

Order via Mail

Kundtjänst via Web

Varför ska man ha det?

Kundtjänst (felanmälan) via Web innebär att du lägger upp en sida för felanmälan på din hemsida. Detta görs oftast för att kunna tillhandahålla kundservice åt sina kunder dygnet runt utan att nödvändigtvis behöva bemanna kontoret 24 timmar om dygnet. Kundtjänst via Web kan även användas av jourfirmor eller underentreprenörer som inte har direkt tillgång till Janus, men ändå ska rapportera de fel de får in från era kunder.

Förberedelser

Det första man behöver göra, är att skaffa ett separat mailkonto (pop-3) dit bara kundtjänst (felanmälan) via Web går. Extra brevlåda tillhandahålls av de flesta internetleverantörer för en mindre summa per månad (eller gratis om man har ett sådant abonnemang). Prata med IT-avdelningen, eller med er internetleverantör.

Ni måste lägga upp en sida för kundtjänst/felanmälan på er hemsida. Economizer AB kan tillhandahålla en mall för kundtjänst via Web (en HTML-mall), som ni kan anpassa efter vilka data ni vill ha in till ert Janus. Det är mycket viktigt att ni kommer ihåg att sätta rätt epostadress på "skicka"-knappen på er hemsida. Mallen genererar ett mail som skickas till ert "kundtjänst-mailkonto" och väl där kan ni välja om ni vill skapa en order utifrån mailet eller inte.

Man måste också ställa in mailkontot i systeminställningarna. Gå till <Arkiv>/<System>/<Systeminställningar per projektdatafil> och välj fliken [Mail & FTP].

Skriv in mailkonto, användarnamn och lösenord. Nu har du skapat den koppling som möjliggör att hämta in mailen från Kundtjänst/Felanmälan.

Du behöver ange mailserver för utgående mail, detta gör du i <Arkiv>/<System>/<Systeminställningar för hela installationen>, välj fliken [Mail & FTP]. Nu kan du skicka svar till den som anmält felet.

Denna inställning gör också att du kan skicka ordrar via mail till fastighetsskötarnas mobiltelefoner.

Den här skriften tar upp handhavandet med:

- Sid 1 Förberedelser
- Sid 2 Mallen
- Sid 3 Hämta mail
- Sid 3 Lämna meddelande
- Sid 4 Skapa order
- Sid 5 Felanmälan från beställare (med eget order-system)

Här anges mailkonto, användare, lösenord och svarsmeddelande för inkommande mail.

Här anges hur mail som skickas ut ska ställas upp.

Detta är ett formulär för felanmälan till "Fastighetsdriftbolaget AB". När du fyller i felanmälan är det viktigt att du talar om var felet inträffade. Det är viktigt att du anger ditt namn och adress, så att vi kan skicka en bekräftelse på att mailet ankommit. Detta är också den mall ni kan använda för Kundtjänst via web i Janus. Självklart kan ni göra om mallen i valfri html-editor, men fälten MÅSTE stå i denna ordning.

1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11
12
13
14

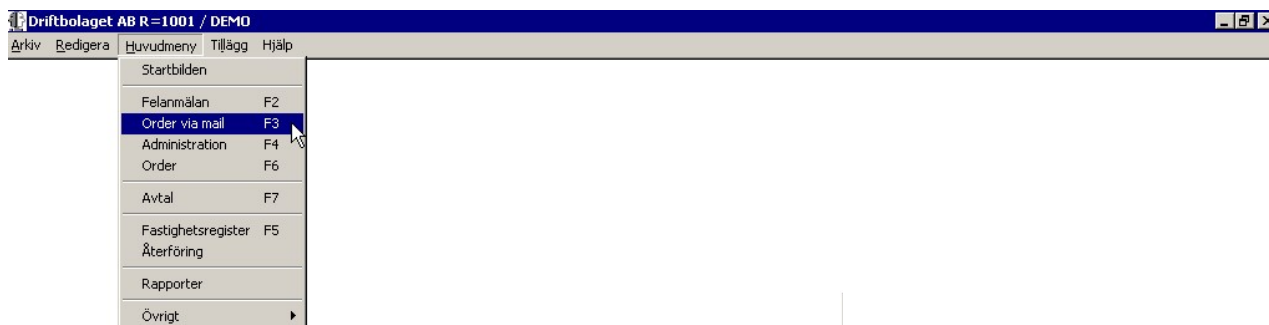
Förnamn*:
 Efternamn*:
 Adress*:
 Gatunummer*:
 Postnummer*:
 Ort*:
 Telefon dagtid*:
 E-post*:
 Ärendetyp*:
 Feltyp (om felanmälan)*:
 Felläge (om felanmälan)*:
 Vad består ärendet i (max 10 rader)*:

För att enklast kunna lägga upp sidan för kundtjänst via Web på er hemsida, kan ni utgå från HTML-mallen från Economizer AB. Det är viktigt att fälten står i den ordning som de står i mallen (för att man ska kunna göra en order utifrån det mail som genereras).

