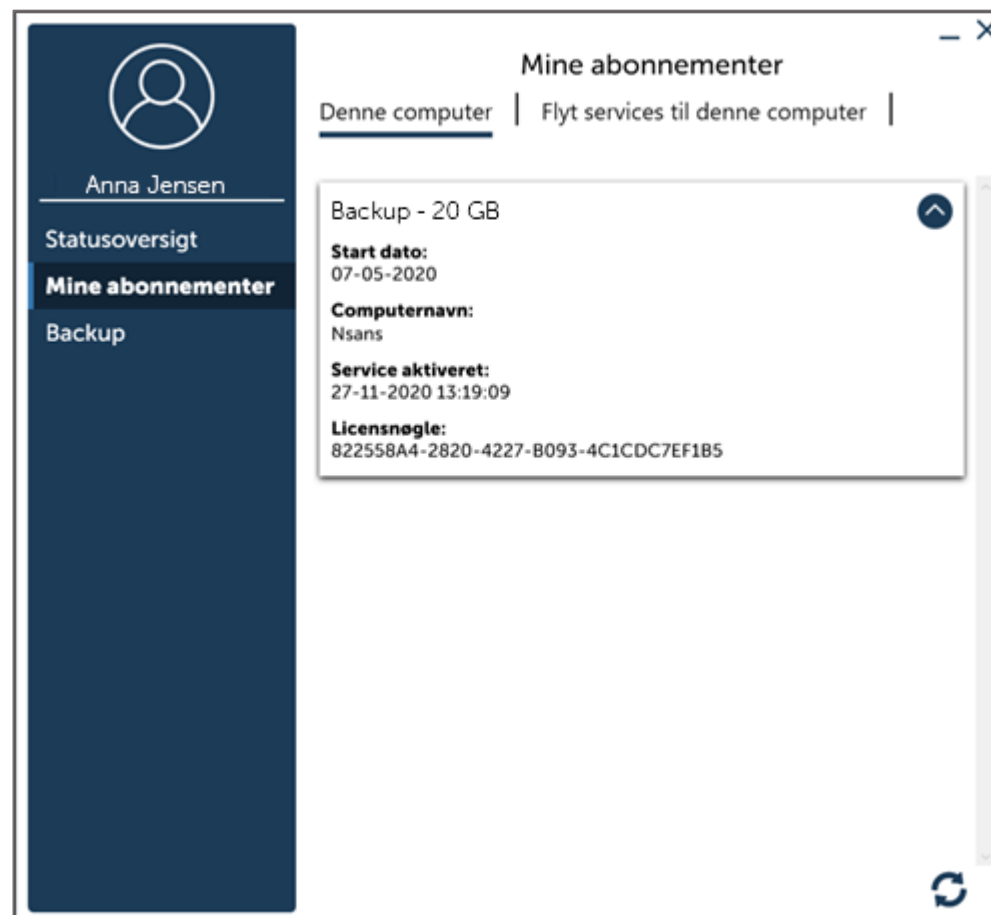
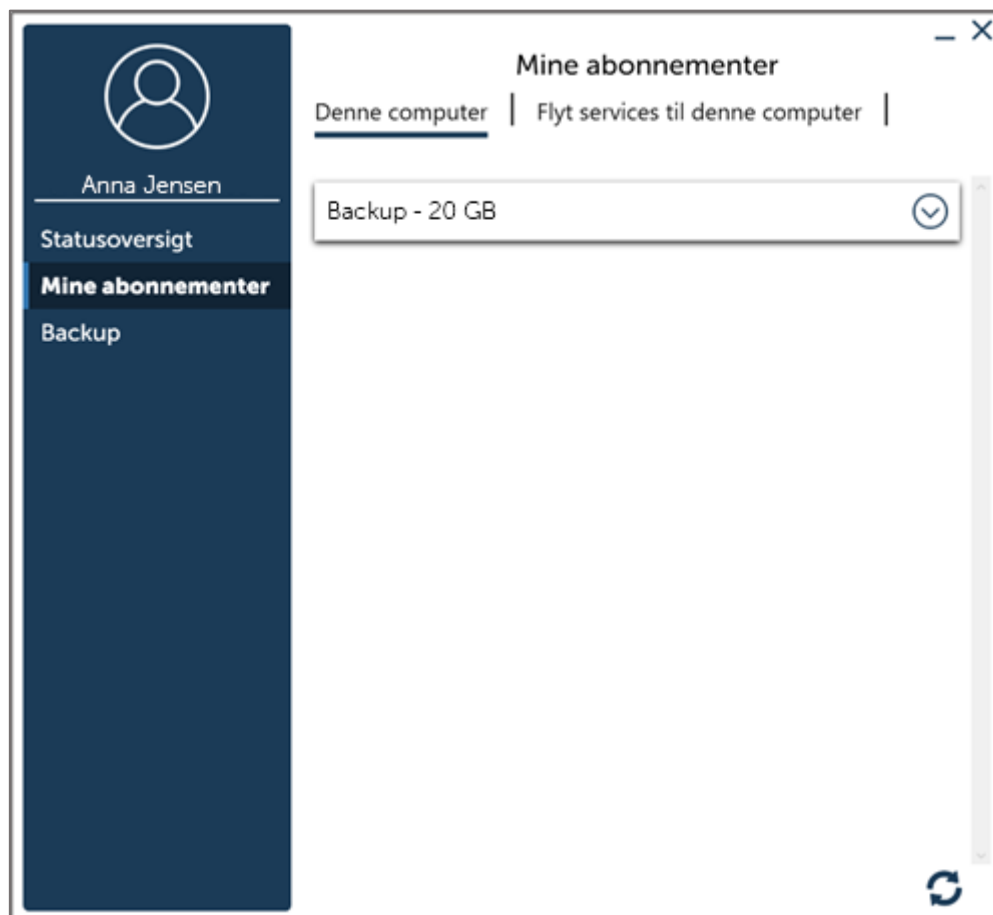
Hvad kan jeg se under "Mine abonnementer"?

