



# DaluxFM HelpDesk– Brugervejledning

---

Nyt indmeldingssystem til driftsproblemer i kommunens bygninger .....	2
Brugervejledning til indmelding på DaluxFM HelpDesk App.....	3
Download App .....	3
Log på DaluxFM HelpDesk- App .....	3
Opret en indmelding: .....	4
Brugervejledning til indmelding på DaluxFM - Web:.....	11
Log på DaluxFM - Web: .....	11
Opret en indmelding: .....	12
Overblik over indmeldinger: .....	14

## Nyt indmeldingssystem til driftsproblemer i kommunens bygninger

Frederiksberg Kommune, Ejendomsservice og Drift lancerer nyt indmeldingssystem til driftsproblemer i kommunens bygninger. Nu behøver man ikke længere at vide, hvem der skal have besked i Ejendomsservice og Drift for at indmelde en bygningsmæssig fejl. Det bliver hurtigere og nemmere at indmelde skader, fejl og mangler på de kommunale bygninger.

Fra 2021 skal alle driftsmæssige fejl til Ejendomsservice og Drift meldes ind ét sted, nemlig i **DaluxFM HelpDesk**.

Fejl kan meldes ind elektronisk hele døgnet rundt alle ugens syv dage.

Den letteste måde at melde en fejl eller et problem ind er ved at bruge **DaluxFM HelpDesk** app'en på mobilen eller tablet.

Man kan også melde problemet ind via sin PC med DaluxFM Helpdesk programmet.

I denne vejledning kan du læse, hvordan du bruger mobilen eller PC'en til at indmelde fejl samt hvordan du holder overblik over dine indmeldinger.

## Brugervejledning til indmelding på DaluxFM HelpDesk App

Er du bruger af en kommunal ejet ejendom (skole, daginstitution, rådhus) og ansat i Frederiksberg Kommune vil du få mulighed for at benytte Ejendomsservice og Drifts indmeldingssystem. Hvis du ikke allerede har modtaget en mail med loginoplysninger til den app, som du skal benytte, er du velkommen til at kontakte Ejendomsservice og Drift - se hjemmesiden [Servicecenter - Bygdrift \(frederiksberg.dk\)](http://Servicecenter - Bygdrift (frederiksberg.dk)) at få yderligere hjælp til at komme i gang.

## Download App

Start med at downloade app'en **DaluxFM HelpDesk** i App Store (Iphone) eller Play Butik (Android). Du kan både downloade app'en på din smartphone eller på en tablet.

Husk, at du skal være logget ind med ind med et Apple-id for at kunne downloade en app fra App Store hhv. en Google-konto for at kunne downloade en app fra Play Butikken.

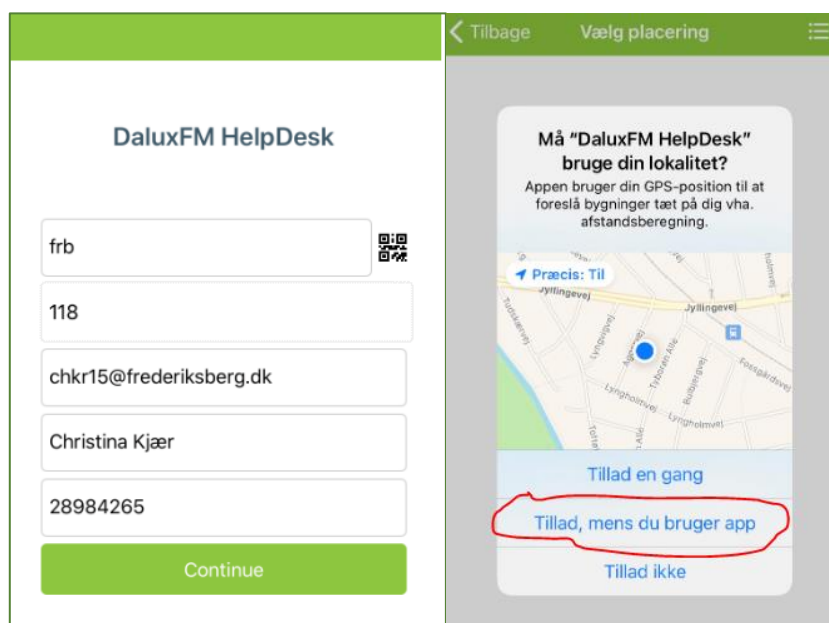


## Log på DaluxFM HelpDesk- App

Første gang du benytter app'en, skal du indtaste:

- Kundenr.: **frb**
- HelpDeskID: **118**
- E-mail (arbejdsrelateret e-mail)
- Navn
- Telefonnr. (udfyldes med arbejdstelefonnummer)

