



Självbokning Ärende och Besiktning

Lathund Teknisk Förvaltning

Reviderad: 2026-06-24

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	7
Inställningar Besiktningstyper	8
Skapa bokningsbara tider.....	8
Bokning av tid i Arena	9
Annullering av bokning	12
Notifieringar	13

Självbokning Ärende och Besiktning – Arena

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

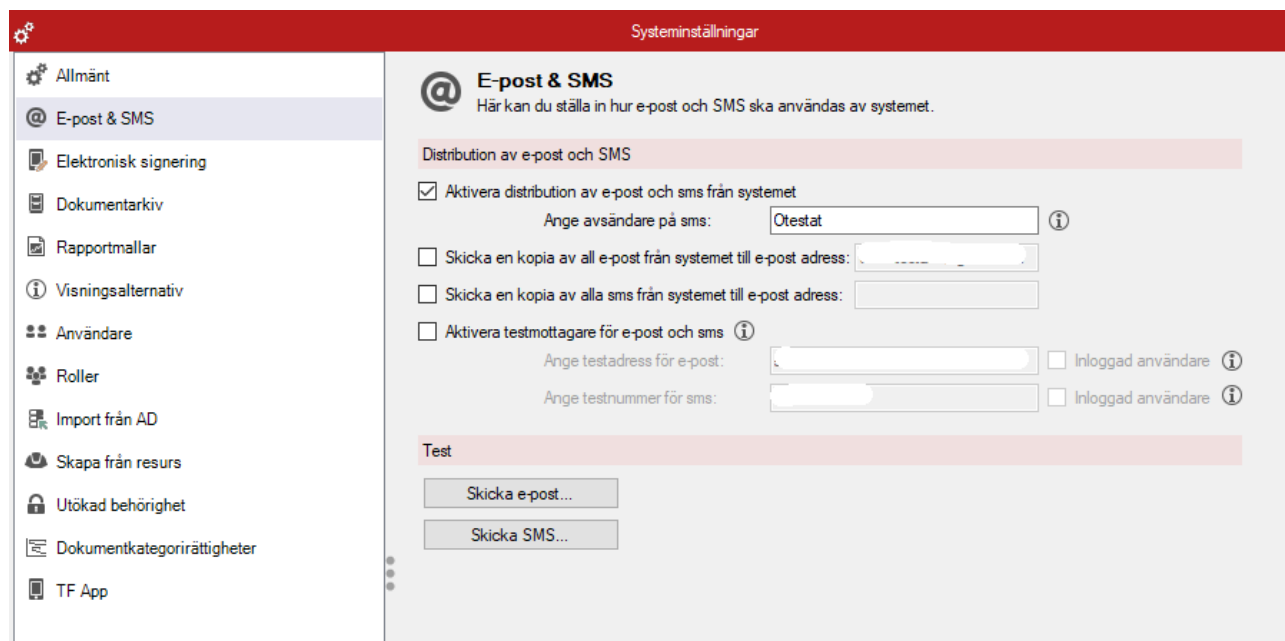
Vilka resurser, ärendetyper och besiktningstyper som kan bokas styrs av inställningar i TF. Bokningsbara tider hämtas från resursernas Outlook kalendrar

I Arena är tjänsten tillgänglig fr o m version x.83. Ingen vidare konfigurering 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



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.

Integration Exchange
Här kan du ställa in hur integrationen mot Exchange ska fungera.

Uppkopplingsinformation

Application (client) ID

Directory (tenant) ID

Client secret

Testa uppkoppling ☒ Avancerad inloggning (Office 365)

Synkronisering

☒ Ärenden Preliminärt
☒ Besiktningar Upptagen
☒ Kontroller Upptagen
☒ Ronderingar Upptagen

Bokningsbar ärendetid
Bokningsbar besiktningstid

Standardlängd på kalenderbokning

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

Synkronisering

☒ Ärenden Upptagen
☒ Besiktningar Upptagen
☒ Kontroller Upptagen
☒ Ronderingar Upptagen

Standardlängd på kalenderbokning

Bokningsbar ärendetid
Bokningsbar besiktningstid

Ärenden 30 minuter
Besiktningar 60 minuter
Kontroller 45 minuter
Ronderingar bokas alltid som heldagar

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.

Om ni kör **New Outlook** och använder **Exchange Online/Microsoft 365**, fungerar Group Policy inte för kalenderkategorier.

I New Outlook lagras kategorierna i användarens Exchange-postlåda och klienten synkroniserar dem därifrån. De gamla GPO-inställningarna för Outlook-kategorier är främst avsedda för klassiska Outlook och stöds inte fullt ut i New Outlook.

Rekommenderad lösning

Skapa kategorierna direkt i användarnas postlådor via Microsoft Graph.