Under Mine abonnementer kan du få et samlet overblik over de services, der er aktiveret på denne computer.

Med services menes de ting, som Duka varetager for dig som en del af det eller de abonnementer, du har hos Duka.

Hvis du folder dine services ud, vil du kunne se flere informationer om disse.

Har du netop købt og aktiveret en service, men den ikke vises på siden, kan du trykke på opdater symbolet  nederst i højre hjørne. Så vil du også kunne se den nyeste service.



Flyt services til denne computer

Under **Flyt services til denne computer** kan du se, hvilke services der er aktive på Denne computer.

Er der ikke nogen aktive services på Denne computer, vil der stå *Ingen services*, som vist på billedet herunder.

Under Mine services vil det fremgå, hvis du har services til andre computere. Det kan for eksempel være din gamle computer eller en pårørendes computer, som du har købt services til.

Det er også her, du kan administrere alle de services, du har. Du har blandt andet mulighed for at flytte services fra en computer til en anden.

Hvis du vil flytte en service fra en computer til en anden, skal du under Mine services afkrydse den/de pågældende services og trykke på overfør knappen, så bliver dine services overført og aktiveret på Denne computer.

Mine abonnemeter

Denne computer | Flyt services til denne computer |

Her kan du vælge, hvilke af dine services der skal overføres til denne computer fra en anden.

Du skal afkrydse de services, du gerne vil overføre til denne computer. Hvis der er flere computere på din liste, kan du godt vælge services fra flere computere.

Denne computer	Mine services
Antivirus Backup - 20 GB	Annas PC
	Nanas PC 1 <input type="checkbox"/> Antivirus <input type="checkbox"/> Backup - 20 GB
	Ledige services

OVERFØR

Mine abonnemeter

Denne computer | Flyt services til denne computer |

Her kan du vælge, hvilke af dine services der skal overføres til denne computer fra en anden.

Du skal afkrydse de services, du gerne vil overføre til denne computer. Hvis der er flere computere på din liste, kan du godt vælge services fra flere computere.