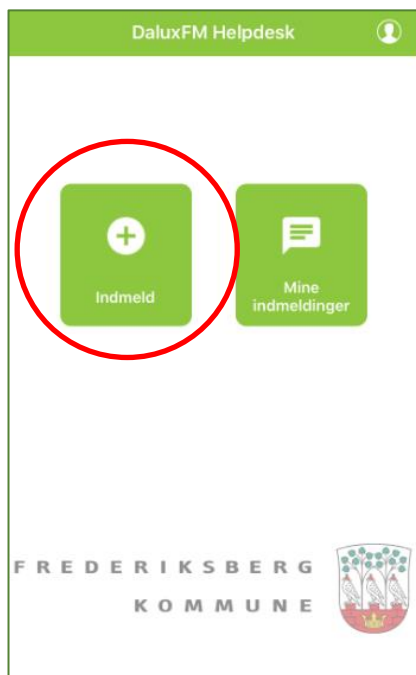
Herefter klikkes på knappen "Continue" (Fortsæt). Ved næste billede skal du trykke "Tillad, mens du bruger app"



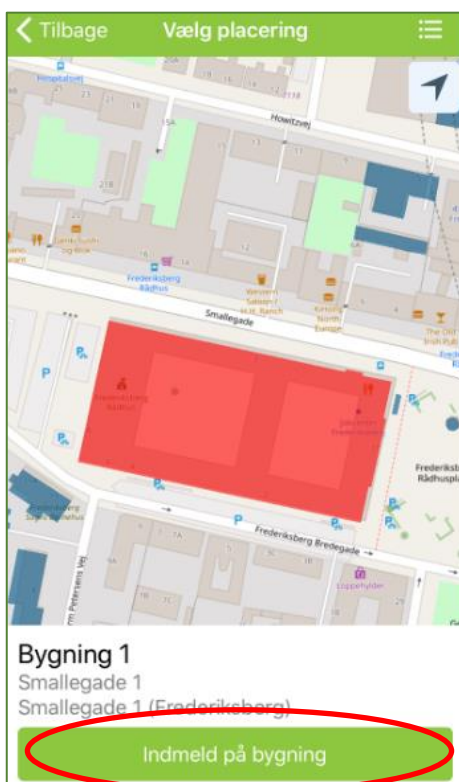
Nu er du parat til at indmelde en fejl i HelpDesken.

**Opret en indmelding:**

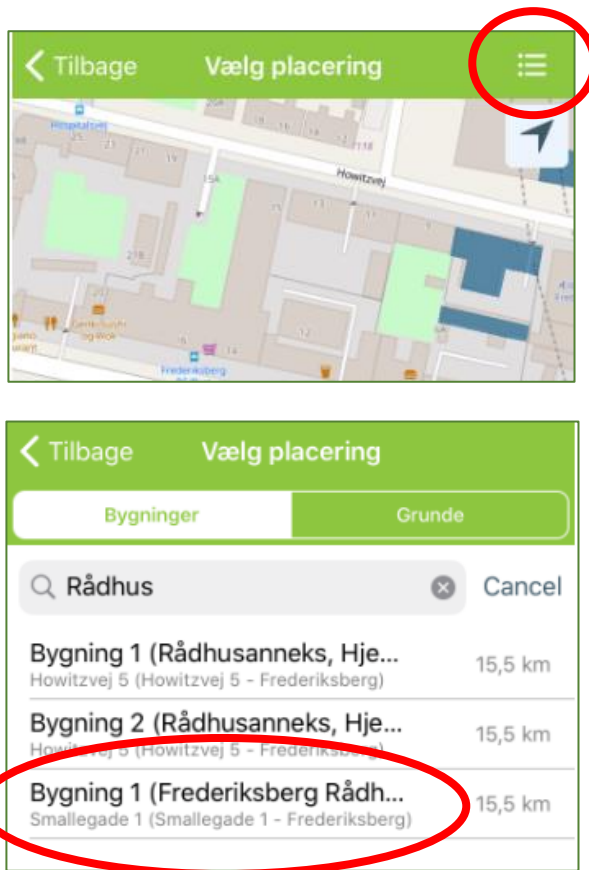
For at melde et driftsproblem skal du trykke på **Indmeld** og vælge, hvilken bygning opgaven skal udføres på.



DaluxFM HelpDesk app'en skulle meget gerne zoome hen til den bygning, som du befinder dig i, hvis du giver tilladelse til, at app'en må bruge din aktuelle lokation (anbefales). Bygningen bliver nu rød og du trykker på "Indmeld på bygning".

