

# TF - Ärende

*Skapa och redigera nytt serviceärende*



# Innehållsförteckning

Skapa nytt serviceärende .....	3
Via huvudmenyn .....	3
Via ärendefliken .....	3
Via trädet .....	5
Via sök objekt.....	5
Registrera Serviceärende .....	6
Redigera ärende.....	10

## Skapa nytt serviceärende

Ett serviceärende kan skapas på flera olika sätt i Vitec Teknisk Förvaltning. Lathunden visar hur samt hur en jobbar med ett skapat ärende.

### Via huvudmenyn

Direkt från huvudmenyn kan nya ärenden skapas. Här kan en välja att skapa ett ärende på ett objekt om ett är framme eller söka sig till ett.



*Serviceärendemenyn.*

### Via ärendefliken

Det går även att skapa ärenden genom att vara inne på ärendefliken och högerklicka i tabellen, därefter "Nytt serviceärende på x" eller "Nytt serviceärende...".

Fasti...	F..	Objekt	Hyresgäst	Personnummer	Nummer	Beskrivning	Status	Typ	Övrigt	Inrapporterad
Afrika 1		16-1002			190923:1	Kranen droppar				

- Nytt serviceärende...
- Nytt serviceärende på 16-1002
- Ny underhållsbeställning...
- Nytt ärende...
- Nytt ärende på 16-1002
- Skapa underhållsbeställning av 190923:1

*Skapa nytt serviceärende via åtgärdstabellen.*

Via detta skapas ett ärende på markerat objekt.

Fasti...	F..	Objekt	Hyresgäst	Personnummer	Nummer	Beskrivning	Status	Typ	Övrigt	Inrapporterad
Afrika 1		16-1002			190923:1	Kranen droppar				

- Nytt serviceärende...
- Nytt serviceärende på 16-1002
- Ny underhållsbeställning...
- Nytt ärende...
- Nytt ärende på 16-1002
- Skapa underhållsbeställning av 190923:1

*Skapa nytt serviceärende – Ärendefliken.*

Via detta skapas ett ärende efter användaren sökt fram ett objekt via sökfunktionen. I sökdialogen som visas går det leta fram önskat objekt via sökord på objekt, hyresgäst eller fastighet.

**Serviceärende**

Objekt  
 Objektnummer: 16  
 Objekttyp: Alla  
 Endast anmälningsbara

Hyresgäst  
 Namn:   
 Telefon:   
 Personnummer:   
 E-Post:

Fastighet  
 Nummer:   
 Namn/Beteckning:

Sök  
 Rensa sökfält  
 Sök efter ärenden

Objekt	Objektnamn	Lgh nummer	Objekttyp	Adress	Postnr	Postadress	Hyresgäst	Hertelefon	Mobiltele
16-02800			Ingång/Tra...	Rappedalsvägen 21 A	452 43	Göteborg			
16-02801			Ingång/Tra...	Rappedalsvägen 21 B	452 43	Göteborg			
16-02802			Ingång/Tra...	Rappedalsvägen 21 C	452 43	Göteborg			
16-02803			Ingång/Tra...	Rappedalsvägen 23	452 43	Göteborg			
16-1001		1101	2 Rum och ...	Rappedalsvägen 21 A	452 43	Göteborg		0315506	0701550
16-1002		1102	2 Rum och ...	Rappedalsvägen 21 A	452 43	Göteborg		0313959	
16-1003		1201	2 Rum och ...	Rappedalsvägen 21 A	452 43	Göteborg		0315544	0701550
16-1004		1202	2 Rum och ...	Rappedalsvägen 21 A	452 43	Göteborg		0310796	
16-1005		1001	2 Rum och ...	Rappedalsvägen 21 A	452 43	Göteborg			
16-1005		1001	2 Rum och ...	Rappedalsvägen 21 A	452 43	Göteborg			
16-1006		1002	2 Rum och ...	Rappedalsvägen 21 A	452 43	Göteborg			
16-1007		1101	3 Rum och ...	Rappedalsvägen 21 B	452 43	Göteborg		0315504	0701550
16-1008		1102	3 Rum och ...	Rappedalsvägen 21 B	452 43	Göteborg		0313681	
16-1009		1202	3 Rum och ...	Rappedalsvägen 21 B	452 43	Göteborg		0316231	0701620
16-1010		1201	3 Rum och ...	Rappedalsvägen 21 B	452 43	Göteborg		0315501	

Senaste årets ärenden på valt objekt

Ordernr	Beskrivning	Typ	Objekt	Enhet	Resurs	Ärendetyp	Status	Avrapport...	Inställelsetid	Fakturanr	Åtgärdsbeskrivni...	Skapa
190923:1	Kranen droppar i köket	VVS	16-1002	Kök	Anna Hag...	Felanmälan	01 Anmäld					Ann...

