



Arbetsorderportal för entreprenörer

Denna lathund beskriver de olika funktionerna inne i arbetsorderportalen. Det är i portalen ni tar emot, accepterar och återrapporterar arbetsorder. Det går att öppna och bifoga egna bilder till en arbetsorder. Observera att det inte går att fakturera från arbetsorderportalen. För fakturering används uppgifter enligt gällande avtal. Vid fakturering, uppge Referensnummer enligt format AOxxxx. Det är mycket viktigt att arbetsordernumret föregås av AO utan exempelvis mellanslag eller bindestreck.

Innehåll

Inloggning i arbetsorderportalen / Ändra lösenord	2
Huvudsida – sök och navigera bland mottagna arbetsorder	3
Listvyn – lista över alla arbetsorder	5
Detaljsida – Inne i arbetsordern	6
Acceptera eller avslå en arbetsorder	7
Kontakta beställare	8
Öppna och bifoga bilder i arbetsorder	10
Skriv in noteringar i arbetsorder	11
Utför och klarmarkera arbetsorder	12
Bomkörning på arbetsorder	13



Inloggning i arbetsorderportalen / Ändra lösenord

1. Logga in med de inloggningsuppgifter du har fått av oss
Användarnamn: Ert organisationsnummer utan bindestreck
Lösenord: Det lösenord du fått av oss

Huvudsida

VÄLKOMMEN TILL
Leverantörsportalen

Logga in

Användarnamn:

Lösenord:

Logga in

2. Ändra lösenord
Efter första inloggning behöver du säkerställa era kontaktuppgifter samt byta lösenordet. Klicka på fliken Kontaktuppgifter, gör ändring och klicka på Spara.

Huvudsida | **Kontaktuppgifter** | Registrera arbetsorder | Arbetsorder Nya | Arbetsorder pågående

Kontaktuppgifter

Användarnamn: 1999/99999 Företag: Namn: Testfirma AB

E-post: test@testmail.com

Telefon övrig: 08-123456 Mobiltfn.: 0721234567 Telefon övrig: Fax:

Byt lösenord

Anger du inget nytt lösenord behåller du ditt nuvarande. Lösenordet kan inte vara tomt och du kan ange högst 30 tecken.

Nuvarande lösenord:

Nytt lösenord:

Bekräfta nytt lösenord:

Spara



Huvudsida – sök och navigera bland mottagna arbetsorder

Det är inne på startsidan, kallad Huvudsidan, som man söker fram och navigerar bland mottagna arbetsorder. Startsidan är uppdelad i två större block.

3. Sök arbetsorder: söker fram arbetsorder efter angivna sökparameter
 - Knappen Sök: Visar sökresultat inne i systemet
 - Knappen Skriv ut: Visar sökresultat i en sammanställd excelrapport.

The screenshot shows the 'Sök Arbetsorder' (Search Jobs) interface. At the top left is the FB logo. At the top right, it says 'Inloggad:' followed by a 'Logga ut' button. Below this is a navigation bar with links: 'Huvudsida', 'Kontaktuppgifter', 'Registrera arbetsorder', 'Arbetsorder Nya', and 'Arbetsorder pågående'. The main search area is titled 'Sök Arbetsorder' and contains several input fields and dropdown menus. The fields are: Buntnummer, Arbetsordernummer, Objektnummer, Adress, Område, Beställd datum, Reg.datum, Planerad, Arbetsordertyp (dropdown: Alla), Prio (dropdown: Alla), Status (dropdown: Alla), Fras, Sortera (dropdown: Arbetsordernummer), Ordning (dropdown: Ö-A), Admin område (dropdown: Alla), and Rapporter (dropdown: Analys uppföljning). To the right of these fields are two buttons: 'Sök' and 'Skriv ut'. Below the search form is a table titled 'Översikt' (Overview) showing the status of jobs. The table has columns for Status, Fel, HLU, Uh oplanerat, Tillval, Underhåll, and Totalt. The rows are: Beställda (0, 0, 0, 0, 0, 0), Acceperade (0, 0, 0, 0, 0, 0), Utförda (1, 0, 0, 0, 0, 1), Fakturerade (0, 0, 0, 0, 0, 0), and Makulerade (0, 0, 0, 0, 0, 0).