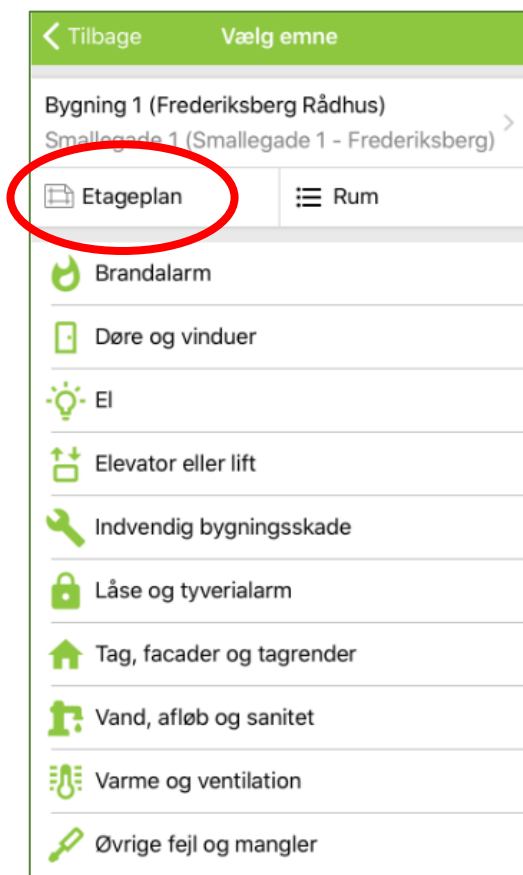


Har du ikke tilladt DaluxFM Helpdesk app'en at bruge din aktuelle lokation eller hvis vil du indmelde et driftsproblem på en bygning, men befinder dig på en anden lokalitet, kan du finde bygningen via kortet eller via listevisning. Du kan evt. skrive navnet på stedet for at filetere i listen.

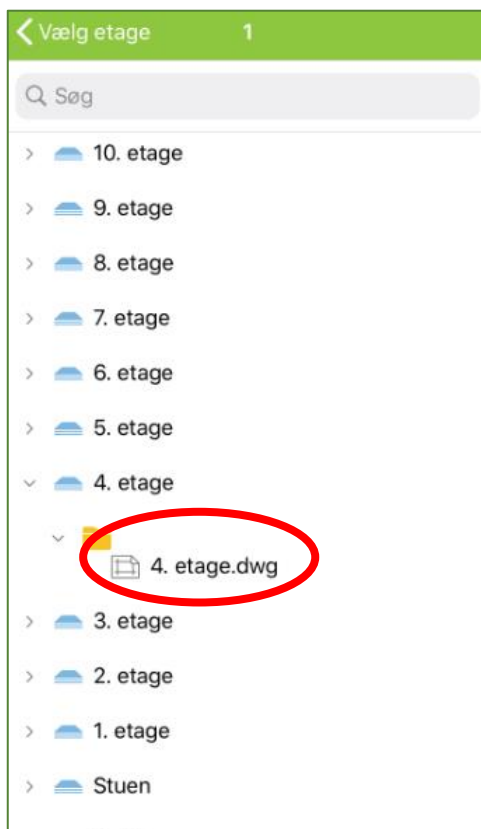


Det er vigtigt, at du vælger den rigtige bygning, som opgaven vedrører (bygningen skal blive rød).

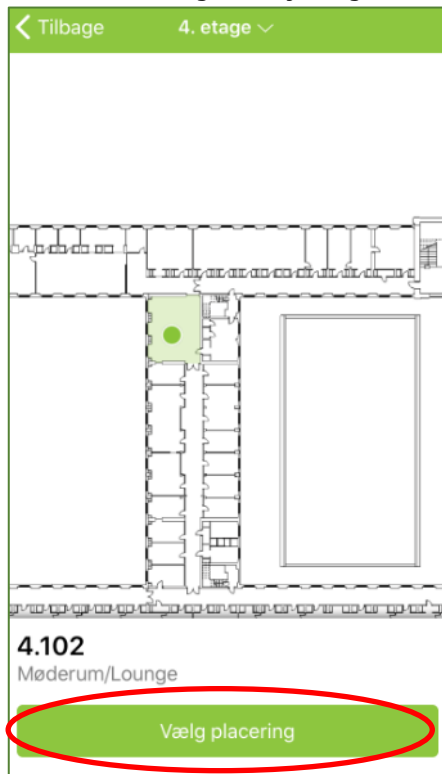
Når bygningen er valgt, skal du angive hvilket rum, som opgaven befinder sig i. Dette gøres ved at trykke på "Etageplan".



Find etagen og tryk på dwg-filen.

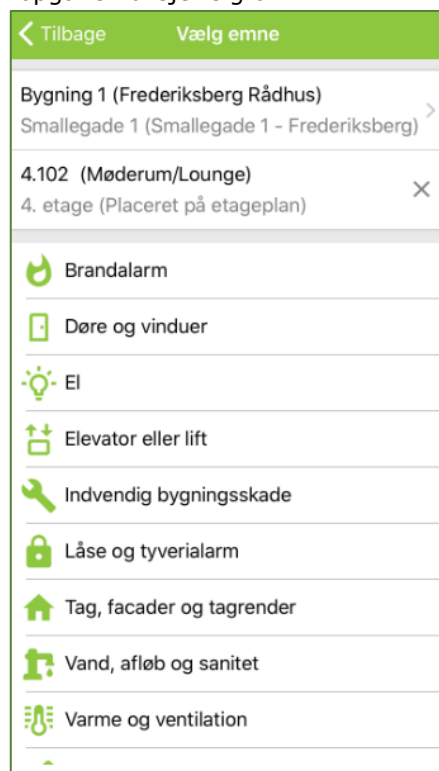


Nu prikker du ind på tegningen, hvilket rum indmeldingen drejer sig om. Afslut med "Vælg placering".