Logg... Kopplade dokument... Spara och skicka Spara Stäng

Skapa nytt serviceärende via "Sök".

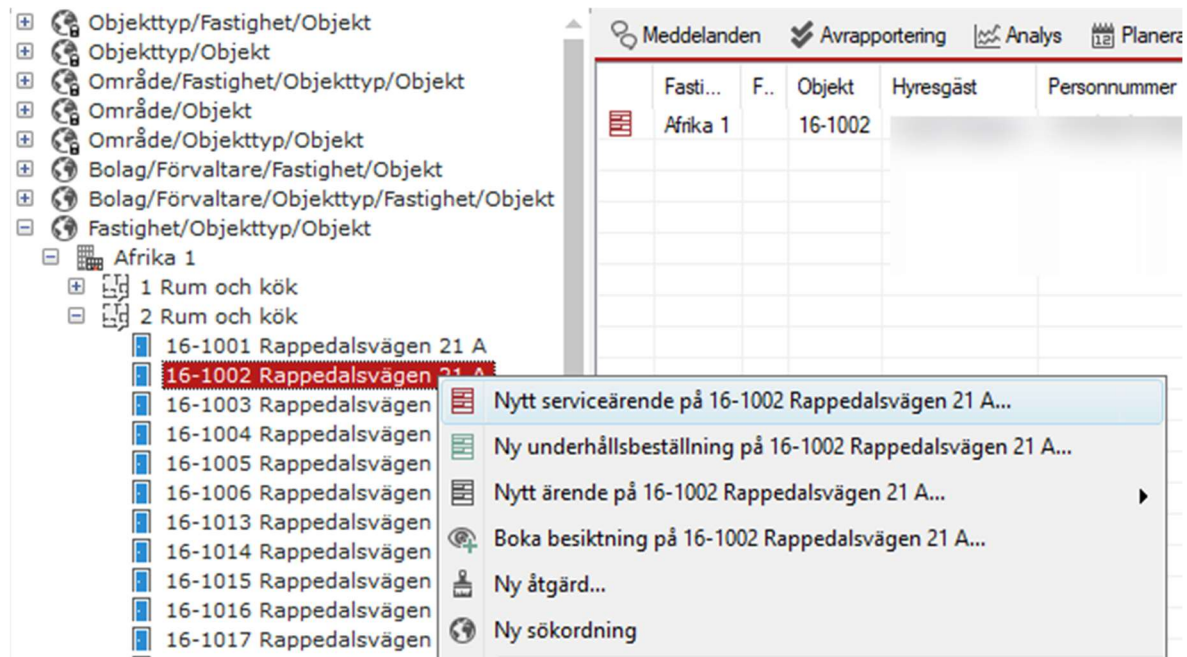
När ett objekt valts i den övre listan visas senaste års alla ärenden i den nedre listan.

När en valt ett objekt som en vill skapa ett ärende på klickar en på knappen "Skapa ärende" till höger i bilden.

Genom att klicka i kryssrutan "Sök efter ärenden" så går det också att söka efter enskilda ärenden på samma sätt.

## Via trädet

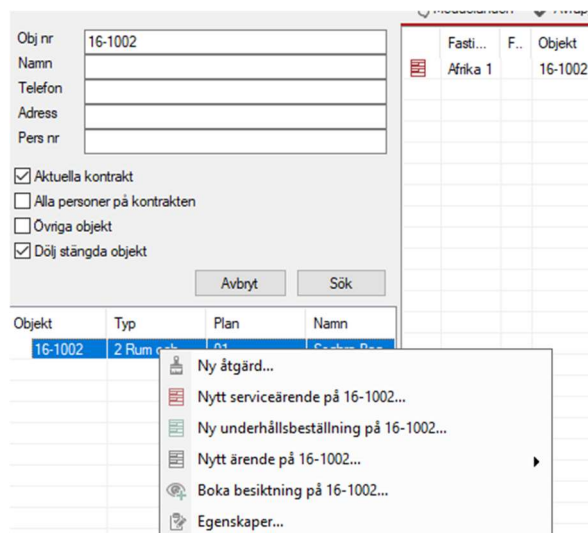
En kan via trädet i navigeringsfliken längst ned ta sig till ett objekt och högerklicka direkt på det för att skapa ett ärende på det valda objektet.



Skapa ny felanmälan via trädet.

## Via sök objekt

Även via "Sök objekt" i navigeringsfliken längst ned är det möjligt att skapa ett nytt ärende när en sökt fram ett objekt och högerklickar. Notera att om kryssrutan "Övriga objekt" är markerad så sker sökningen enbart bland underhållsobjekten och inte hyresobjekten. "Alla personer på kontrakten" inkluderar HG 2, intressenter osv i sökningar.



