

Brukermanual

www.serviceassistent.com

Oppgavebasert versjon, for montører.
Gjennomgår de vanligste gjøremålene for en montør!

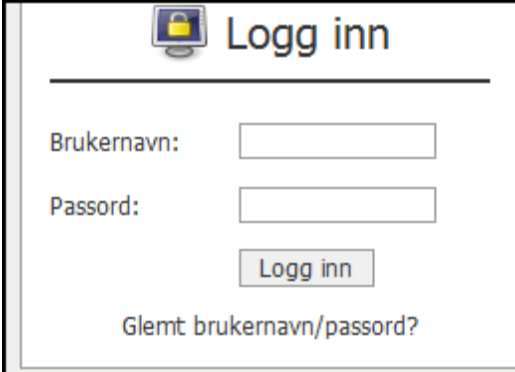
For en annen, mer omfattende versjon, følg denne linken:
www.serviceassistent.com/serviceassistent_brukermanual_montor.pdf

Innhold

1. Logge inn i systemet.....	1
2. Bruke startside.....	2
3. Kundebehandling.....	4
3.1. Registrere ny kunde	4
3.2. Endre informasjon om kunde.....	4
3.3. Skriv ut informasjon om kunde	4
4. Pumpebehandling.....	5
4.1. Registrere ny pumpe	5
4.2. Endre informasjon om pumpe	5
4.3. Skriv ut informasjon om pumpe.....	6
5. Behandling av servicelogg	6
5.1. Registrere ny servicelogg	6
5.2. Endre servicelogg.....	8
5.3. Skriv ut servicelogg	8
6. Planlegge servicearbeidet effektivt.....	9

1. Logge inn i systemet

- Gå til web-adressen:
www.serviceassistent.com
- For å logge inn i systemet må man selvsagt ha registrert seg. Dette må en administratorbruker gjøre. (Det er også mulig å teste en testversjon som inneholder en del forhåndsregistrert data. Denne finner du i menyvalget "prøv testversjon" på toppen).
- Logg inn til høyre på siden med ditt brukernavn og passord. Dette må du få tildelt av en administratorbruker.
- Om du har glemt brukernavn eller passord, trykk "Glemt brukernavn/passord" og følg retningslinjene som kommer opp på skjermen.



The screenshot shows a login interface with the following elements:

- A lock icon and the title "Logg inn" at the top.
- A horizontal line separating the title from the input fields.
- Two input fields: "Brukernavn:" and "Passord:", each followed by a text box.
- A "Logg inn" button below the password field.
- A link "Glemt brukernavn/passord?" at the bottom.

2. Bruke startsiden

Når man logger inn vil man møte en startside med den viktigste informasjonen og snarveier til ulike funksjoner som systemet tilbyr. Bildet under viser en startside for en administrasjonsbruker.

Serviceassistent .com Kunde- og serviceregister

Startside Kunderegister Serviceligger Kommende servicer Logg ut søndag 25. april 2010

Nils Wiggens startside

Kundebehandling

Søk etter kunde: Etternavn Søk

Se full kundeoversikt

Registrer ny kunde

Servicebehandling

Søk servicelogg: Etternavn Søk

Søk kommende service: Etternavn Søk

Registrer ny servicelogg

Montørbehandling

Endre montør: Velg montør Videre

Montørregister

Registrer ny montør

Kontrollpanel

Gi en melding til alle dine montører:

Publiser Tjern eksisterende melding

Melding:

Nå er fellesferien snart her!