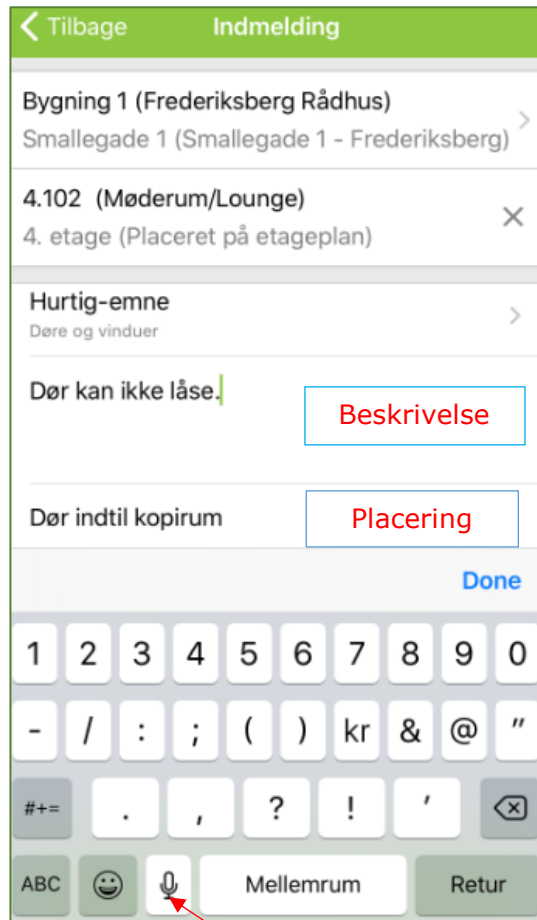
Såfremt løsningen ikke giver dig mulighed for at vælge rum (der findes ingen tegninger), springer du punktet over.

Herefter skal du angive det emne, som opgaven drejer sig om.



Hvis emnet ikke er nævnt i listen, skal der vælges: Øvrige fejl og mangler

Nu skal du beskrive hvad opgaven går ud på og angive nærmere placering i rummet eller i bygningen.



The screenshot shows a mobile application interface for reporting an issue. At the top, there is a green header with a back arrow and the text 'Indmelding'. Below this, the location is specified as 'Bygning 1 (Frederiksberg Rådhus)' and 'Smallegade 1 (Smallegade 1 - Frederiksberg)'. The specific room is '4.102 (Møderum/Lounge)' on the '4. etage (Placeret på etageplan)'. The issue is categorized as 'Hurtig-emne' (Fast issue) with the sub-category 'Døre og vinduer' (Doors and windows). The text input field contains 'Dør kan ikke låse.' (Door cannot lock). To the right of this text are two buttons: 'Beskrivelse' (Description) and 'Placering' (Location). Below the text field is a 'Done' button. At the bottom, a standard QWERTY keyboard is visible, with a red arrow pointing to the microphone icon on the bottom row.

Bemærk, at du har mulighed for at "tale" teksterne ind via denne funktion på din telefon.

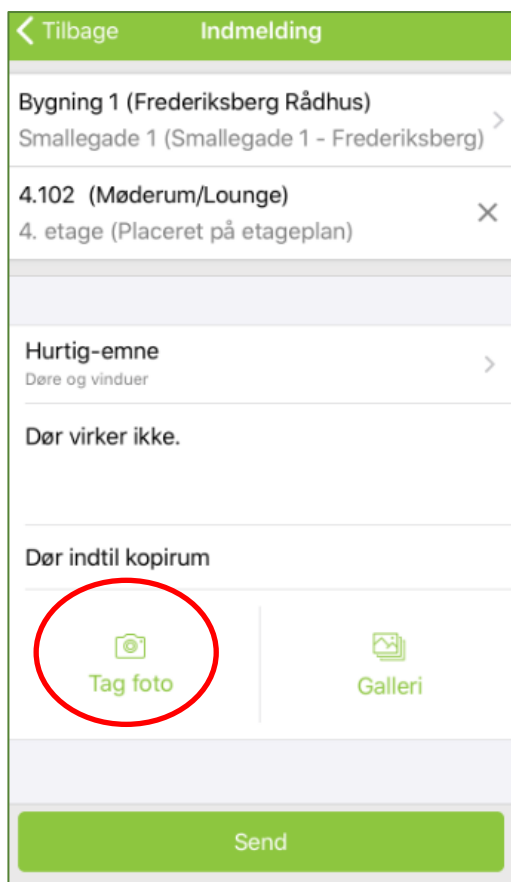
Vi vil også meget gerne have angivet et EAN nr. i beskrivelsesfeltet såfremt bestilling vedr. egne betalte arbejder.