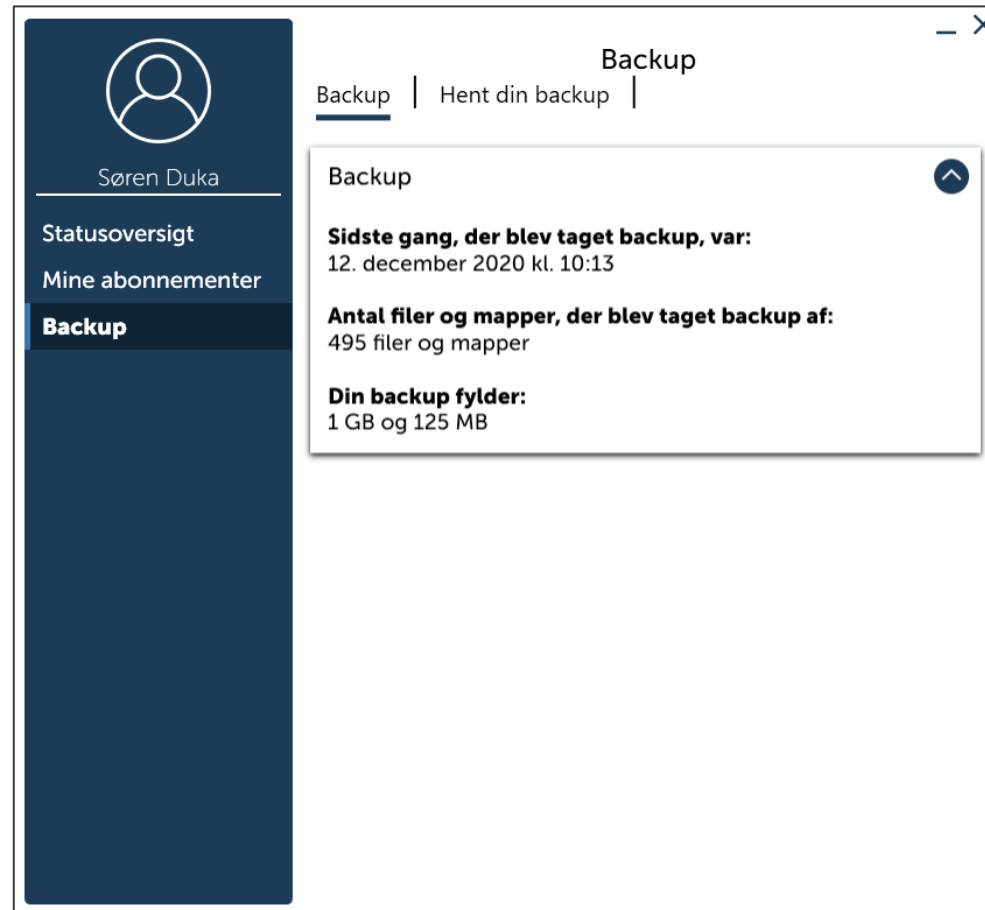
Denne computer	Mine services
Ingen services	Annas PC
	Nanas PC 1 <input type="checkbox"/> Antivirus <input type="checkbox"/> Backup - 20 GB
	Ledige services

OVERFØR

Backup

Under **Backup** kan du se informationer om din backup service.

Du kan se, hvornår din backup service sidst har taget backup, og hvor meget din backup fylder.



The screenshot shows a web application interface for backup services. On the left is a dark blue sidebar with a user profile icon and the name 'Søren Duka'. Below the name are three menu items: 'Statusoversigt', 'Mine abonnemeter', and 'Backup', which is currently selected. The main content area has a title 'Backup' and a sub-header 'Hent din backup'. A white box displays backup statistics: the last backup was on 12. december 2020 at 10:13, 495 files and folders were backed up, and the backup size is 1 GB and 125 MB.

