



# Självbokning Ärende och Besiktning

Lathund Teknisk Förvaltning

Reviderad: 2021-11-17

## Innehållsförteckning

Självbokning Ärende och Besiktning .....	1
Lathund Teknisk Förvaltning .....	1
Självbokning Ärende och Besiktning – Arena .....	3
Inställningar .....	3
Alternativinställningar .....	4
Inställningar Resurs .....	5
Inställningar Ärendetyper .....	6
Inställningar Besiktningstyper .....	7
Skapa bokningsbara tider .....	7
Bokning av tid i Arena .....	8
Annullering av bokning .....	11
Notifieringar .....	12

# Självbokning Ärende och Besiktning – Arena

Hyresgäst eller intressent kan boka/boka om tid för bokningsbara ärenden och besiktningar i Arena.

Vilka resurser, ärendetyper och besiktningstyper som kan bokas styrs av inställningar i TF. Bokningsbara tider hämtas från resursernas Outlook kalendrar

I Arena är tjänsten tillgänglig fr o m version x.83. Ingen vidare konfiguration i Arena är nödvändig

## Inställningar

I Teknisk Förvaltning finns ett antal inställningar som styr beteendet för vad som går att boka och vilka resursers tider som är bokningsbara.

- Epost och sms distribution ska vara aktiverat
- Testmottagare ska inte vara aktiverat

The screenshot shows the 'Systeminställningar' (System Settings) interface. The left sidebar contains a menu with the following items: Allmänt, E-post & SMS (selected), Elektronisk signering, Dokumentarkiv, Rapportmallar, Visningsalternativ, Användare, Roller, Import från AD, Skapa från resurs, Utökad behörighet, Dokumentkategorirättigheter, and TF App. The main content area is titled 'E-post & SMS' and includes the following settings:

- Distribution av e-post och SMS**
  - Aktivera distribution av e-post och sms från systemet
    - Ange avsändare på sms:
  - Skicka en kopia av all e-post från systemet till e-post adress:
  - Skicka en kopia av alla sms från systemet till e-post adress:
  - Aktivera testmottagare för e-post och sms
    - Ange testadress för e-post:
    - Ange testnummer för sms:
    - Inloggad användare
    - Inloggad användare
- Test**
  - 
  -

Observera att resurserna som ska gå att boka måste ha en epostadress i samma domän som Exchangeinställningarna för att deras kalendrar ska kunna läsas av bokningstjänsten.

## Alternativinställningar

Nödvändiga inställningar för Exchange integration måste vara gjorda under Inställningar>Alternativ.

Se Lathund *TF – Inställningar – Exchange* för hur man sätter upp integration med Exchange i systemet.

Under Integration Exchange måste man också ange namn på de bokningskategorier i Outlook som ska kopplas till tider för ärende respektive besiktning. Samma kategorinamn kan anges för båda typerna om man alltid vill att en ledig tid ska kunna bokas för både ärende och besiktning.

Om resurser arbetar både med ärenden och utför besiktningar rekommenderas att ha separata kategorier för att exempelvis kunna ha dedikerade besiktningstider vid månadsskiften

Bokningskategorierna kan läggas upp manuellt av varje resurs men det går även att lägga till i **Group policy inställningar** för Outlook så att den IT ansvarige på företaget kan se till att alla resurser får samma kategorier.

## Inställningar Resurs

Standard Relationer

Nummer	041 <input type="checkbox"/> Extern	Telefon	
Resurs	Fredrik Andersson	Mobil	070-1234567
Kopplad till användare	<input type="checkbox"/> Skapa användare <i>i</i>	Fax	
Lösenord		E-post <i>i</i> <b>4</b>	fredrik.andersson@fastighetsbolaget.se
Utdelningsadress		Kontakt	
Besöksadress		C/o	
Postnummer/Postort		Kommunikationstyp	Utskrift
Organisationsnummer		Ärendenotifiering	E-post och SMS
Bankgiro		Timpris	0 Kr/timme
Plusgiro		Vikarie	- Ingen vald -
<b>1</b> <input checked="" type="checkbox"/> Besiktningsman <input type="checkbox"/> Avläsare		Vikarietid fr o m	Inget datum
<input type="checkbox"/> Ansvarig <input type="checkbox"/> Handläggare		Vikarietid t o m	Inget datum
<b>1</b> <input checked="" type="checkbox"/> Ärende		Eskalering resurs	- Ingen vald -
<input type="checkbox"/> Tillåts ej redigera avslutat ärende		Förvald tidstyp	Ingen vald
<b>2</b> <input checked="" type="checkbox"/> Synkronisera med Exchange		Förvald materialtyp	Ingen vald
<input type="checkbox"/> Bifoga kalenderfil vid notifiering <i>i</i>			
<input type="checkbox"/> Inaktiverad			
<b>3</b> <input checked="" type="checkbox"/> Självbokningstjänst <i>i</i>			

I Grunddata>Resurs>Resurser finns ett antal inställningar som påverkar bokningsbarheten.