4. Översikt: Ger en överblick över de olika arbetsordertyperna samt vilken status dessa befinner sig i.
- Klicka på siffran vid den kombination av Status och typ av arbetsorder som du vill hantera.

Status	Fel	HLU	Uh oplanerat	Tillval	Underhåll	Totalt
Beställda	2	0	0	0	0	2
Accepterade	5	1	1	0	1	8
Utförda	0	0	0	0	0	0
Fakturerade	0	0	0	0	0	0
Makulerade	0	0	0	0	0	0

Förklaring av statusens betydelse:

- Beställda Arbetsorder som skickats från oss och som väntar på att accepteras av er
- Accepterade Arbetsorder som har accepterats av er och kommer att utföras
- Utförda Arbetsorder som är utförda och klarmarkerade. **Utförda Arbetsorder visas här i 30 dagar efter utfört datum.**
- Fakturerade Används ej, styrs internt på Familjebostäder
- Makulerade Visar vilka arbetsorder som har makulerats, kan enbart göras av Familjebostäder

Förklaring av typ av arbetsorder:

- Fel Arbetsorder som gäller felanmälan
- HLU Arbetsorder från en HLU-beställning
- UH Oplanerat Arbetsorder som avser oplanerat underhåll
- Tillval Arbetsorder från en tillvalsbeställning
- Underhåll Arbetsorder som gäller en underhållsbeställning



Listvyn – lista över alla arbetsorder

Listvyn visar arbetsorder/buntar från en användarens sökning i Sök Arbetsorder-blocket eller från siffran/siffrorna i Översikts-blocket.

- I varje bricka finns en förkortad översikt av arbetsordern.
 - Öppna bunt eller specifik AO: För att se hela buntens, klicka på buntnumret vid rubriken BuntNr (Finns det flera arbetsorder för samma objekt som beställdes samtidigt hamnar de i en Bunt). För att se den specifika arbetsordern, klicka på arbetsordernumret vid rubriken AO-nr.
 - Beställare av arbetsorderna: När beställningen har gjorts av någon av våra handläggare står deras namn i fältet för Beställare. Om beställningen är gjord av en hyresgäst via webben står det "Hyresgäst via webb" i samma fält.
 - Prio: Vanligtvis står det normal eller akut. I de fall beställningen avser HLU-arbete och en tillkommande hyresgäst visas informationen HLU Ny HG

The screenshot shows the 'Sök Arbetsorder' (Search Job Orders) interface. At the top left is the FB logo. On the top right, it says 'Inloggad: AB' with a 'Logga ut' button. Below the logo are navigation links for 'Huvudsida' and 'Kontaktuppgifter'. The search section contains several input fields: Buntnummer, Arbetsordernummer, Objektnummer, Adress, Område, Beställd datum, Reg.datum, Planerad, Arbetsordertyp (Serviceorder), Prio (Alla), Status (Beställd), and Fras. There are also dropdown menus for 'Sortera' (Beställd) and 'Ordning' (Ö-A). Below the search filters is a 'Sökresultat' (Search Results) section. The first result is highlighted with a red box and contains the following information: BuntNr: [52290002-20240115](#), AO-nr: [476585 \(Serviceorder\)](#), Utförare: , Prio: **Normal**, Status: **Beställd**, Beställd: 2024-01-15, Beställare: **Karin Enström**, Obj nr: 52290002, Adress: Ingenjörsvägen 2, HG: **Thea Dahlberg**, Utrymme: **OBJEKTET (0)**, Enhet: **Fiber och konverter i lgh/lokal**, Fras: **Saknas**. A note below the first result states: 'Det finns inga bredbandsuttag i hela lägenheten - grannlägenheterna har uttag. Önskar grundinstallation i de rum som ska ha uttag.' The second result is also highlighted with a red box and contains: BuntNr: [15025001-20240115](#), AO-nr: [476586 \(Serviceorder\)](#), Utförare: , Prio: **Normal**, Status: **Beställd**, Beställd: 2024-01-15, Beställare: **Karin Enström**, Obj nr: 15025001, Adress: **Götgatan 15**, HG: **Vakant**, Utrymme: **Uppgång**, Enhet: **Allmänt i utrymmet**, Fras: . A note below the second result states: 'installationsbeställning, se bifogat dokument över detaljer. Gör återkoppling till Beställare Karin,'.