Skapa ny felanmälan via "Sök objekt".

## Registrera Serviceärende

När användaren skapar ett serviceärende kommer ärendedialogen att öppnas. Notera att vissa av fälten inte alltid används. Vad som visas och inte är beroende av vilka inställningar och fält företaget har valt att arbeta med.

The screenshot shows the 'Serviceärende' dialog box with the following information:

- Arkiv** | **Visa** | **Redigera** | **Andra ärenden 4/3**
- Nr**: [Empty]
- Fastighet**: 16 Afrika 1
- Objekt**: 16-1002 Rappedalsvägen 21 A
- Objektsbeskr**: [Empty]
- Hyresgäst**: [Redacted]
- Saldo**: 25 180 kr (15108.00 kr)
- Telefon**: 0313959, 0313959
- E-post**: vitec.demo@outlook.com

**Ärende** | **Åtgärder** | **Meddelanden**

**Rubrik**: [Text input field]

**Beskrivning (ärende)**: [Text area with a '...' button to the right]

**Kommentar (ärende)**: [Text area]

**Ärendetyp**: Felanmälan

**Inrapporterad**: 2019-09-26

Faktureras kund  Dölj för hyresgäst

Ärendetillägg	Tillägg	Obligatorisk	Val	Visas i Arena
	Tillträde	x		x
	Husdjur			
	Övrigt			

**Anmälare**: [Text input field] | **E-post**: [Text input field] | **Tel**: [Text input field]

**Kontaktperson**: [Text input field] | **E-post**: [Text input field] | **Tel**: [Text input field]

**För kännedom**: [Text area]

**Logg...** | **Kopplade dokument...** | **Spara och skicka** | **Spara** | **Stäng**

Ärendefliken i serviceärendedialogen.

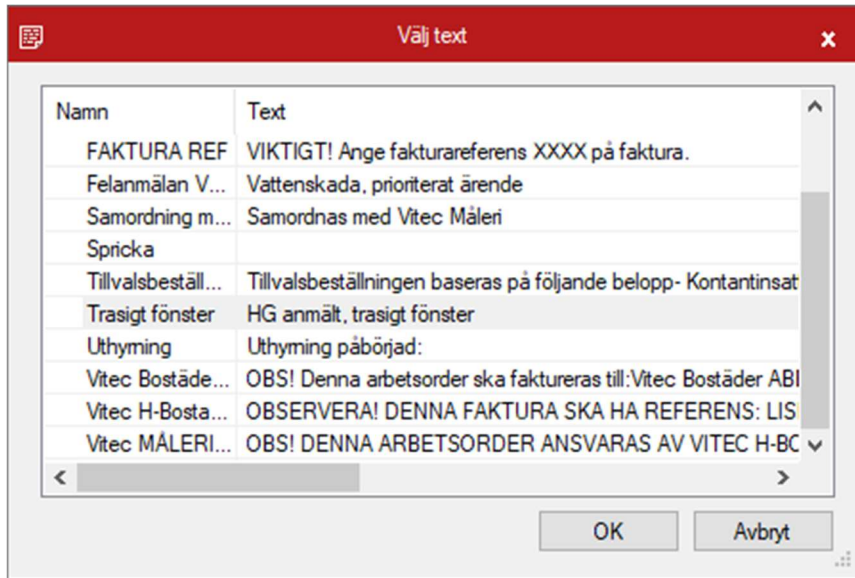
Överst syns information om fastigheten, objektet och hyresgästen samt kontaktuppgifter. Även saldo för om hyresgästen har obetalda fakturor eller pengar tillgodo syns.

Första fältet är rubrik, vilket är ett fritextfält som kan användas för att rubricera ärendet.

Beskrivning är ett fritextfält som kan användas för att beskriva ärendet och som kan göras synligt för hyresgäst via mina sidor. Fritextfältet kan också ha standardiserade ärendebeskrivningar om en klickar på "...". Dessa kan ställas in av administratörer.

This close-up shows the 'Beskrivning (ärende)' text area. A red arrow points to the '...' button located to the right of the text area, which is used to access standard case descriptions.

Komma åt standardiserade ärendebeskrivningar.



Exempel på val mellan förbestämda texter.

När en valt antingen förvald beskrivning eller en fritext så kan en i nästa ruta skriva kommentarer för ärendet som hyresgästen inte ser.

Rubrik				
Beskrivning (ärende) <sup>(A)</sup>	HG anmält, trasigt fönster			
Kommentar (ärende)	Trasigt fönster när HG kom hem efter helgen.			
Ärendetyp	Felanmälan			
Inrapporterad	2019-09-26	<input type="checkbox"/> Faktureras kund		<input type="checkbox"/> Dölj för hyresgäst
Ärendetillägg	Tillägg	Obligatorisk	Val	Visas i Arena
	Tillträde	x		x
	Husdjur			
	Övrigt			

1Hyresgäst ser inte texten i kommentarsfältet och det följer med ärendet.