- Resursen måste vara markerad för att arbeta med Ärende respektive Besiktning för att kunna bokas för respektive kategori (1)
- Synkronisering med Exchange måste vara aktiverat (2)
- Självbokningstjänst, dvs resursen måste vara aktiverad för att delta i självbokning (3)
- Epostadress måste finnas

Resursen måste även vara kopplad till den/de fastigheter som den ska kunna bokas på för att lediga tider ska kunna hämtas ut.

Standard		Relationer				
Resursgrupper		Nr	Namn			
<input type="checkbox"/>		1	Externa Entreprenörer			
<input type="checkbox"/>		2	Jour			
<input type="checkbox"/>		3	Hantverkare Intern p...			
<input type="checkbox"/>		4	Förvaltare			
<input type="checkbox"/>		5	Fastighetsskötsel			
<input type="checkbox"/>		6	Målare			
<input type="checkbox"/>		..				
Fastigheter		Nr	Namn	Adress	Omr.Nr	Område
<input checked="" type="checkbox"/>		35	Gay 1	Djurgårdsgatan 27-45	06	Majoma
<input checked="" type="checkbox"/>		33	Greene	Söderlingsgatan 1-13	06	Majoma
<input checked="" type="checkbox"/>		32	Powell	Söderlingsgatan 2-10	06	Majoma
<input checked="" type="checkbox"/>		31	Christie	Ekedalsgatan 1-15	06	Majoma
<input checked="" type="checkbox"/>		30	Lewis	Kommendörsgatan 1...	06	Majoma
<input checked="" type="checkbox"/>		29	Bolt	Bangatan 1-17, Kom...	06	Majoma
<input type="checkbox"/>		93	Tunnan 1:1	Regementsgatan 15	11	Angered
<input type="checkbox"/>		92	Påfågeln 5	Runstensvägen 20	11	Angered
<input type="checkbox"/>		66	Knallen 1:1	Nytorpsvägen 4	10	Olskroken
<input type="checkbox"/>		65	BMW	Nordstan 1 / Götgat...	02	Centrum Nordstan
<input type="checkbox"/>		64	Volvo	Postgatan 16, Kronh...	02	Centrum Nordstan
<input type="checkbox"/>		59	Laxen	Linnegatan 52	05	Linnestaden
<input type="checkbox"/>		58	Uttern	Sveagatan 25, Nord...	05	Linnestaden
<input checked="" type="checkbox"/>		57	Knubbsälen 2	Kastellgatan 2-8, Övr...	05	Linnestaden
<input checked="" type="checkbox"/>		56	Audi	Postgatan 4 / Nordst...	02	Centrum Nordstan
<input type="checkbox"/>		55	Mercedes	Postgatan 19-23 /Dr...	02	Centrum Nordstan

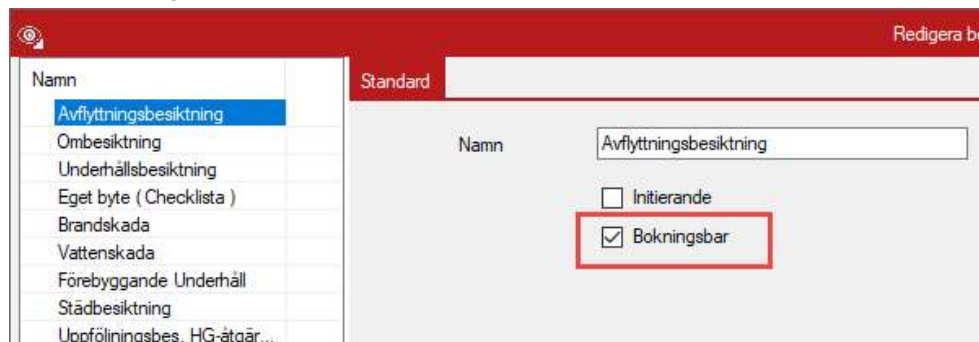
## Inställningar Ärendetyper

I ärendetypsregistret måste de ärendetyper som ska vara bokningsbara markeras som *Bokningsbar*. Observera att en ärendetyp inte kan vara dold för hyresgäst och bokningsbar samtidigt