Se de politiske vedtagne snitflader på <https://bygdrift.frederiksberg.dk/>

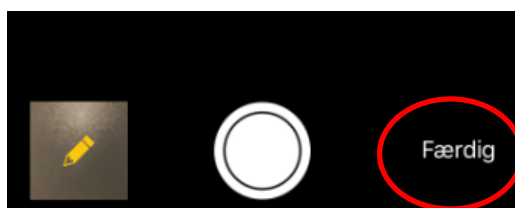


Nu skal du tage et tage et eller flere billeder og tilknytte til indmeldingen. Billeder er en stor hjælp for den person, der skal udføre opgaven.

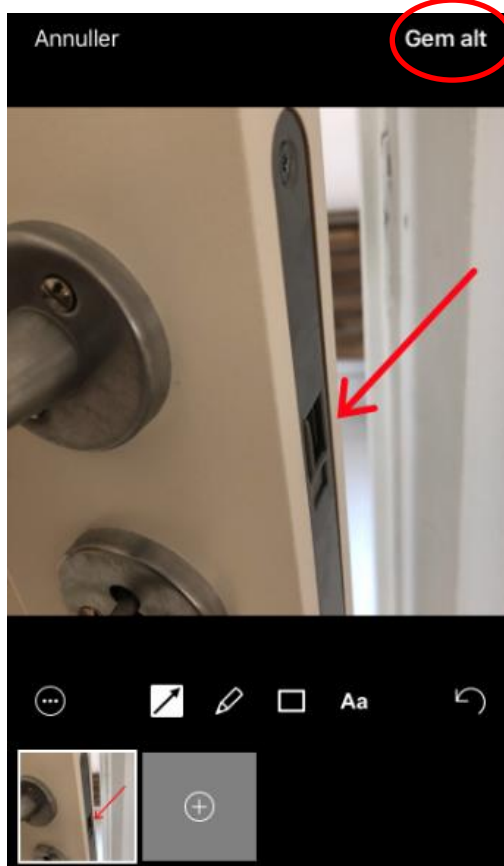
Tryk på "Tag foto" hvis du vil tage et foto direkte på stedet eller "Galleri", hvis du allerede har et foto på din telefon.



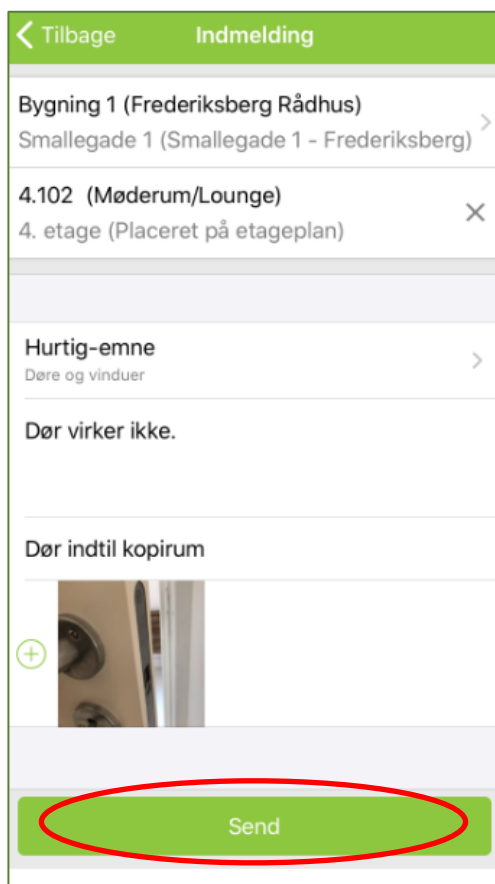
Via funktionen "Tag foto" tages billeder ved at trykke på den hvide knap nederst i billedet og afslut med "Færdig". Du har mulighed for at redigere billedet ved at trykke på den gule pil inden du trykker "Færdig".



Her kan du sætte en pil på fotoet, som peger på problemet. Afslut med "Gem alt"



Nu er indmeldingen udfyldt korrekt. Du afslutter med "Send".



Du vil herefter modtage en bekræftelse pr. mail med et opgavenr.

Ejendomsservice og Drift vil hurtigst muligt vil behandle din indmelding. Hvis vi har behov for yderligere information omkring opgaven (ofte et EAN nr., hvis det ikke står i beskrivelsesfeltet), vil du blive kontaktet pr. mail eller telefon. Såfremt vi kontakter dig pr. mail, skal du blot besvare den tilsendte mail og dit svar vil blive lageret direkte på opgaven i DaluxFM HelpDesk.

### **Brugervejledning til indmelding på DaluxFM - Web:**

#### **Log på DaluxFM - Web:**

DaluxFM Helpdesk tilgås via internetadressen: <https://frb.daluxfm.com/helpdesk?regHD=118> som kopieres direkte ind i browser-vinduet.

