

Innehåll Lathund Kommunikation i ärenden

Kommunikation i ärenden.....	2
Hur ser det ut på Mina sidor?.....	2
Roller	2
Ärendestatus	2
Ärendetyper.....	2
Sammanställning vad Hg ser på TB:s Mina sidor (telge.se)	3
Vad kommunala verksamheter (felanmälare) ser på TF:s Mina sidor (serviceanmalantf.telge.se)	4
Hur ser det ut i Vitec Teknisk förvaltning?.....	5
Vy i Teknisk förvaltning klient	5
Vy i Teknisk förvaltning appen.....	6
Notifieringar generellt (e-post, SMS).....	7
Notifieringar till Hyresgäst.....	7
Notifieringar till Anmälare	7

Kommunikation i ärenden

Denna lathund beskriver vilken kommunikation i Vitec som sker mot kund kopplat till ett ärende och besvarar följande frågor:

- Vad ser hyresgästen på Mina sidor?
- Hur ser det ut i Teknisk förvaltning och vilka fält i Vitec syns ut mot hyresgästen?
- Vad gäller för notifieringar vid förändringar av ärendestatus? (SMS, e-post)

Hur ser det ut på Mina sidor?

Roller

Det finns följande kundroller som kommunikationen sker med kopplat till ett ärende:

- **Hyresgäst** dvs den som står på kontraktet
- **Anmälare** t ex Vaktmästare, släkting till boende som kontaktar Kundenservice via telefon, mail eller via Mina sidor. På Mina sidor är det den person som är namngiven under *Rapporterad av*.
- **Kontaktperson** dvs den som ska kontaktas ang ärendet undertiden åtgärder sker. Om det är Hyresgästen som ringer in behöver inte den personen anges som kontaktperson i Vitec.

Ärendestatus

Det finns följande statusar på ett ärende:

- **Skapat**
- **Påbörjat** (Påbörjat, Beställt material samt Ny resurs ligger i "gruppen" Påbörjad)
- **Avslutat**
- **Annullerat**

Ärendetyper

Ärendetyper som visas på Mina sidor:

• Felanmälan	• Ronderingsanmärkning
• Initierad via internet	• Stående AO
• - Jour - Felanmälan	• Tekniskt projekt
• Kontrollanmärkning	• Underhåll

Ärendetyper som INTE visas på Mina sidor:

• Allmänt ärende	• Garantiärende
• Avhysning	• - Jour - Störningsanmälan
• Begäran om hyresreduktion	• Störning-Anmälan
• Beställning	• Störning-konstaterad
• Förebyggande åtg i lgh	• Tillval
• Försäkringsärende	

Sammanställning vad Hg ser på TB:s Mina sidor (telge.se)

Felanmälan: 190722:93

Här kan du se information kring ditt inrapporterade felärende. För att gå tillbaka till listan över dina felanmälningar välj **Felanmälan** i menyn till vänster.

Sammanställning

Ärendenr	190722:93
Rapporterat	2019-07-22
Status	Avslutad
Hyresgäst	
Adress	Vretensvägen 6 F
Objekt	1 Rum och kök: 164-21200
Ärendebeskrivning	Kranen börjar läcka
Utrymme	Kök
Feltyp	VVS
Status	5 Avslutad
Utförare	(FSK/REP)

Samtliga fält där personuppgifter normalt visas har gråats ut i denna bild

Rapporterad av

Namn

Telefon

E-post

Kontaktperson

Namn

Telefon

E-post

Bild 1. Vad hyresgästen ser på TB:s Mina sidor (telge.se)

Hyresgästen ser en sammanställning av ärendet utifrån följande fält;

• Ärendenummer	• Enhet (utrymme)
• Inrapporterat datum (rapporterat)	• Åtgärdstyp (feltyp)
• Ärendestatus (grupperingar för åtgärdsstatus. Påbörjat, beställt material samt ny resurs ligger i "gruppen" Påbörjad)	• Åtgärdsstatus (status)
• Hyresgäst	• Resurs (utförare)
• Adress	• Anmälare (rapporterad av), om fält anmälare är ifyllda
• Objekt	• Kontaktperson, om fält kontaktperson är ifyllda
• Ärendebeskrivning	

Vad kommunala verksamheter (felanmälare) ser på TF:s Mina sidor (serviceanmalantf.telge.se)

Ärende: 210211:4

Här kan du se information kring ditt inrapporterade ärende. För att gå tillbaka till listan över dina ärenden välj **Serviceanmälan** i menyn till vänster.