Standard		Ätgärdsstatus			Objekttypsgrupp		Intressenttyp	
Nr	Namn	Nummer						
10	Tillval (HLU)	02						
02	Felanmälan	Felanmälan						
11	UH Beställningar	Kortnamn						
80	Teknikprojekt	Kategori	Serviceärende					
01	Fel: Internt anmält	Ärendeflöde	-Ingen vald-					
20	Stöming - Anmälan	<input checked="" type="checkbox"/> Internet	<input type="checkbox"/> Döjd för hyresgäst	<input checked="" type="checkbox"/> Bokningsbar				
21	Stöming - Konstaterad	<input checked="" type="checkbox"/> Initierande	<input type="checkbox"/> Krav återrapport					
50	- Jour - Felanmälan	<input type="checkbox"/> Sekretess	<input type="checkbox"/> Ingen notifiering					
51	- Jour - Stöming	<input type="checkbox"/> Faktureras kund						
12	Förebyggande åtgärder	Utskrift	Standardmall					
40	Fel: Stående AO (Kontroller)							
60	Avhysning							
90	Ospecifierat ärende							
03	Fel: Från Besiktning							
04	Fel: Akut							
09	Fel: Fakturera HG							
41	Fel: Stående AO (Rondering)							

## Inställningar Besiktningstyper

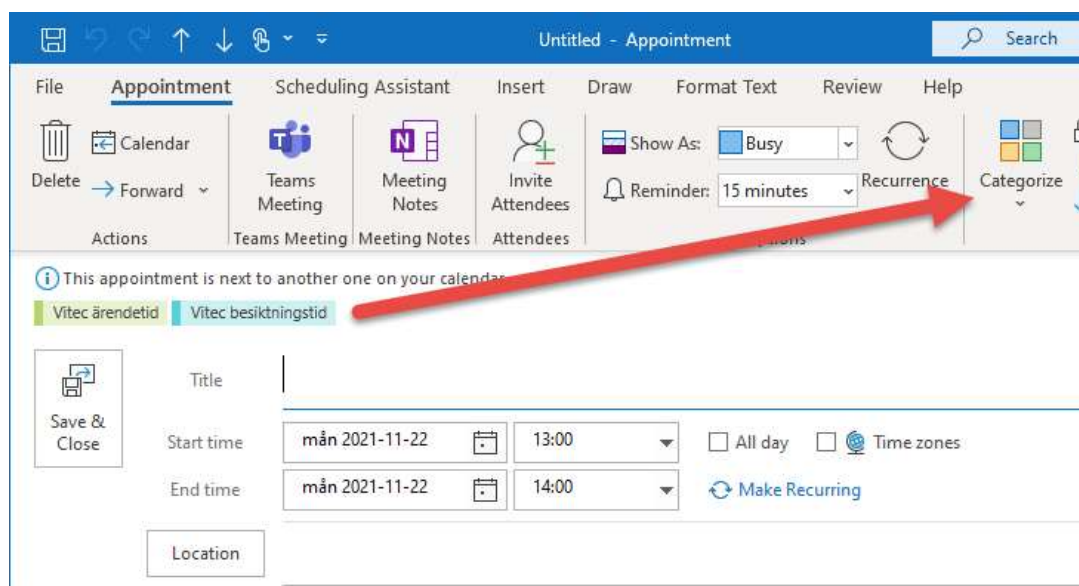
I Besiktningstypsregistret måste de besiktningstyper som ska vara bokningsbara markeras som *Bokningsbar*



## Skapa bokningsbara tider

Resurserna skapar själv sina bokningsbara tider i sin kalender, antingen som fristående bokningar eller som återkommande tider. Bokningen skapas som en helt vanlig bokning med tillägget att den ska kopplas till en eller båda av de valda bokningskategorierna. Kategoriernas färgkodning spelar ingen roll för funktionen utan kan väljas fritt.

Om en tid är kopplad till båda kategorierna kan tiden väljas för antingen besiktning eller ärende annars är tiden dedikerad till endast den kategori som tiden är kopplad till.



I resursens kalender kommer de lediga tiderna att visas som vanliga kalenderbokningar.



## Bokning av tid i Arena

I Arena kan den inloggade boka tider för de ärende respektive besiktningstyper som är konfigurerade för självbokning. aktiviteter som är möjligt att boka är samlat i en ny panel för bokningsbara tider.