Visning av melding

Kommende servicer Den kommende uken | Den kommende måneden | Se alle

Etternavn	Fornavn	Poststed	Telefon	S.avtale	Inst.dat0	Produsent	Dato
Haugen	Merete	Skaun	99375867	Ja	25-04-2006	Panasonic	03-05
Sandstad	Janto	Stjørdal	92045000	Nei	15-08-2006	Panasonic	04-05
Hamre	Line	Trondheim	92288117	Ja	15-04-2006	Panasonic	04-05
Nøst	Line	Trondheim	92288117	Ja	11-04-2006	Panasonic	04-05
Killingmo	Nina	Skaun	94543467	Ja	25-04-2006	Panasonic	04-05
Hagen	Borghild	Stjørdal	99955444	Ja	21-08-2006	Panasonic	05-05
Staal	Irene	Stjørdal	72845658	Nei	21-08-2006	Panasonic	05-05
Tonna	Irene	Stjørdal	72845658	Nei	06-04-2006	Panasonic	06-05

Hovedmeny

Skriv melding

Hurtigvisning av kommende servicer for en uke eller en måned frem i tid

Utviklet av Tast IT Les brukerveiledning

Øverst på siden finner man hovedmenyen. Fra denne kommer man seg til de viktigste funksjonene på systemet:

- Startsidene, som er siden man først kommer til når man logger inn. (Vist på bildet over).
- Kunderegister: Gir en oversikt over alle kundene, med ulike søke- og sorteringsfunksjoner.
- Serviceligger: Gir en oversikt over alle serviceligger, med ulike søke- og sorteringsfunksjoner. Dette er servicer som er utførte.
- Kommende servicer: Gir en oversikt over alle kommende servicer, med ulike søke- og sorteringsfunksjoner. Dette er servicer som skal utføres.
- Logg ut: Logger ut av systemet.

Menyvalgene under Kundebehandling:

- **Søk etter kunde:** Velg hva du vil søke på fra nedtrekkslisten. Skriv deretter søketekst og trykk "Søk". Man vil da komme til kunderegisteret som viser søkeresultatene. Her kan man bruke filtrerings og søkefunksjonene for videre søk og sortering.
- **Se full kundeoversikt:** Se kunderegisteret med alle kundene.
- **Registrere ny kunde:** Registrere ny kunde.

Menyvalgene under Servicebehandling:

- **Søk servicelogg:** Lar deg søke etter utførte servicer.
- **Søk kommende servicer:** Lar deg søke blant kommende servicer.
- **Registrer ny servicelogg:** Registrer ny servicelogg.

Menyvalgene under Montørbehandling:

- **Endre montør:** Velg montør du vil endre egenskaper på. Dette kan være navn, e-postadresse, rettigheter etc.
- **Montørregister:** Lar deg se en oversikt over alle dine montører med ulike valg for endringer.
- **Registrer ny montør:** Registrer en ny montør.

Menyvalgene under Kontrollpanel:

Her kan man gi alle sine montører og andre administratorbrukere en melding. Denne meldingen vil vises øverst til høyre hos alle som logger inn i systemet. Kun administratorbrukere kan skrive, endre og fjerne meldinger.

Kommende servicer:

Dette er en hurtigvisning av de kommende servicer. Man kan med valgene over listen velge om man vil se servicer en uke eller en måned frem i tid. Også denne listen kan sorteres på alle kolonner (bortsett fra telefon) ved å trykke på overskriften. Om man har forefalte servicer får man beskjed om det øverst i listen.

NB!: Ved å trykke på en linje/kommende service får man se informasjon om den aktuelle pumpen. Om man trykker på kundens navn får man derimot se informasjon om kunden. Dette gjelder alle lister i systemet.

3. Kundebehandling

3.1. Registrere ny kunde

For å registrere pumper og servicer må man først registrere kunder.



- Fra startsiden, under "Kundebehandling", kan man trykke "Registrer ny kunde".
- Fyll inn informasjonen du har om kunden og trykk registrer.
- Deretter kan man se på kundedata og registrere pumper på kunden.
- Notatfeltet kan med fordel brukes om det er spesielle ting man bør huske vedrørende denne kunden.
- Trykk "Lagre kunde"
- Kunden er registrert!