Backup | Hent din backup

Backup

Sidste gang, der blev taget backup, var:
12. december 2020 kl. 10:13

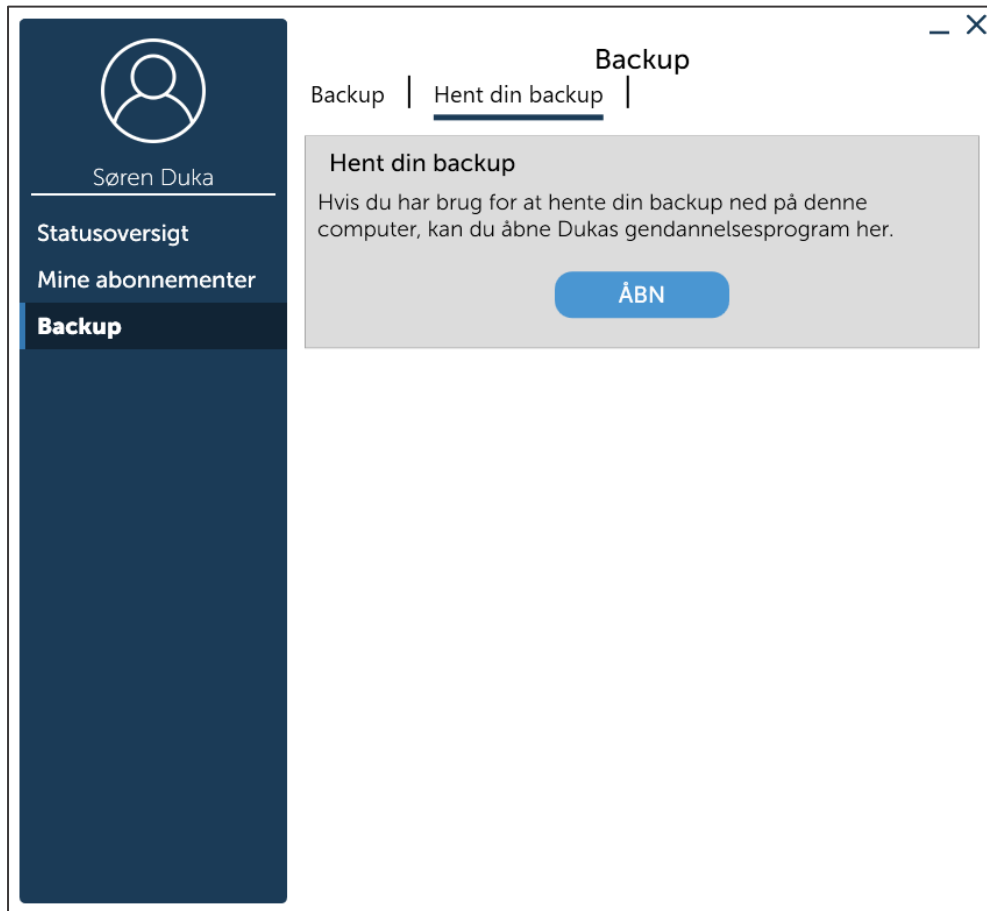
Antal filer og mapper, der blev taget backup af:
495 filer og mapper