Sammanställning	
Ärendenr	210211:4
Rapporterat	2021-02-11
Status	Avslutad
Hyresgäst	Södertälje Kommun
Adress	Algårdsvägen 1
Objekt	Förskola: 7093-1001
Ärendebeskrivning	Avdelningen Bullerbyn. Småkryp i köket.
Utrymme	Lokal
Feltyp	Skadedjur
Åtgärdsbeskrivning	Avdelningen Bullerbyn. Småkryp i köket.
Status	5 Avslutad
Utförare	Anticimex
Utrymme	Utemiljö
Feltyp	Staket/grind
Åtgärdsbeskrivning	Haspen till grinden trasig igen.
Status	5 Avslutad
Utförare	Junnifast (INT)

Rapporterad av	
Namn	Felanmälare Algårdens fsk
Telefon	08-55022100
E-post	annska@telge.se

Kontaktperson	
Namn	
Telefon	
E-post	

Bild 2. Vad kommunala verksamheter (felanmälare) ser på TF:s Mina sidor (serviceanmalantf.telge.se)

Kommunala verksamheter ser en sammanställning av ärendet utifrån följande fält;

• Ärendenummer	• Åtgärdstyp (feltyp)
• Inrapporterat datum (rapporterat)	• Åtgärdsbeskrivning <i>OBS! Skillnad mot TBs Mina sidor</i>
• Ärendestatus (grupperingar för åtgärdsstatus. Påbörjat, beställt material samt ny resurs ligger i "gruppen" Påbörjad)	• Åtgärdsstatus (status)
• Hyresgäst	• Resurs (utförare)
• Adress	• Anmälare (rapporterad av), om fält anmälare är ifyllda
• Objekt	• Kontaktperson, om fält kontaktperson är ifyllda
• Ärendebeskrivning	
• Enhet (utrymme)	



Hur ser det ut i Vitec Teknisk förvaltning?

Vy i Teknisk förvaltning klient

Här följer en beskrivning av vilka fält i Vitecs klient för Teknisk förvaltning som syns ut mot hyresgästen på Mina sidor eller i notifieringar (SMS, e-post)

The screenshot displays the Vitec Teknisk förvaltning client interface. At the top, there is a header section with the following information:

- Nr: 190722:93
- Fastighet: 164 Amiralen 2
- Byggnad: 825 Vretensvägen 6 A-H
- Objekt: 164-21200
- Objektsbeskr: UTH Förhandling HGF: Ja
- Hyresgäst: Fömann Eftemamn
- Saldo: 0 kr (0 kr)
- Telefon: 076xxxxxx, 08550xxxx
- E-post: fomamn.eftemamn@gmail.com

Below the header, there is a navigation bar with the following tabs: Ärende, Meddelanden, Referenser, Avgifter, and Dokument. The main content area is divided into several sections:

- Ärende:** A large text area containing the description "Kranen börjar läcka".
- Ärendetyp:** Initierad via internet.
- Inrapporterad:** 2019-07-22.
- Ärendetillägg:** A table with columns: Tillägg, Obligatorisk, Val, Visas i Arena. The table contains three rows: "Nyckel i tub", "Nyckel på Telge k...", and "Ring innan besök".
- Garanti:** Ingen garanti.
- Anmälare:** Fömann Eftemamn, E-post: fomamn.eftemamn@tele2.se, Tel: 08550xxxx.
- Kontaktperson:** (Empty fields for name, E-post, and Tel).
- Handläggare:** - Ingen vald -.
- Erhet:** Kök.
- Detalj:** - Ingen vald -.
- Åtgärd:** VVS.
- Beskrivning (åtgärd):** Kranen börjar läcka //packa om blandare..oras.
- Kommentar (åtgärd):** (Empty text area).
- Resurs:** - TB Inre Admin Östra.
- Status:** 5 Avslutad.
- Prioritet:** 2.
- Inställelsetid:** Ej angivet.
- Sluttid:** Ej angivet.
- Tid:** 1,00 h.
- Lägg till:** 0,00.

On the right side of the interface, there are several buttons: Underhållsåtgärd, Ny åtgärd, Spara åtgärd, Avbryt, and Ta bort.

Bild 3. Vilka fält i Vitec Teknisk förvaltning klient som syns ut mot hyresgästen

Alla fält som syns ut mot hyresgästen är markerade med grönt.

OBS! Beskrivning (åtgärd) syns för Telge Fastigheters kommunala verksamheter på TFs Mina sidor (markerat med gult).