Ärendetyp är nästa fält och måste väljas från en rullista. Datum för när ärendet rapporterades kan ställas in. Ärendetillägg kan användas för att ge mer information om ärendet och syns på ärendet i appen. Ärendetillägg kan ställas in av administratörer.

Tillägg kan användas för hur ett ärende ska hanteras, som att ringa först eller tex ja/nej- värden på om hyresgästen har ett husdjur det måste tas hänsyn till.

Rubrik																			
Beskrivning (ärende) <sup>(A)</sup>	HG anmänt, trasigt fönster																		
Kommentar (ärende)	Trasigt fönster när HG kom hem efter helgen.																		
Ärendetyp	Felanmälan																		
Inrapporterad	2019-09-26	<input type="checkbox"/> Faktureras kund	<input type="checkbox"/> Dölj för hyresgäst																
Ärendetillägg	<table border="1"><thead><tr><th>Tillägg</th><th>Obligatorisk</th><th>Val</th><th>Visas i Arena</th></tr></thead><tbody><tr><td>Tillträde</td><td>x</td><td></td><td>x</td></tr><tr><td>Husdjur</td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Övrigt</td><td></td><td></td><td></td></tr></tbody></table>		Tillägg	Obligatorisk	Val	Visas i Arena	Tillträde	x		x	Husdjur				Övrigt				Värde Ingen vald Ingen vald Huvudnyckel Nyckel i tub Ring först
Tillägg	Obligatorisk	Val	Visas i Arena																
Tillträde	x		x																
Husdjur																			
Övrigt																			

Lägga till ärendetillägg

Anmälare			
E-post		Tel	
Kontaktperson			
E-post		Tel	
För kännedom			

Högra sidan av ärendefliken visar kontaktinformation.

Anmälare är vem som anmält ärendet. Genom att trycka på "..." går det att välja mellan förvaltare, interna/externa resurser, hyresgäster eller personer kopplade till kontraktet/objektet. Om anmälning kommer in via egenrapportering så fylls det i automatiskt. Kontaktperson är den som ska kontaktas angående ärendet och det finns samma valmöjligheter som för anmälare.

När allt det är gjort går en vidare till åtgärder i navigeringsfliken. Här lägger en till åtgärder på ärendet. Det går att lägga till flera åtgärder på ett och samma ärende. För kännedom skickar en kopia på ärendet till en intern resurs via mail.



Åtgärdsfliken på ett serviceärende.

För att lägga till en åtgärd så väljer en antingen "Underhållsåtgärd" eller "Ny åtgärd".

Underhållsåtgärder ger en lista på åtgärder som ligger i underhållsplanen. Här syns tex intervall på hur ofta något är planerat att bytas och datum för när det är planerat samt senast utfört. Trycker en istället på "Ny åtgärd" så kan en välja friare enligt bild nedan.

1. Enheten som åtgärden ska hamna i, tex vardagsrum.
2. Åtgärd som skall utföras, tex glas.
3. Ytterligare en beskrivning av åtgärden, användbart om det är flera åtgärder i samma arbetsorder. Kan visas på mina sidor.
4. Kommentar för åtgärden. Kan visas på mina sidor.
5. Vilken resurs som ska utföra åtgärden, det går att koppla standardresurser som väljs automatiskt för olika åtgärder baserat på typ av åtgärd, område, fastighet, objekt, osv.
6. Sätter åtgärdens status, som standard är det förvalt med anmäld.
7. Inställelsetid är vilken tid åtgärden ska utföras, går att välja ingen tid alls.
8. Visar resursens kalender för den valda inställelsetiden om Exchange är aktiverat.
9. Sparar åtgärden och låter användaren fortsätta jobba med serviceärendet.

Ärendet sparas sedan med knappen "Spara" längst ned. Om ärendet dessutom skall e-postas till entreprenör så klickar en på "Spara och skicka".

Om systemet är konfigurerat att skicka notifieringar görs detta när ärendet sparas.

## Redigera ärende

Det går alltid att redigera ett ärende som är skapat genom att högerklicka på det. Då får en upp dialogrutan igen och kan justera allt under både ärende och åtgärder enligt samma metoder som det skapades på.

Nummer	Beskrivning
130220	Nytt serviceärende...
121130	Nytt serviceärende på 16-1007
121130	Ny underhållsbeställning...
121130	Nytt ärende...
	Nytt ärende på 16-1007
	Skapa underhållsbeställning av 130220:233
	Redigera...
	Annullera
	Logg...

Högerklick -> "Redigera...".