Din backup fylder:
1 GB og 125 MB

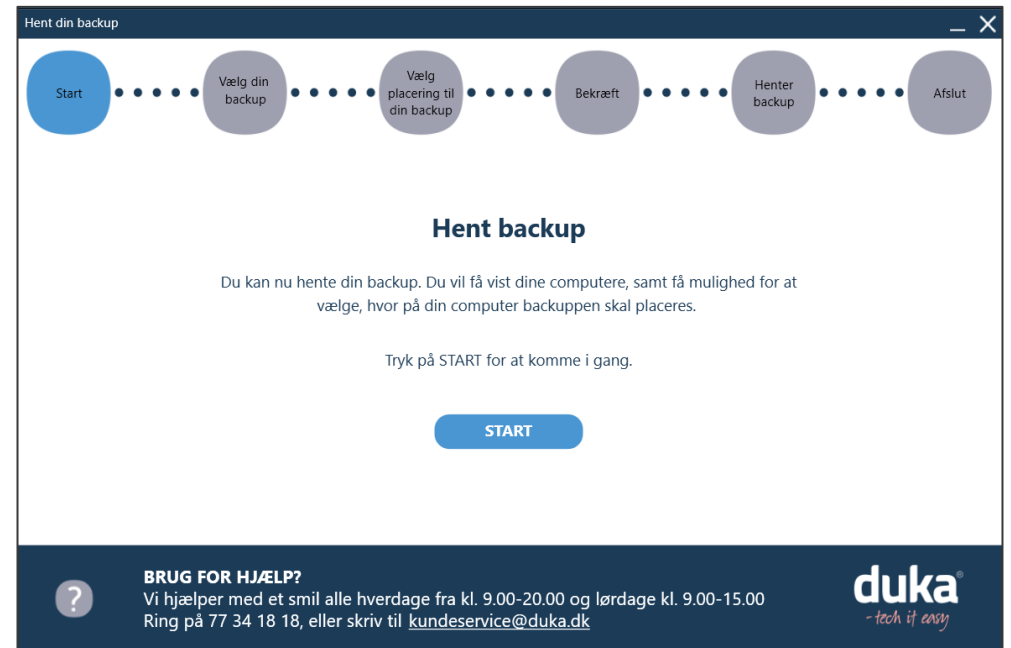
Hent din backup

Hvis du har brug for at få adgang til din backup, så kan du få dette under **Hent din backup**.

Under **Hent din backup** kan du åbne Dukas gendannelsesprogram, som guider dig igennem 6 nemme trin for at hente din backup og gemme den på din computer



The screenshot shows a user dashboard for Søren Duka. The left sidebar contains navigation links: 'Statusoversigt', 'Mine abonnemeter', and 'Backup'. The main content area is titled 'Backup' and has a sub-tab 'Hent din backup'. Below the tab, there is a section titled 'Hent din backup' with the text: 'Hvis du har brug for at hente din backup ned på denne computer, kan du åbne Dukas gendannelsesprogram her.' A blue button labeled 'ÅBN' is positioned below the text.




The screenshot shows the 'Hent din backup' wizard interface. At the top, a progress bar consists of six steps: 'Start', 'Vælg din backup', 'Vælg placering til din backup', 'Bekræft', 'Henter backup', and 'Afslut'. The 'Start' step is highlighted in blue. Below the progress bar, the title 'Hent backup' is displayed. The main text reads: 'Du kan nu hente din backup. Du vil få vist dine computere, samt få mulighed for at vælge, hvor på din computer backuppen skal placeres.' Below this text is a blue button labeled 'START'. At the bottom left, there is a help section titled 'BRUG FOR HJÆLP?' with contact information: 'Vi hjælper med et smil alle hverdage fra kl. 9.00-20.00 og lørdage kl. 9.00-15.00. Ring på 77 34 18 18, eller skriv til kundeservice@duka.dk'. The Duka logo with the tagline '-tech it easy' is in the bottom right corner.

Min Profil

Under **Min Profil** kan du se de kontaktoplysninger, der er registreret om dig ved Duka.

Hvis du ønsker at se din fulde profil, kan du gøre dette i MitDuka. Du finder MitDuka på forsiden af vores hjemmeside www.duka.dk.

Det er også under "Min profil", der er mulighed for at skifte bruger, hvis du ønsker at logge ind med en anden bruger på denne computer.



Søren Duka

Statusoversigt

Mine abonnementer

Backup

Min Profil

Fornavn	Søren	Efternavn	Duka
Adresse	Omega 5, Søften	Adresse 2	Ingen data
Postnr.	8382	By	Hinnerup
Telefon	12345678	Telefon 2	Ingen data
E-mail	dukatester@gmail.com		
E-mail 2	Ingen data		

Hvis du har brug for flere oplysninger om din profil, kan du åbne MitDuka [her](#).

← Skift bruger

1. Hvorfor skal jeg give min computer et navn?

Du skal give din computer et navn, så du nemmere kan genkende den i dukaINFO. Det kan for eksempel være en fordel, hvis du på et tidspunkt skal hente din backup, eller flytte en service fra en computer til en anden.

✕

Giv din computer et navn

Her skal du give din computer et navn, f.eks. Annas PC.

Du kan både bruge bogstaver og tal.

Du kan ikke bruge specialtegn som ; eller ().


Hvis har haft en anden computer ved Duka, som du har givet et navn, så kan du ikke bruge det sammen navn.