Når du har udfyldt kontaktoplysninger (navn, arbejdsmail, arbejdestlf.), gemmes disse, så de ikke skal indtastes igen.

Gem linket som Favorit eller Bogmærke i den web-browser.



DALUX  
HELPDESK  
Frederiksberg Rådhus

Navn (påkrævet)

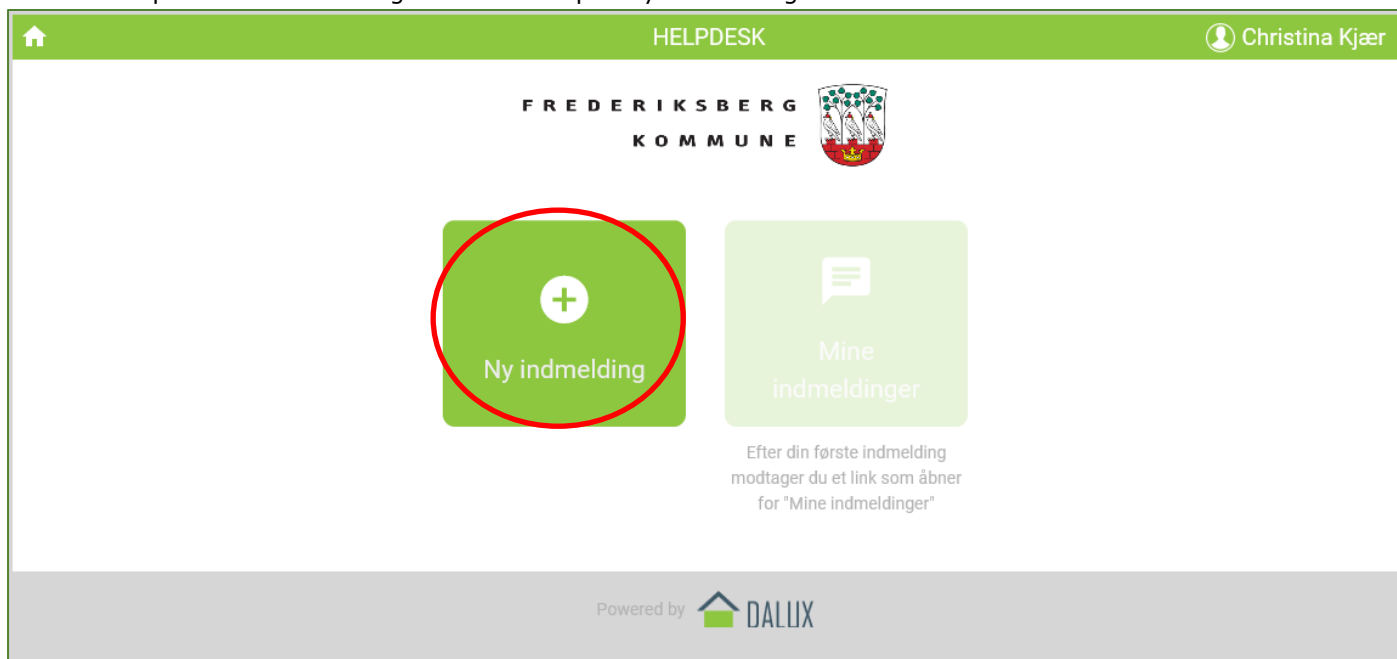
Email (påkrævet)

Telefonnummer (påkrævet)