3.2. Endre informasjon om kunde

Om du vil endre informasjonen som er lagret på en kunde gjøres dette enkelt på følgende måte:

- Finn den aktuelle kunden (for eksempel ved å søke).
- Er man inne på siden til kunden, trykk på knappen "Redigere kundeinformasjon".
- Endre informasjonen.
- Trykk "Lagre endringer".

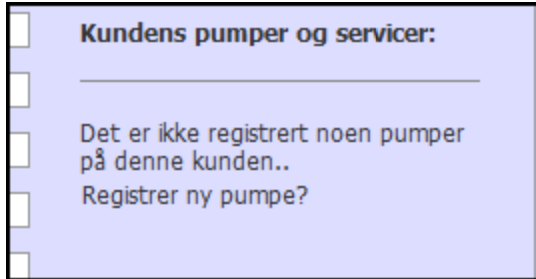
3.3. Skriv ut informasjon om kunde

Om du vil skrive ut informasjonen som er lagret på en kunde gjøres dette enkelt på følgende måte:

- Finn den aktuelle kunden (for eksempel ved å søke).
- Er man inne på siden til kunden, trykk på knappen "Skriv ut".
- I vinduet som spretter opp, velg riktig skriver og andre passende utskriftsalternativer.
- Trykk "OK", "skriv ut" etc. (Avhenger av hvilken programvare du har på maskinen du bruker).
- Dette vinduet kan du lukke for å komme tilbake til serviceassistenten.

4. Pumpebehandling

4.1. Registrere ny pumpe



Før man kan registrere serviceligger må man registrere pumpen.

- Finn kunden du vil registrere pumpen på. Dette kan gjøres på flere måter:
 - Fra startsidene, under "Kundebehandling", kan man søke på:
 - Etternavn
 - Fornavn
 - Sted
 - Postnummer
 - Fra startsidene, under "Kundebehandling", kan man velge "Se full kundeoversikt".
- På kundeoversikten trykker man ganske enkelt på linjen der kunden er representert.
- Når man er inne på kunden, trykkes " Registrer ny pumpe".
- Her registreres den informasjonen man har tilgjengelig om pumpen.
- Din bedrift er forhåndsvalgt som monteringsbedrift men kan endres ved å skrive noe annet.
- Montører som er registrert i systemet kan velges under "montør". Er ikke riktig montør representert her, registrer montøren først.
- Neste servicedato er **veldig viktig (!)** å registrere. Det er denne datoen som brukes for å minne deg på når pumpen trenger oppmerksomhet ved en senere anledning.
- Notatfeltet kan med fordel brukes om det er spesielle ting man bør huske vedrørende denne pumpen.
- Trykk "Lagre pumpe"
- Pumpen er registrert!

4.2. Endre informasjon om pumpe

Om du vil endre informasjonen som er lagret på en pumpe gjøres dette enkelt på følgende måte:

- Finn den aktuelle pumpen (for eksempel ved å søke og finne pumpens eier, for deretter å trykke på riktig pumpe).
- Er man inne på siden til pumpen, trykk på knappen "Redigere pumpeinformasjon".
- Endre informasjonen.
- **NB!** Husk "neste servicedato" nest nederst.

- Trykk "Lagre endringer".

4.3. Skriv ut informasjon om pumpe

Om du vil skrive ut informasjonen som er lagret på en kunde gjøres dette enkelt på følgende måte:

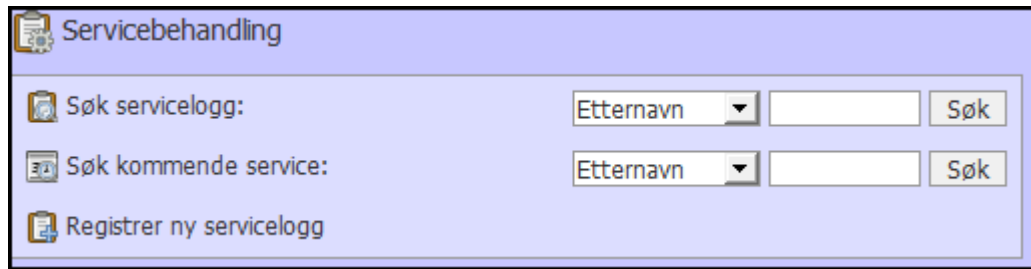
- Finn den aktuelle pumpen (for eksempel ved å søke og finne pumpens eier, for deretter å trykke på riktig pumpe).
- Er man inne på siden til pumpen, trykk på knappen "Skriv ut".
- I vinduet som spretter opp, velg riktig skriver og andre passende utskriftsalternativer.
- Trykk "OK", "skriv ut" etc.(Avhenger av hvilken programvare du har på maskinen du bruker).
- Dette vinduet kan du lukke for å komme tilbake til serviceassistenten.

5. Behandling av serviceligger

5.1. Registrere ny servicelogg

Etter utført service må serviceloggen registreres inn i systemet. Etersom systemet er basert på internetteknologi kan montørene allerede ute hos kunden fylle ut denne. Man slipper da å ta med papir inn for deretter å registrere. (Dette forutsetter at man har tilgang til internett, vha. mobilt bredbånd eller mobiltelefon). Man kan gå frem på flere måter for å registrere en servicelogg. Fellesnevneren er at den aktuelle kunden og pumpen må være registrert i systemet før man starter registreringen av servicelogg. To metoder for å registrere en servicelogg:

1. Man kan velge å først finne kunden ved å søke i kunderegisteret.
 - Finn kunden på en av følgende måter:
 - Fra startsidene, under "Kundebehandling", kan man søke på etternavn, fornavn, sted og postnummer.
 - Fra startsidene, under "Kundebehandling", kan man velge "Se full kundeoversikt".
 - På kundeoversikten trykker man ganske enkelt på linjen der kunden er representert.
 - Inne på kundesiden kan man finne en oversikt over alle kundens pumper. Trykk "Registrer utført service" under riktig pumpe. Om pumpen det gjelder ikke er blitt registrert, må du registrere denne først (se punkt 4: Registrere ny pumpe på kunde).

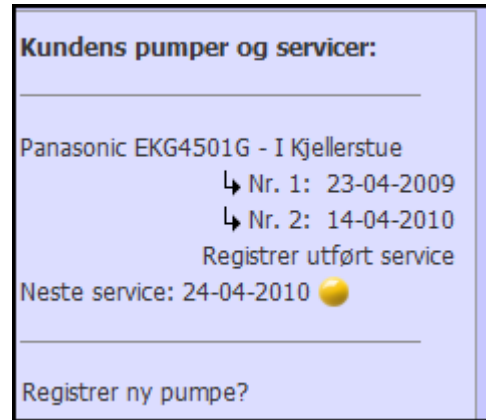


2. En annen, ofte lettere metode er å gå rett på "Registrer ny servicelogg" fra "Servicebehandling" på startsiden (se figur over).
 - Velg deretter riktig kunde og pumpe fra nedtrekkslistene.
 - Registreringsskjemaet er ganske selvforklarende. Fyll ut mest mulig informasjon.
 - Velg montør som utførte servicen.
 - Velg hvilket nummer denne servicen er i rekken av servicer på den aktuelle pumpen.
 - Dato for utførelse av servicen.
 - Informasjon om kunden er ferdig utfyllt.
 - Huk av de passende boksene.
 - Fyll inn passende informasjon i feltene videre.
 - Registrer et notat om det er noe spesielt som bør huskes fra denne servicen.
 - **NB!** Om det er noe som bør huskes om pumpen eller kunden bør dette derimot registreres på pumpen eller kunden. Dette gjøres ved å finne den aktuelle kunden eller pumpen og velg "rediger kundeinformasjon" eller "rediger pumpeinformasjon".
 - Neste servicedato er **veldig viktig (!)** å registrere. Det er denne datoen som brukes for å minne deg på når denne pumpen trenger oppmerksomhet ved en senere anledning.
 - Trykk "registrer service".
 - Serviceloggen er registrert.