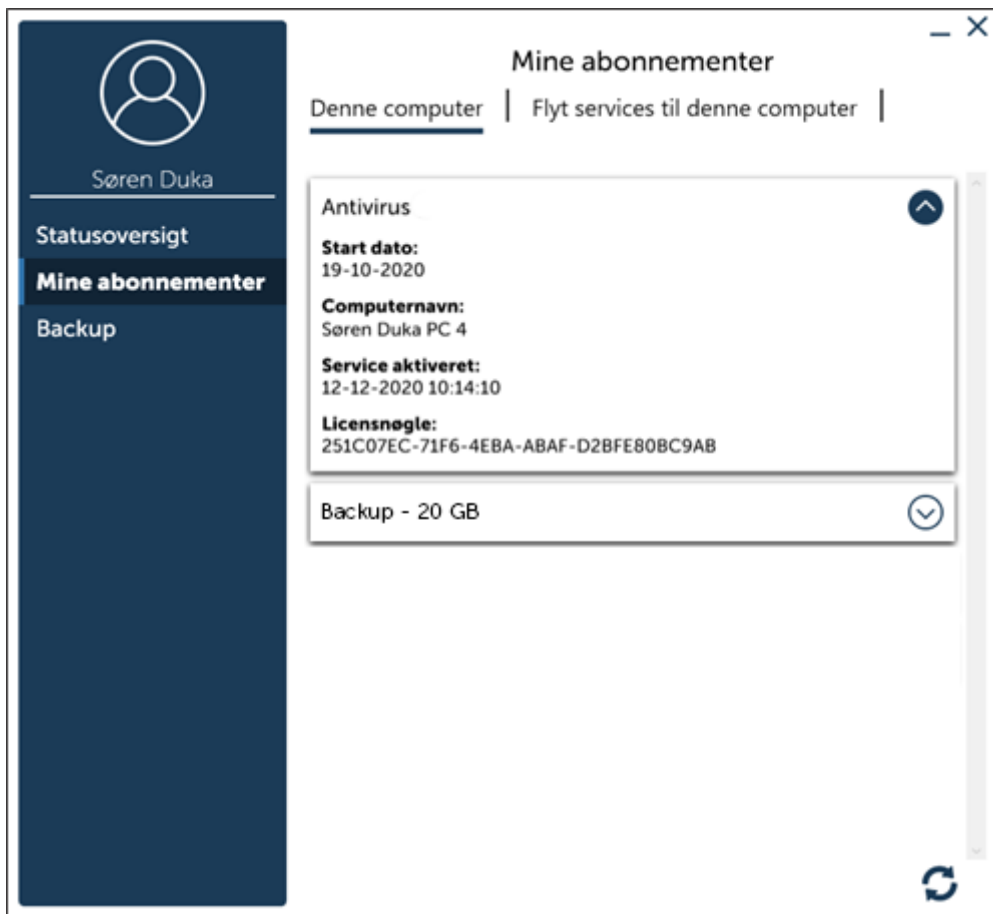
duka[®]
-tech it easy

2. Hvordan kan jeg se om min service er aktiv?

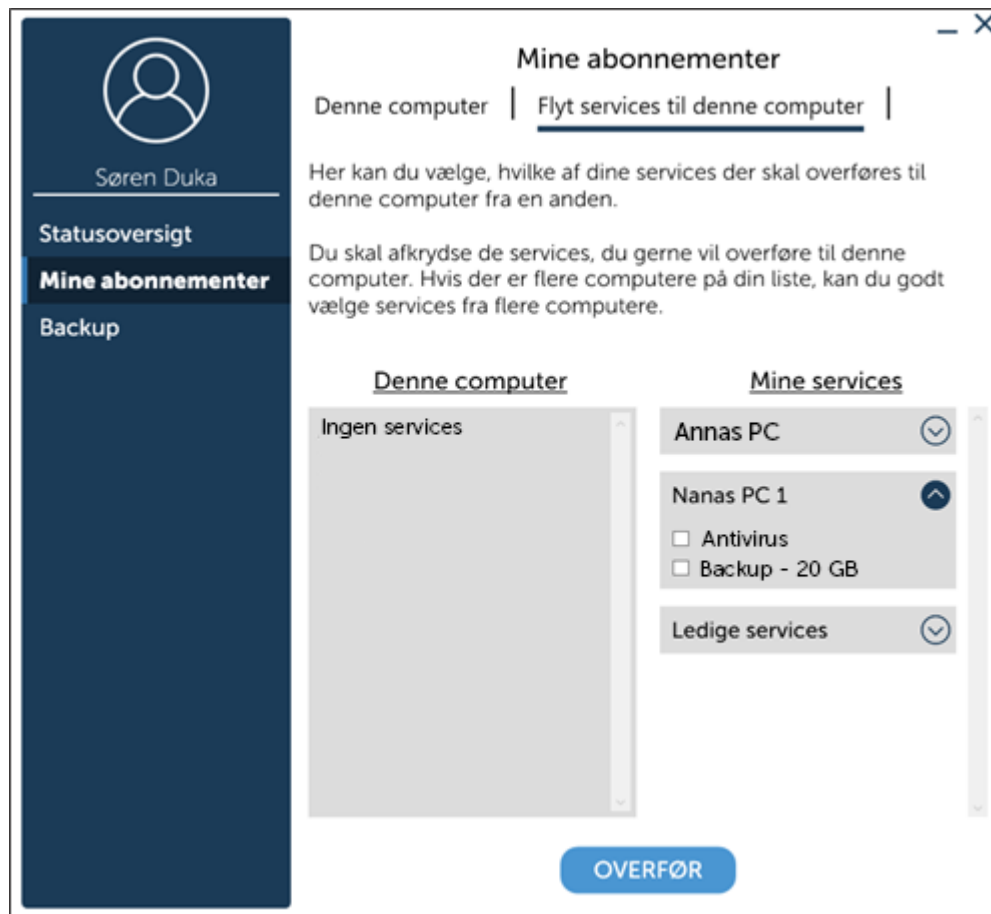
Du kan se om dine services er aktive under **Mine abonnementer**. Aktive services vil fremgå under punktet Hvad kan jeg se under **"Mine abonnementer"**?

Vær opmærksom på, at hvis du netop har købt og aktiveret en service, men den endnu ikke vises på siden, kan du trykke på opdater-symbolet:  nederst i højre hjørne. Så vil du også kunne se den nyeste service.

Du kan også se alle dine aktive services under **Flyt services til denne computer**.



The screenshot shows the 'Mine abonnementer' page for user Søren Duka. The left sidebar contains 'Statusoversigt', 'Mine abonnementer', and 'Backup'. The main content area has two tabs: 'Denne computer' (selected) and 'Flyt services til denne computer'. Under 'Denne computer', there are two service cards. The first card is for 'Antivirus', showing 'Start dato: 19-10-2020', 'Computernavn: Søren Duka PC 4', 'Service aktiveret: 12-12-2020 10:14:10', and 'Licensnøgle: 251C07EC-71F6-4EBA-ABAF-D2BFE80BC9AB'. The second card is for 'Backup - 20 GB'. A refresh icon is located in the bottom right corner.



The screenshot shows the 'Mine abonnementer' page for user Søren Duka, with the 'Flyt services til denne computer' tab selected. The main content area contains instructions: 'Her kan du vælge, hvilke af dine services der skal overføres til denne computer fra en anden. Du skal afkrydse de services, du gerne vil overføre til denne computer. Hvis der er flere computere på din liste, kan du godt vælge services fra flere computere.' Below the text are two columns: 'Denne computer' (showing 'Ingen services') and 'Mine services' (showing 'Annas PC', 'Nanas PC 1' with checkboxes for 'Antivirus' and 'Backup - 20 GB', and 'Ledige services'). A blue 'OVERFØR' button is at the bottom.