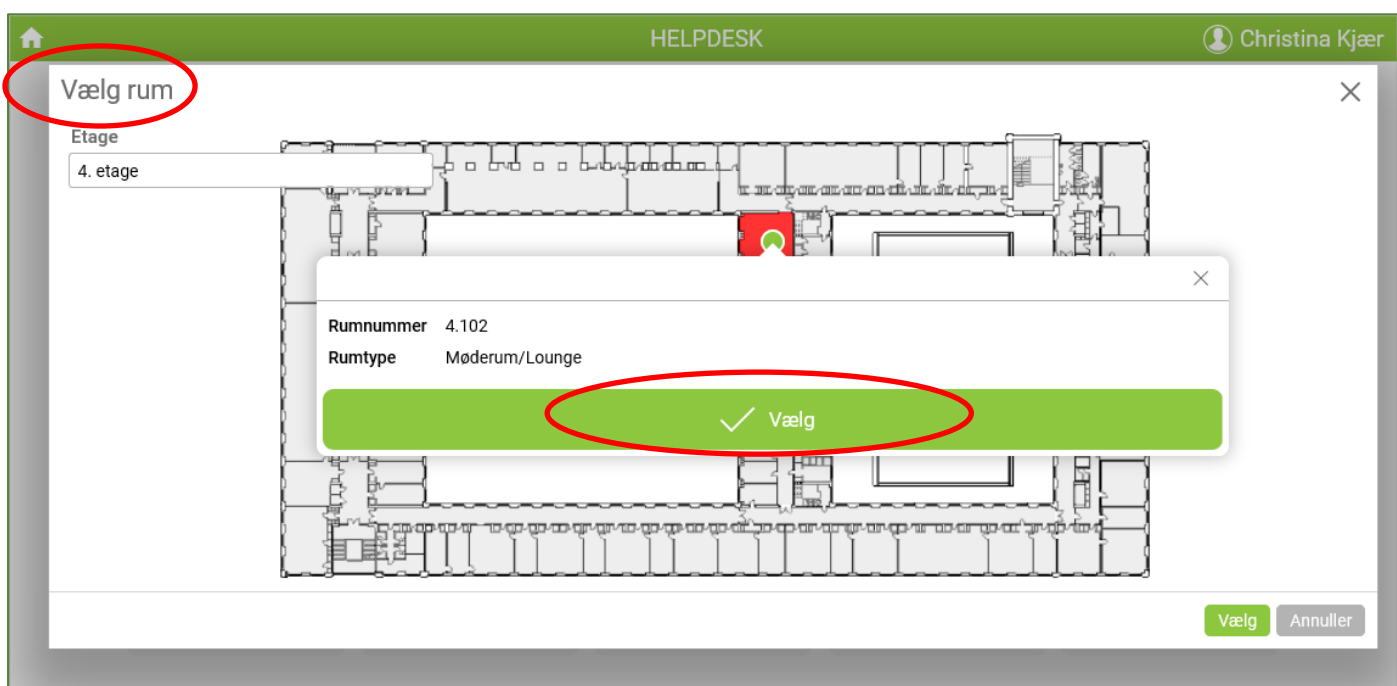
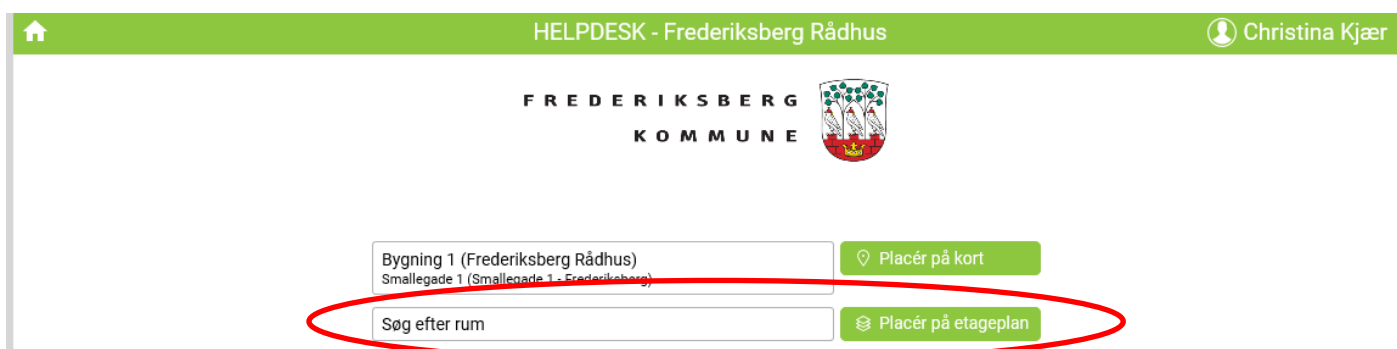
Login

## Opret en indmelding:

Du kan nu oprette en indmelding ved at klikke på "Ny indmelding"



Systemet har fundet Rådhuset. Vælg herefter det rum, hvor problemet er (enten rum nr. eller Placer på etageplan).



Når du har valgt en bygning og et rum, skal du trykke på hvilket emne indmeldingen drejer sig om.

HELPDESK Christina Kjær

FREDERIKSBERG KOMMUNE

Bygning 1 (Frederiksberg Rådhus) Placér på kort

4.102 (Møderum/Lounge) Placér på etageplan

Brandalarm Døre og vinduer El Elevator eller lift Indvendig bygningskade

Låse og tyverialarm Tag, facader og tagrender Vand, afløb og sanitet Varme og ventilation Øvrige fejl og mangler

Udfyld felterne med en beskrivelse af hvad problemet er og hvor i rummet problemet er placeret:

Brandalarm Døre og vinduer El Elevator eller lift Indvendig bygningskade

Låse og tyverialarm Tag, facader og tagrender Vand, afløb og sanitet Varme og ventilation Øvrige fejl og mangler

Beskrivelse (påkrævet)

Placeringsinformation (valgfri)

Tilføj billeder

Send indmelding

Hvis du har taget billeder af problemet og overført disse til din PC, skal du tilføje billeder til indmeldingen via "Tilføj billeder" Ejendomsservice og Drift vil meget gerne have billeder med i indmeldingen, da det er en stor hjælp i opgaveløsningen. Afslut via "Send indmelding".

