

# TF - Ärende

*Skapa och redigera nytt underhållsärende*



# Innehållsförteckning

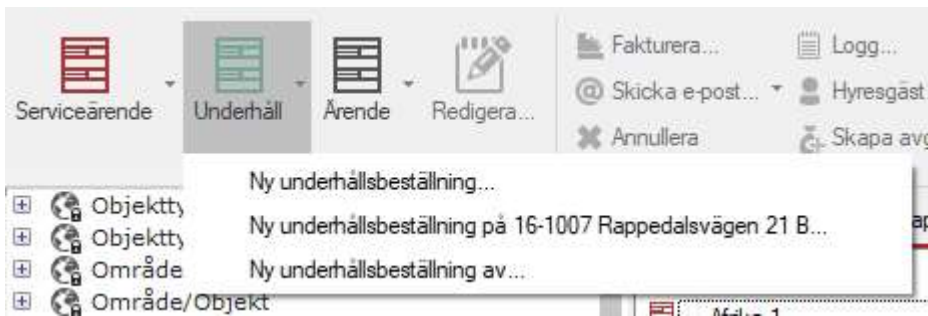
Skapa nytt underhållsärende .....	3
Via huvudmenyn .....	3
Via ärendefliken .....	4
Via trädet .....	5
Via sök objekt.....	5
Registrera underhållsbeställning.....	6
Redigera ärende.....	10

## Skapa nytt underhållsärende

Ett underhållsärende 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, söka sig till ett samt skapa en underhållsbeställning av ett existerande ärende.



Underhållsärendemenyn.

Via "Ny underhållsbeställning..." 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.

Objekt	O.	Lg...	Objekttyp	Adress	Postnr	Postadress	Hyresgäst	Hemtelefon	Mobiltelefon	Jobbtelefon	Epost
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	Emma Lundqvist	0315506	0701550	0310548	vitec.demo...	
16-1002	1102	2 Rum och ...	Rappedalsvägen 21 A	452 43	Göteborg	Soghra Bagheri	0313959		0313959	vitec.demo...	
16-1003	1201	2 Rum och ...	Rappedalsvägen 21 A	452 43	Göteborg	Ljunggren Lilbeth	0315544	0701554	0315509	vitec.demo...	
16-1004	1202	2 Rum och ...	Rappedalsvägen 21 A	452 43	Göteborg	David Josefsson	0310796			vitec.demo...	
16-1005	1001	2 Rum och ...	Rappedalsvägen 21 A	452 43	Göteborg						
16-1005	1001	2 Rum och ...	Rappedalsvägen 21 A	452 43	Göteborg	Patrik Rönnbäck				vitec.demo...	
16-1006	1002	2 Rum och ...	Rappedalsvägen 21 A	452 43	Göteborg						
16-1007	1101	3 Rum och ...	Rappedalsvägen 21 B	452 43	Göteborg	Danjela Forsberg	0315504	0701550	0315502	vitec.demo...	
16-1008	1102	3 Rum och ...	Rappedalsvägen 21 B	452 43	Göteborg	Lef Sjöström	0313681			vitec.demo...	
16-1009	1202	3 Rum och ...	Rappedalsvägen 21 B	452 43	Göteborg	Roine Femqvist	0316231	0701623	0316231	vitec.demo...	
16-1010	1201	3 Rum och ...	Rappedalsvägen 21 B	452 43	Göteborg	Seoo Månsson	0315501			vitec.demo...	

Senaste årets ärenden på valt objekt												
Ordernr	Beskrivning	Typ	Objekt	Enhet	Resurs	Ärendetyp	Status	Avrapport...	Inställelsetid	Fakturanr	Åtgärdsbeskrivning	Skapad av
191023:11	Nytt plastgolv	Golv plast	16-1007	Vardagsrum		UH Bestäl...	10 Avalutad	2019-07-31			Plastmatta	Tobias Davi...

Skapa nytt underhållsärende 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 ärendefliken

Det går även att skapa ärenden genom att vara inne på ärendefliken och högerklicka i tabellen, därefter "Ny underhållsbeställning..." eller "Skapa underhållningsbeställning av x".

	Fastighetsbeteckning	Fastighetsn...	Objekt	Hyresgäst	Personnummer	Nummer	Beskrivning
	Afrika 1		16-1007	Danjijela Forsberg	19490424-5471	191023:11	Nytt plastgolv
	Afrika 1					71 130220:233	
	Afrika 1					71 130220:232	
	Afrika 1					71 121130:185	FO4 Behov av nytt golv!
	Afrika 1					71 121130:180	FO4 Behov av omtapetersir
	Afrika 1					71 121130:179	Igensättning av håll i skaffe

Skapa ny underhållsbeställning via åtgärdstabellen.