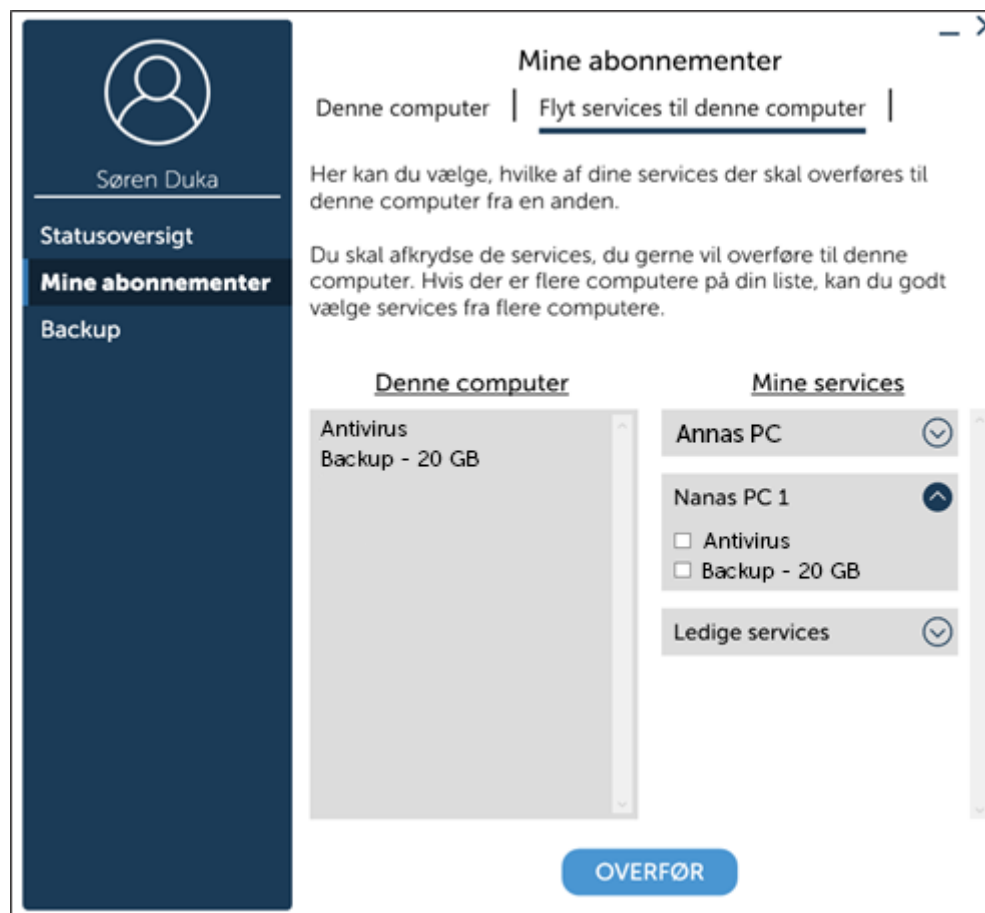
3. Hvordan kan jeg få en service fra min gamle computer over på mine nye computer?

Hvis du skifter computer, er det muligt for dig selv at flytte dine services fra den gamle til den nye computer.

Det gør du under Mine services på din nye computer (Denne computer).

Her afkrydser du den/de services, du ønsker at flytte, og trykke på overfør-knappen, så bliver de overført og aktiveret på Denne computer.

Du kan finde din gamle computer på det computernavn, du har givet den, da du aktiverede dine services på den.



The screenshot shows a web interface titled "Mine abonnemeter" (My subscriptions) for a user named "Søren Duka". The interface is divided into a left sidebar and a main content area. The sidebar contains links for "Statusoversigt", "Mine abonnemeter" (highlighted), and "Backup". The main content area has a sub-header "Denne computer" and a link "Flyt services til denne computer". Below this, there is explanatory text: "Her kan du vælge, hvilke af dine services der skal overføres til denne computer fra en anden. Du skal afkrydse de services, du gerne vil overføre til denne computer. Hvis der er flere computere på din liste, kan du godt vælge services fra flere computere." The interface is split into two columns: "Denne computer" and "Mine services". The "Denne computer" column shows "Antivirus" and "Backup - 20 GB". The "Mine services" column shows a list of computers: "Annas PC", "Nanas PC 1", and "Ledige services". Under "Nanas PC 1", there are checkboxes for "Antivirus" and "Backup - 20 GB". At the bottom of the interface is a blue button labeled "OVERFØR".