### Bokade tider

Dölj

[25 nov 13:00](#) [Kök - Elfel-eluttag - El uttag sitter löst under köksskåp](#)

### Bokningsbara tider

Dölj

- [Boka](#) [Avflyttningsbesiktning](#)
- [Boka](#) [Avflyttningsbesiktning](#)
- [Boka](#) [Badrum - Avlopp tvättmaskin - test](#)
- [Boka](#) [Kök - Fönster - Fönstret i köket går inte att stänga](#)
- [Boka](#) [Kök - Kranar-Kök - droppar varmvatten ur blandaren i köket](#)
- [Boka](#) [Vardagsrum - Skadedjur - Massor av silverfiskar vid balkongdörren](#)
- [Boka](#) [Vardagsrum - Parkett specialpris - Parketten reser sig i vardagsrummet](#)



Tidbokning kan även göras direkt från ett ärende. När man lägger upp ett nytt ärende i någon av ärendetyperna som är bokningsbar kommer man automatiskt till bokningskalendern när ärendet är sparat.

## Serviceärende

**Aktuella (7)** [Alla](#)

Visa bara bokningsbara ärenden  
 Visa bara mina ärenden  
7 av 7 ärenden

**S21101807**  
El uttag sitter löst under köksskåp

**Objekt**  
Gisselles Väg 5 lgh1201

**Status**  
Ej påbörjad

**ANNULLERA** **DETALJER**

Välj detaljer för tidsbokning av ärendet

Lediga bokningsbara tider visas i en veckokalender

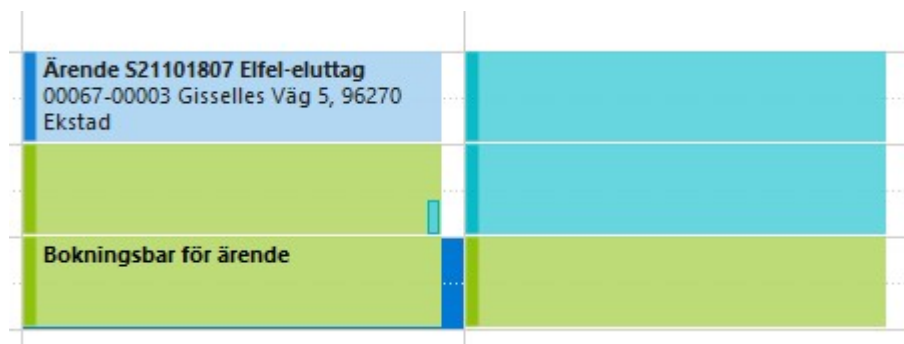
<b>Status</b> Internet	<b>Utrymme</b> Kök	<b>Feltyp</b> Elfel-eluttag	<b>Utförare</b> Resurs:Darrin Eriksson	
<b>Bokad tid (cirkatid)</b> 27 okt 14:00				
<b>Ändra bokad tid</b>				
← 2021-11-22 - 2021-11-28 →				
<b>MÅN</b> 22 nov	<b>TIS</b> 23 nov	<b>ONS</b> 24 nov	<b>TOR</b> 25 nov	<b>FRE</b> 26 nov
13:00 - 14:00	Inga tider	Inga tider	13:00 - 14:00	Inga tider
14:00 - 15:00			14:00 - 15:00	
15:00 - 16:00			15:00 - 16:00	
				<b>BOKA</b>

Den inloggade väljer lämplig tid och trycker boka.

<b>Ändra bokad tid</b>				
← 2021-11-22 - 2021-11-28 →				
<b>MÅN</b> 22 nov	<b>TIS</b> 23 nov	<b>ONS</b> 24 nov	<b>TOR</b> 25 nov	<b>FRE</b> 26 nov
13:00 - 14:00	Inga tider	Inga tider	13:00 - 14:00	Inga tider
14:00 - 15:00			14:00 - 15:00	
15:00 - 16:00			15:00 - 16:00	
				<b>BOKA</b>

I resursens kalender ändras den bokningsbara tiden till en bokad tid med information om bokningen. Om flera resurser har lediga tid vid samma klockslag kommer systemet att slumpa

ut vilken resurs som bokas för att undvika att först helt fylla en resurs kalender innan nästa bokas på.



### Ombokning av tid

Vid ombokning av tid visas bokad tid i grönt i veckokalendern. Den tid som ursprungligen var bokad för ärendet eller besiktningen återställs i resursens kalender till en ledig bokningsbar tid.

### Ändra bokad tid

←
2021-11-22 - 2021-11-28
→

	MÅN 22 nov	TIS 23 nov	ONS 24 nov	TOR 25 nov	FRE 26 nov
13:00 - 14:00		Inga tider	Inga tider	13:00 - 14:00	Inga tider
14:00 - 15:00				14:00 - 15:00	
15:00 - 16:00				15:00 - 16:00	

### Annullering av bokning

Ett ärende kan annulleras och då kommer bokningen i resursens kalender att frisläppas (återställas till bokningsbar)

En besiktning kan inte annulleras utan endast ombokas.

## Notifieringar

Hyresgäster och resurser notifieras när det sker om eller avbokningar av tider.