Via detta skapas ett ärende på markerat objekt.

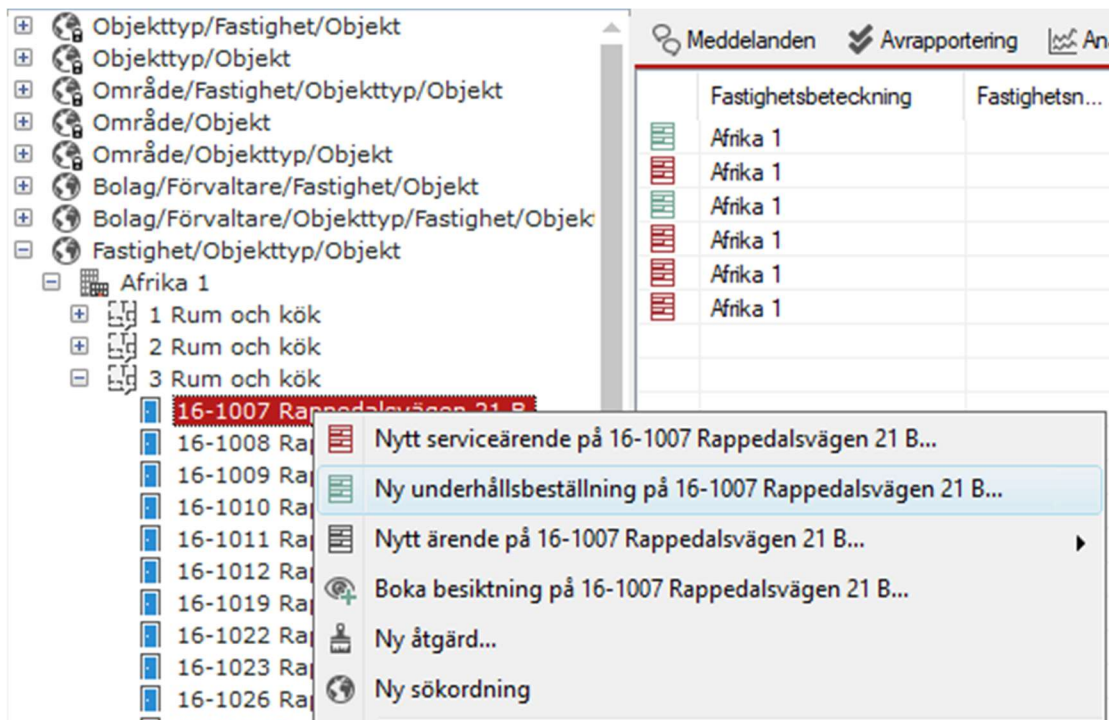
	Fastighetsbeteckning	Fastighetsn...	Objekt	Hyresgäst	Personnummer	Nummer	Beskrivning
	Afrika 1		16-1007	Danjijela Forsberg	19490424-5471	191023:11	Nytt plastgolv
	Afrika 1					130220:233	
	Afrika 1					130220:232	
	Afrika 1					121130:185	FO4 Behov av r
	Afrika 1					121130:180	FO4 Behov av c
	Afrika 1					121130:179	Igensättning av

Skapa ny underhållsbeställning från serviceärende.

"Skapa underhållningsbeställning av X" är bara tillgängligt om en högerklickar på ett serviceärende. På så sätt kan ett underhållsärende skapas utifrån den information som finns på serviceärendet.

## Via trädet

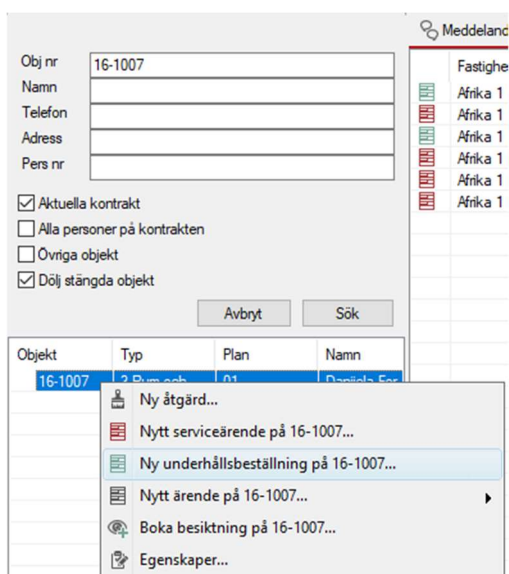
En kan via trädet i navigeringsfliken längst ned ta sig till ett objekt och högerklicka direkt på det för att skapa ett ärende på det valda objektet.