Graph har ett objekt som heter **Outlook master categories** där du kan skapa kategorier med namn och färg för varje användare. När kategorierna finns i postlådan blir de tillgängliga i:

- New Outlook för Windows
- Outlook på webben (OWA)
- Outlook Mobile
- I stor utsträckning även andra moderna Outlook-klienter som använder samma mailboxdata

Om ni vill lägga ut samma kategorier till hela organisationen brukar man:

1. Skapa en app-registrering i [Microsoft Entra Admin Center](#)
2. Ge appen Graph-rättigheter för mailboxhantering.
3. Köra ett PowerShell-skript som:
 - hämtar alla användare,
 - kontrollerar vilka kategorier som redan finns,
 - skapar saknade kategorier.

Inställningar Resurs

Standard Relationer

Nummer 041 ☐ Extern

Resurs Fredrik Andersson

Kopplad till användare ☐ Skapa användare ⓘ

Lösenord

Utdelningsadress

Besöksadress

Postnummer/Postort

Organisationsnummer

Bankgiro

Plusgiro

1 ☒ Besiktningsman ☐ Avläsare

☐ Ansvarig ☐ Handläggare

1 ☒ Ärende

☐ Tillåts ej redigera avslutat ärende

2 ☒ Synkronisera med Exchange

☐ Bifoga kalenderfil vid notifiering ⓘ

☐ Inaktiverad

3 ☒ Självbokningstjänst ⓘ

Telefon

Mobil 070-1234567

Fax

E-post ⓘ 4 fredrik.andersson@fastighetsbolaget.se

Kontakt

C/o

Kommunikationstyp Utskrift

Ärendenotifiering E-post och SMS

Timpris 0 Kr/timme

Vikarie - Ingen vald -

Vikarietid fr o m Inget datum

Vikarietid t o m Inget datum

Eskalering resurs - Ingen vald -

Förvald tidstyp Ingen vald

Förvald materialtyp Ingen vald

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			
☐		1	Externa Entreprenörer			
☐		2	Jour			
☐		3	Hantverkare Intern p...			
☐		4	Förvaltare			
☐		5	Fastighetsskötsel			
☐		6	Målare			
☐		7	...			
Fastigheter		Nr	Namn	Adress	Omr.Nr	Område
☒		35	Gay 1	Djurgårdsgatan 27-45	06	Majoma
☒		33	Greene	Söderlingsgatan 1-13	06	Majoma
☒		32	Powell	Söderlingsgatan 2-10	06	Majoma
☒		31	Christie	Ekedalsgatan 1-15	06	Majoma
☒		30	Lewis	Kommendörsgatan 1...	06	Majoma
☒		29	Bolt	Bangatan 1-17, Kom...	06	Majoma
☐		93	Tunnan 1:1	Regementsgatan 15	11	Angered
☐		92	Påfågeln 5	Runstensvägen 20	11	Angered
☐		66	Knallen 1:1	Nytorpsvägen 4	10	Olskroken
☐		65	BMW	Nordstan 1 / Götgat...	02	Centrum Nordstan
☐		64	Volvo	Postgatan 16, Kronh...	02	Centrum Nordstan
☐		59	Laxen	Linnegatan 52	05	Linnestaden
☐		58	Uttern	Sveagatan 25, Nord...	05	Linnestaden
☒		57	Knubbsälen 2	Kastellgatan 2-8, Övr...	05	Linnestaden
☒		56	Audi	Postgatan 4 / Nordst...	02	Centrum Nordstan
☐		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

Nr	Namn
10	Tillval (HLU)
02	Felanmälan
11	UH Beställningar
80	Teknikprojekt
01	Fel: Internt anmält
20	Stöming - Anmälan
21	Stöming - Konstaterad
50	- Jour - Felanmälan
51	- Jour - Stöming
12	Förebyggande åtgärder
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 (Rendring)