Vy i Teknisk förvaltning appen

Här följer en beskrivning av vilka fält i Vitecs app för Teknisk förvaltning som syns ut mot hyresgästen på Mina sidor eller i notifieringar (SMS, e-post)

Ärendenummer 190722:93	Objekt 164-21200, 1 Rum och kök
Typ Initierad via internet	
Snabbtext (Ärende) Välj	
Beskrivning (Ärende) Kranen börjar läcka	
Faktureras kund Nej	
Handläggare Ingen handläggare	
Anmälare Förnamn Efternamn fornamn.efternamn@tele2.se 08550xxxxx	
Kontaktperson Namn E-post Telefon	

Åtgärd Enhet / utrymme Kök	
Åtgärd (* = Planerad) VVS	
Resursfilter Alla resurser	
Resursgrupp Aktiv resurs	
Resurs TF - Systemadmin Vitec	
Status 2 Påbörjad	Prioritet 2
Inställelsetid	Sluttid
Snabbtext (Åtgärd) Välj	
Beskrivning (Åtgärd) Kranen börjar läcka //packa om blandare..oras	
Kommentar (Åtgärd)	

Bild 4. Vilka fält i Vitec Teknisk förvaltning app som syns ut mot hyresgästen

Alla fält som syns ut mot hyresgästen är markerade med grönt.

OBS! Beskrivning (åtgärd) syns för Telge Fastigheters **kommunala** verksamheter på TFs Mina sidor (markerat med gult).

Notifieringar generellt (e-post, SMS)

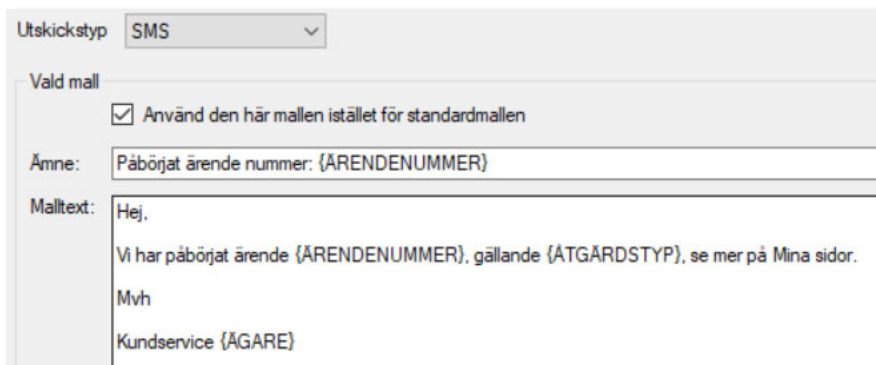
Notifiering skickas vid förändring till dessa statusar förutsatt inställning för mottagaren tillåter det samt att det finns e-postadress och/eller mobilnummer:

- Skapat
- Påbörjat (Det är endast när ett ärende går in i status Påbörjad första gången som en notifiering går iväg till Hg, Anmälare eller Kontaktperson)
- Avslutat
- Annullerat

Texter för e-post och sms ställs in av administrativa systemförvaltare under Inställningar, Alternativ.

Fält som är med i e-post/sms:

- Ärendenummer
- Ärendebeskrivning + ev. åtgärdsbeskrivning (endast vid skapat ärende)
- Åtgärdstyp
- Ägare



Utskickstyp: SMS

Vald mall: ☒ Använd den här mallen istället för standardmallen

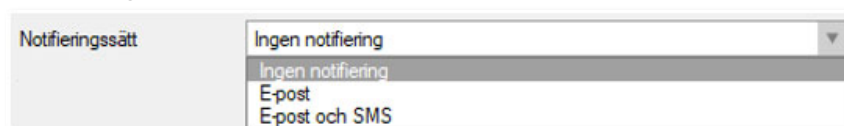
Ämne: Påbörjat ärende nummer: {ÄRENDENUMMER}

Malltext: Hej,
Vi har påbörjat ärende {ÄRENDENUMMER}, gällande {ÅTGÄRDSTYP}, se mer på Mina sidor.
Mvh
Kundservice {ÄGARE}

Bild 5. Notifiering via SMS

Notifieringar till Hyresgäst

Om notifieringar som skickas till Hg och i vilken form ställs in på personkortet, fält Notifieringssätt.



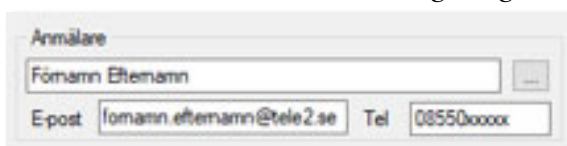
Notifieringssätt: Ingen notifiering, Ingen notifiering, E-post, E-post och SMS

Bild 6. Inställning notifieringssätt (e-post, SMS) på personkortet

Notifieringar till Anmälare

För anmälare kan man inte välja när det ska gå iväg notifiering eller ej.

- Finns en e-postadress angiven så går det automatiskt ett mail.
- Finns ett mobilnummer angivet går det automatiskt ett sms.



Anmälare

Förnamn Efternamn

E-post: loman.efternamn@tele2.se Tel: 08550xxxx

Bild 7. Registrering kontaktuppgifter för Anmälare för notifiering kring ärendet