Skapa ny underhållsbeställning 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 underhållsbeställning via "Sök objekt".

## Registrera underhållsbeställning

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.

Ärende

Arkiv Visa Redigera Andra ärenden 7/5

Nr: [Redacted] Hyresgäst: [Redacted]

Fastighet: 16 Afrika 1

Objekt: 16-1007 Rappedalsvägen 21 B

Objektsbeskr: [Redacted]

Saldo: 36 664 kr (12124.00 kr)

Telefon: 0315504, 0701550, 0315502

E-post: vitec.demo@outlook.com

Ärende

Ärendetyp: UH Beställningar

Inrapporterad: 2019-10-23

Ärendetillägg

Tillägg	Obligatorisk	Val	Visas i Arena
Tillräde	x		x
Husdjur			x
Övrigt			

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

Ärendefliken i underhållsärendedialogen.

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.

Ärende

Ärendetyp: UH Beställningar

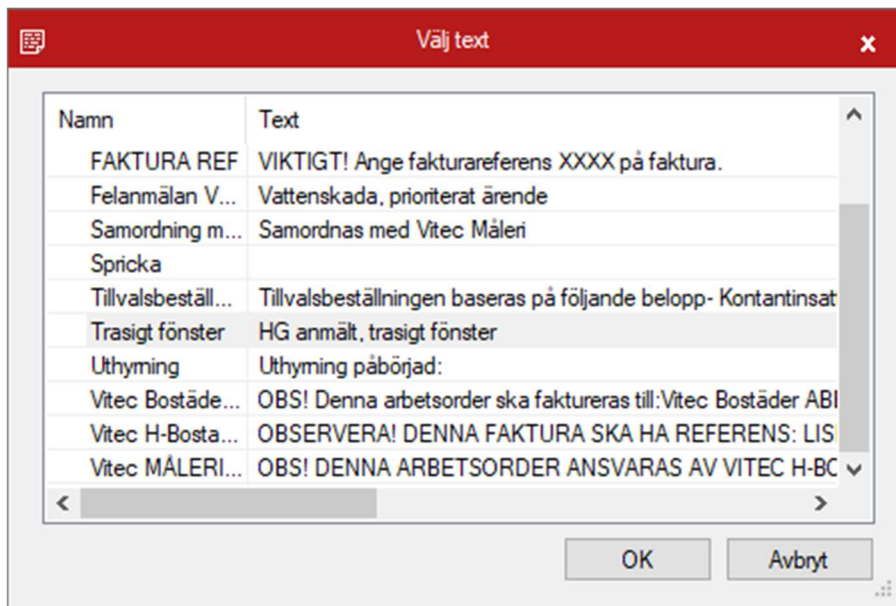
Inrapporterad: 2019-10-23

Ärendetillägg

Tillägg	Obligatorisk	Val	Visas i Arena
Tillräde	x		x
Husdjur			x
Övrigt			

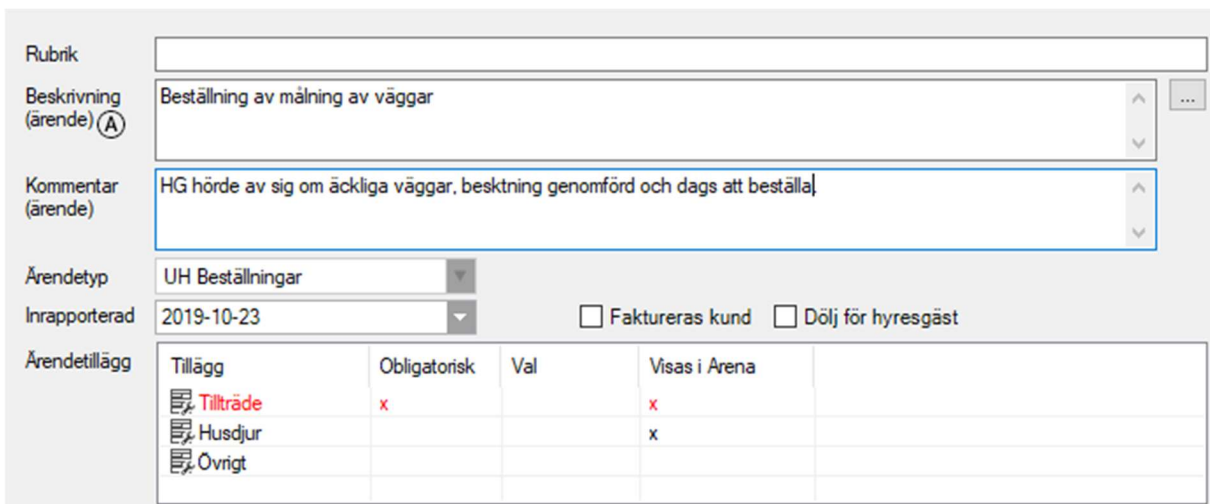
Komma åt standardiserade ärendebeskrivningar.