Standard

Åtgärdstatus

Objekttypsgrupp

Intressenttyp

Nummer

02

Namn

Felanmälan

Kortnamn

Kategori

Serviceärende

Ärendeflöde

-Ingen vald-

☒ Internet

☐ Dölj för hyresgäst

☒ Bokningsbar

☒ Initierande

☐ Krav återrapport

☐ Sekretess

☐ Ingen notifiering

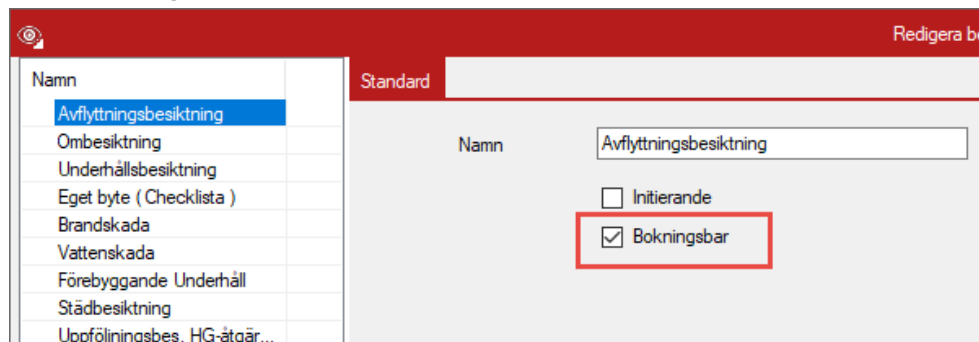
☐ Faktureras kund

Utskrift

Standardmall

Inställningar Besiktningstyper

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



Namn
Avflyttningsbesiktning
Ombesiktning
Underhållsbesiktning
Eget byte (Checklista)
Brandskada
Vattenskada
Förebyggande Underhåll
Städbesiktning
Uppföljningsbes. HG-åtgär...

Standard

Namn: Avflyttningsbesiktning

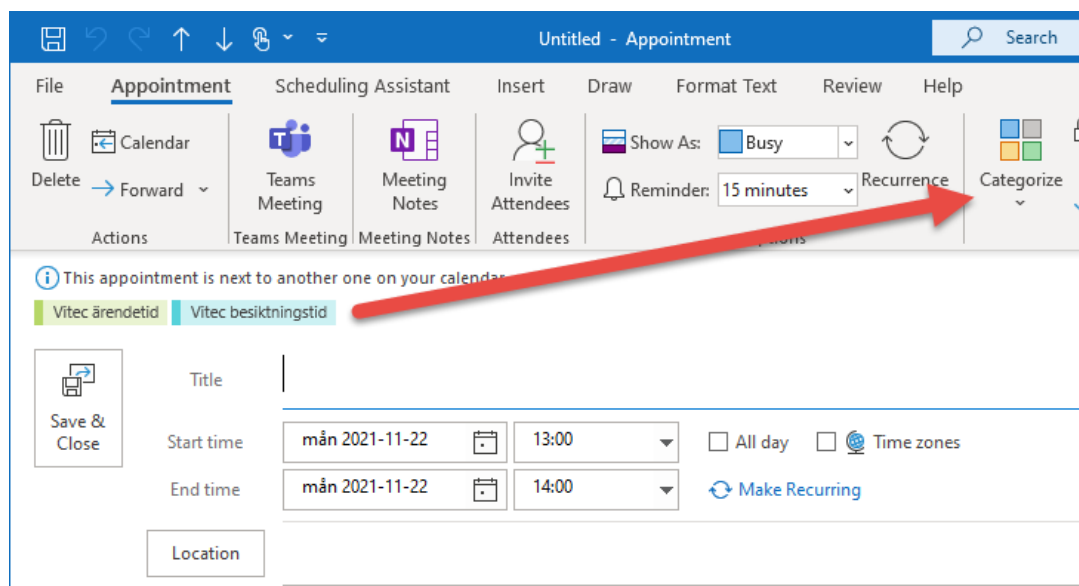
☐ Initierande

☒ 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.



Untitled - Appointment

File Appointment Scheduling Assistant Insert Draw Format Text Review Help

Delete → Forward Teams Meeting Meeting Notes Invite Attendees Show As: Busy Reminder: 15 minutes Recurrence Categorize

ⓘ This appointment is next to another one on your calendar

Vitec ärendetid Vitec besiktningstid

Save & Close

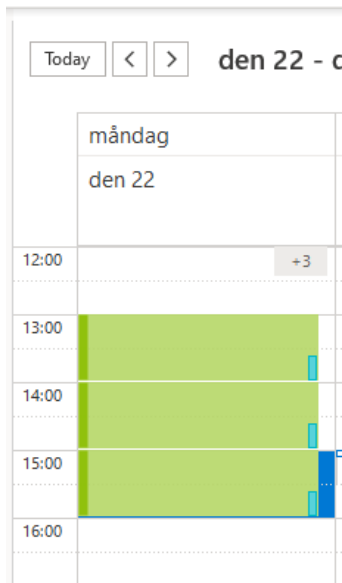
Title

Start time: mån 2021-11-22 13:00

End time: mån 2021-11-22 14:00

Location

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

Status Internet	Utrymme Kök	Feltyp Elfel-eluttag	Utförare Resurs:Darrin Eriksson
---------------------------	-----------------------	--------------------------------	---

Bokad tid (cirkatid)
27 okt 14:00

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	

BOKA

Den inloggade väljer lämplig tid och trycker boka.

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	

BOKA

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.

Ärende S21101807 Eifel-eluttag 00067-00003 Gisselles Väg 5, 96270 Ekstad	
Bokningsbar för ärende	

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	

BOKA

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.