Du får nu tilsendt en kvittering til den mail du har oprettet indmeldingen på. Kvitteringen indeholder bl.a. et opgavenr.

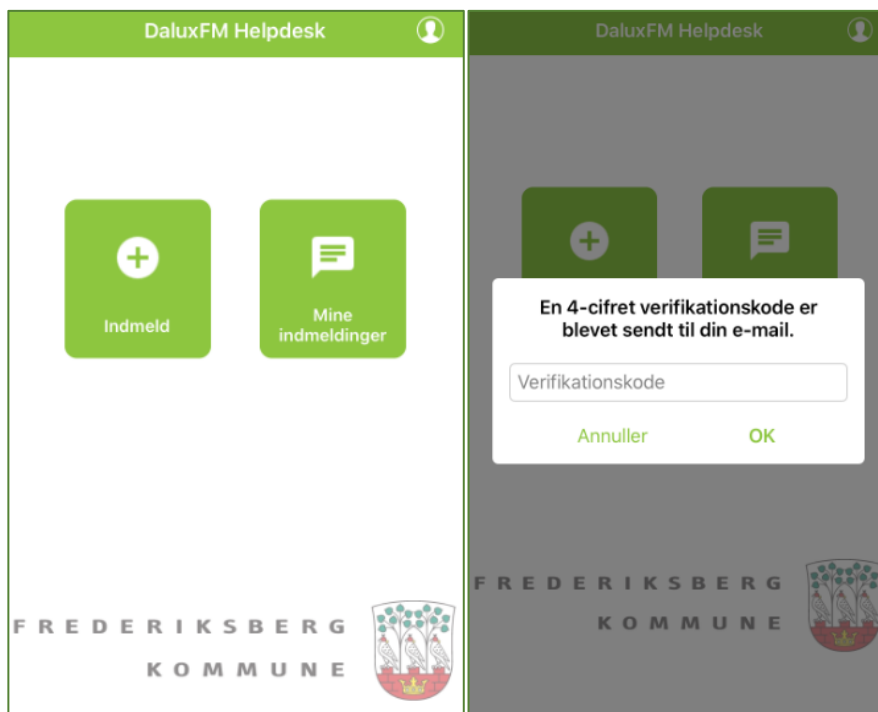
## Overblik over indmeldinger:

På DaluxFM HelpDesk (Web) og DaluxFM HelpDesk (App) og kan du også få et overblik over dine indmeldinger.

Web:



Telefon:



Du vil få tilsendt en verifikationskode til din mail ift. at logge ind på funktionen "Mine indmeldinger". Dette gælder både op Web og mobil.

Du vil modtage en ny verifikationskode, hver gang du går ind på overblikket.

Du kan her se alle dine indmeldinger.

Status **Indmeldt**: Betyder at vi ikke har taget stilling til indmeldingen.

Status **Planlagt**: Betyder at vi har tildelt indmeldinger til en ansvarlig – dog kan arbejdet endnu ikke være igangsat og dato "Forventet" skal anses som vejledende, da det kan være svært at skaffe håndværkere indenfor en kort frist.

Status **Afvist**: Betyder at indmeldinger er afvist, men indeholder et svar omkring hvorfor.

Status **Udført**: Betyder at indmeldingen er udført og er lukket.

Web:

HELPDESK							christina kjær
FREDERIKSBERG KOMMUNE							
<b>Åbne indmeldinger</b>							
Status	ID	Hurtig-emne	Beskrivelse	Oprettet	Opdateret	Forventet	
Indmeldt	8186	Låse og tyverialarm	Test to	29. apr 2021, ...	29. apr 2021, ...		
Planlagt	8185	El	Test opgave	29. apr 2021, ...	29. apr 2021, ...	2. maj 2021	

Lukkede indmeldinger						
Status	ID	Hurtig-emne	Beskrivelse	Oprettet	Opdateret	Lukket
Afvist	8185	El	Test opgave	29. apr 2021, ...	29. apr 2021, ...	29. apr 2021
Udført	8103	Øvrige fejl og mang...	Dette er en test opgave. Skal slettes efter brug.	27. apr 2021, ...	27. apr 2021, ...	27. apr 2021

Telefonen:

Indmeldinger	
Søg	
<b>Ny (1)</b>	
● (8186) - Låse og tyverialarm	29.apr kl. 09:36
● Test to	
● Troels-Lunds Vej 25, 1, Troels-Lunds Vej 25	
<b>Planned (1)</b>	
● (8185) - El	29.apr kl. 09:33
● Test opgave	
● Smallegade 1, 1, Smallegade 1	
<b>Udført (1)</b>	
● (8103) - Øvrige fejl og mangler	27.apr kl. 05:34
● Dette er en test opgave. Skal slettes efter brug.	
● Smallegade 1, 1, Smallegade 1	
● 0.052B - Stuen	

Du kan endvidere skrive en besked til din indmelding, hvis dette skulle være nødvendigt. På telefonen gøres det via den grønne pil nederst på opgaven.