5.2. Endre servicelogg

Om du vil endre en servicelogg gjøres dette enkelt på følgende måte:

- Finn den aktuelle servicelogg (for eksempel ved å søke og finne pumpens eier, for deretter å trykke på riktig servicelogg under riktig pumpe).
- Er man inne på servicelogg, trykk på knappen "Redigere servicelogg" på toppen.
- Endre informasjonen.
- **NB!** Husk "neste servicedato" nederst.
- Trykk "Lagre endringer".



5.3. Skriv ut servicelogg

Om du vil skrive ut en servicelogg gjøres dette enkelt på følgende måte:

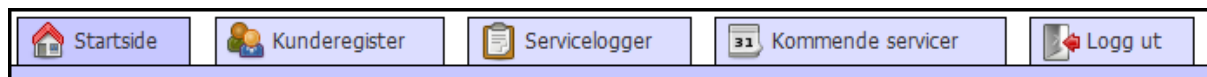
- Finn den aktuelle servicelogg på en av følgende metoder:
 - Søk og finn pumpens eier, for deretter å trykke på riktig servicelogg under riktig pumpe).
 - Åpne oversikten over servicelogg, finn den riktige servicelogg og trykk på linjen.

Tips: Ved å trykke på kundens navn kommer du inn på kundens side.

- Er man inne på servicelogg, trykk på knappen "Skriv ut" på toppen.
- I vinduet som spretter opp, velg riktig skriver og andre passende utskriftsalternativer.
- Trykk "OK", "skriv ut" etc. (Avhenger av hvilken programvare du har på maskinen du bruker).
- Dette vinduet kan du lukke for å komme tilbake til serviceassistenten.

6. Planlegge servicearbeidet effektivt

En viktig egenskap ved serviceassistenten er at den gjør planleggingsarbeidet enklere og mer effektivt. Dette gjør den ved å presentere for deg hvilke servicer som til en hver tid er på tide å utføre. Ved å velge "kommende servicer" på hovedmenyen vil man finne en liste over alle servicer som skal utføres i fremtiden.



Ved å bruke denne siden effektivt finner man raskt de servicer som til en hver tid er passende å ta for eksempel med tanke på tid og/eller sted.

Et mulig scenario kan være å finne alle servicer som skal tas i Stjørdal de nærmeste ukene:

- På valget "Søk på", velg "sted".
- Skriv "Stjørdal" i søkefeltet (Du kan også søke på bare deler av navnet).
 - Nå er kun servicer som skal utføres i Stjørdal på listen.
- Videre kan man på valget "Se servicer inntil" avgrense søket på alt fra en uke til opp til tre år frem i tid. Om man for eksempel velger to uker:
 - Nå vises kun servicer som skal utføres i Stjørdal de neste to ukene.
- Om det er for mange treff på et søkeresultat kan man også avgrense resultatet ved å velge passende antall på valget "Vis de xx neste servicer"
- Videre kan man til en hver tid sortere resultatene på det man vil ved å trykke på overskriftene (trykker man en ekstra gang sorterer man i omvendt rekkefølge):
 - Etternavn
 - Fornavn
 - Postnummer
 - Poststed
 - Om kunden har serviceavtale eller ikke
 - Installasjonsdato av pumpen
 - Pumpeprodusent
 - Modell
 - Monteringsbedrift
 - Dato for neste service

Dato	
I dag	●
I dag	●
I morgen	●
Mandag	●
Mandag	●
Tirsdag	●
Torsdag	●
Torsdag	●
Torsdag	●
03-05	●
03-05	●
06-05	●
06-05	●