1. Fältet har en etta, vilket gör att en order kan skapas. Detta fält kan låsas eller döljas på hemsidan, men det måste finnas med.
2. **Förnamn** - Inga konstigheter. Det brukar folk kunna skriva in.
3. **Efternamn** - heller inga konstigheter.
4. **Gatunamn** - här är det viktigt att man skriver hela gatunamnet, så att det "matchar" de uppgifter som finns i Janus.
5. **Gatunummer** - inga konstigheter.
6. **Postnummer** - inga konstigheter.
7. **Ort** - här avses postort.
8. **Telefon dagtid** - Brukar folk kunna, om inte annat skriver de i sitt mobilnummer.
9. **E-post** - de måste ange en e-postadress som bekräftelse/meddelande kan skickas till. (Inte obligatorisk, men bra om de anger.)
10. **Ärendetyp** - här kan man välja t.ex. felanmälan, att man vill tala med förvaltare, att man vill köpa vitvaror eller annan tjänst. Här kan ni skriva om mallen, så att "Skicka"-knappen ändras beroende på vilken ärendetyp kunden valt. Vill kunden t.ex. maila förvaltare, bör mailet inte hamna i kundtjänst via mail utan direkt gå till förvaltare.
11. **Feltyp** - denna lista ska "matcha" listan med feltyper som finns i Janus.
12. **Felläge** - denna lista ska "matcha" listan med fellägen som finns i Janus.
13. **Text** - här anger man kortfattat vad felet är.
14. **Skicka/Återställ** - knappar som skickar el. tömmer formuläret. Här kan man ställa om, så att adress ändras dynamiskt (se ovan)

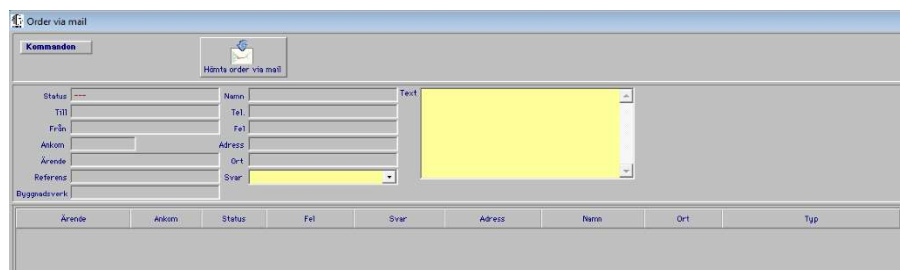
OBS!

Tänk på att ni anger rätt e-postadress på "skicka"-knappen. Den måste matcha adressen till det mailkonto ni lagt upp för kundtjänst via Web, annars kommer det inga mail.



Order via Mail

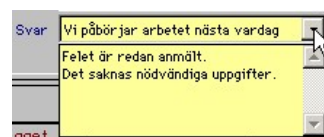
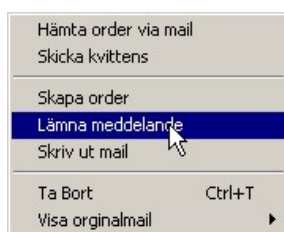
För att komma till Order via Mail, går du antingen via Menyraden och väljer <Huvudmeny>/<Order via Mail> eller trycker på kortkommandot [F3] eller går via startmenyn och väljer knappen [Order via Mail].



Hämta mail

För att hämta hem mail (som kommit efter att du senast hämtade), trycker du på knappen [Hämta mail].

När mailen ligger i listan kan du gå igenom dem och se vilka fel, vilka personer som felanmält och du kan även se om det fattas uppgifter. Du ser på en gång om det är flera som anmält samma fel (då behöver du inte skapa order av alla felanmälningarna). Du kan skicka meddelande till de som inte blir en order (t.ex. "Felet är redan anmält").



Här väljer du det meddelande som du ska skicka tillbaka till anmälaren.

Lämna meddelande

Du kan ha ett antal standardmeddelanden som du kan välja mellan, när du svarar på mailen. Gå till [Kommandon] och välj <Lämna meddelande>

1. "Felet redan anmält" - om flera personer anmält samma fel.
2. "Det saknas viktiga uppgifter" - om personen som felanmält inte skrivit in namn, adress eller liknande.
3. "Vi påbörjar arbetet nästa vardag" - om felanmälan t.ex. kommer in på helg.

Skapa order

För att skapa en order i Janus utifrån det mail du valt, klicka på knappen [Skapa Order]. Nu skapas en order i Janus med de uppgifter du fått från mailet och du kan skriva ut ordern, dela ut den till en fastighetsskötare eller lämna vidare till underentreprenör.

Skapar du order i Janus där kunden i stället för felanmälan har valt beställning av varor eller tjänst, så kom i håg att ställa om ordern från "Felanmälan" till "Arbetsorder". Detta för att statistiken ska bli så korrekt som möjligt. (Vi skiljer på *felanmälan* - någon har anmält ett fel, och på *arbetsorder* - någon beställer varor, tjänster eller tillkommande arbete.)

Felanmälan från Beställare

Det finns också möjlighet att låta beställaren ta emot och skriva in felanmälan i sitt eget system och sedan skicka över denna felanmälan som ett mail till Janus.

Du kan sedan skapa en order i Janus utifrån detta mail och ordern får då ett importerat ordernummer (beställarens ordernummer). Du kan skicka meddelande till beställaren när jobbet är påbörjat och när det är avslutat. Detta meddelande kan antingen gå in i deras system och ändra status på orden (deras ordernummer), eller skickas som ett mail då de själva får gå in och ändra status på ordern (deras ordernummer).

Detta gör att både ni och beställaren har möjlighet att följa upp arbetet med era/deras arbetsorder. Det ger också större flexibilitet, eftersom beställaren kan arbeta vidare i sitt eget system, medan ni kan jobba vidare i Janus.

Denna koppling kräver en hel del från er som kund då lösningen använder e-post och det finns olika inställningar som påverkar funktionaliteten. Motsvarande funktion kan erhållas i Order via FTP och är då enklare att förvalta.