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) (A) Beställning av målning av väggar

Kommentar (ärende) HG hörde av sig om äckliga väggar, besktning genomförd och dags att beställa

Ärendetyp UH Beställningar

Inrapporterad 2019-10-23  Faktureras kund  Dölj för hyresgäst

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

Hyresgäst 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>	Beställning av målning av väggar																			
Kommentar (ärende)	HG hörde av sig om äckliga väggar, beskrning genomförd och dags att beställa.																			
Ärendetyp	UH Beställningar																			
Inrapporterad	2019-10-23		<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>x</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			x	Övrigt				Värde
Tillägg	Obligatorisk	Val	Visas i Arena																	
Tillträde	x		x																	
Husdjur			x																	
Övrigt																				
				Ingen vald																
				Ingen vald																
				Huvudnyckel																
				Nyckel i tub																

Lägga till ärendetillägg

Anmälare	
[Redacted] ...	
E-post	vitec.demo@outlook.com
Tel	0701550
Kontaktperson	
[Redacted] ...	
E-post	vitec.demo@outlook.com
Tel	0701550
För kännedom	
; Tobias Davidsson	

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. För kännedom skickar en kopia på ärendet till en intern resurs via mail.

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.



Åtgärdsfliken på en underhållsbeställning.

För att lägga till en åtgärd klickar en på "Lägg till...". Då öppnas en åtgärdsdialog där alla åtgärder som finns som planerade åtgärder på objektet kan läggas till.

Åtgärder från planerat underhåll.

Det går att välja fler åtgärder i listan samtidigt, så det går att lägga en beställning av golvbyte i alla rum samtidigt. Saknas en åtgärd i listan finns "Skapa en ny åtgärd..." där tillgängliga åtgärder på objektet finns att lägga till.

Val när en åtgärd är markerad.

1. Åtgärdsbeskrivning, som regel hämtas åtgärdens standardbeskrivning.
2. Intern åtgärdscommentar som hyresgäst inte ser.
3. Inställelsetid samt sluttid är en tid som kan bokas för att utföra åtgärden.
4. Resurs är den som ska utföra åtgärden.
5. Status på åtgärden kan ställas in.
6. Om produkter används så kan det läggas till vilken enskild produkt med tillhörande garantitider som åtgärden får.

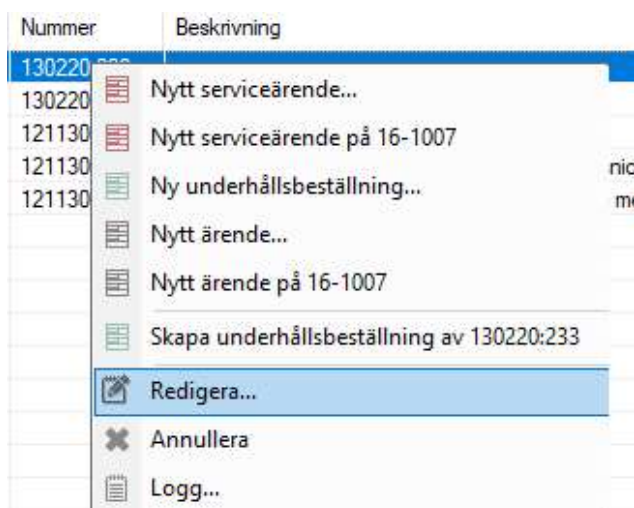
- Om vald resurs är kopplad via Exchange kan resursens kalender ses här för den inställetid som valts.
- Åtgärdsvalen är flera. Antalet hämtar automatiskt nämnare från enheten, så kvadratmeter om det är golv tex. Om åtgärden är ett tillval kan det markeras här. Kostnad för tid och material kan läggas till om det används.

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.



Högerklick -> "Redigera...".