Detaljsida – Inne i arbetsordern

När du klickat på en arbetsorder får du upp en översiktsbild. Detaljvyn för arbetsorder visar specifik information om vald arbetsorder. Dokument och bilagor till arbetsordern visas i denna vy, till exempel bilder på felet.

- Objekt: Information om adress, våningsplan och objekttyp
- Hyresgäst/Anmälare: Det telefonnummer till hyresgästen som har en stjärna (*) framför sig, är det telefonnummer som ska användas för denna arbetsorder. Om det finns alternativt namn + nummer till annan anmälare syns det här
- Avser: Här finns sammanfattad information om vilket utrymme och enhet som berörs samt en beskrivning av arbetsorderns beställning
- Beställare: Namn, telefonnummer och epostadress till den som beställt arbetsordern

Huvudsida | **Kontaktuppgifter**

Skriv ut

Arbetsorder 476585

Objekt Objektnummer: 52290002 Objekttyp: 2 rum och kök Våning: 1 Tr av 6 (hiss) Adress: Ingenjörsvägen 2 11759 Stockholm	Buntnummer: 52290002-20240115 Utförare: 5560106626 Arbetsordernummer: 476585 Prio: Normal Status: Beställd Planerad: <input type="text"/>
Hyresgäst Hyresgäst: Thea Dahlberg Telefon bostad: Telefon arbete: Telefon övrig/SMS: 070999884 Inflyttning: 2019-07-01 Inpassering till objektet: Nej Nyckelinformation: Kommentar: Anmälare Namn: Sambo Thor Telefon: 070777994	Avser Utrymme: OBJKTET (0) Enhet: Fiber och konverter i lgh/lokal Notering (enhet): Egenskaper: <input type="text" value="Ingår i hyra"/> Serienummer: <input type="text"/> Installerad: Utfört underhåll: 2009-09-22 Fras: Saknas Beskrivning: Det finns inga bredbandsuttag i hela lägenheten - grannlägenheterna har uttag. Önskar grundinstallation i de rum som ska ha uttag.
	Beställare Konto: Namn: Mobil:

Utförd åtgärd:

Fakturauppgifter
Se avtal

« Tillbaka Meddelande till beställare Notera Avslå Acceptera Spara

Noteringar

Upplagd	Typ	Namn	Text
2024-01-15 14:11:04.907	AO Information	Utförare bytt	Föregående utförare: KUNDSEK
2024-01-15 14:10:42.86	AO Information	Utförare bytt	Föregående utförare: AA02252
2024-01-15 13:09:49.123	AO Information	AO Registrerad och Beställd	



Acceptera eller avslå en arbetsorder

10. Innan du påbörjar hantering av arbetsordern, klicka på Acceptera. Om arbetsordern har skickats till er av misstag (t.ex om det rör måleriarbete och ni arbetar med markskötsel), klicka på Avslå
- 11.

Inflyttning: 2019-07-01	Installerad:
Inpassering till objektet: Nej	Utfört underhåll: 2009-09-22
Nyckelinformation:	Fras: Saknas
Kommentar:	Beskrivning: Det finns inga bredbandsuttag i hela lägenheten - grannlägenheterna har uttag. Önskar grundinstallation i de rum som ska ha uttag.
Anmälare	Beställare
Namn: Sambo Thor	Konto:
Telefon: 070777994	Namn:
	Mobil:
	Fakturauppgifter
	Se avtal
Utförd åtgärd:	

« Tillbaka

Meddelande till beställare

Notera

Avslå

Acceptera

Spara



Kontakta beställare

12. För att kontakta beställaren via systemet, klicka på Meddelande till beställare.

Inflyttning: 2019-07-01	Installerad:
Inpassering till objektet: Nej	Utfört underhåll: 2009-09-22
Nyckelinformation:	Fras: Saknas
Kommentar:	Beskrivning: Det finns inga bredbandsuttag i hela lägenheten - grannlägenheterna har uttag. Önskar grundinstallation i de rum som ska ha uttag.
Anmälare	Beställare
Namn: Sambo Thor	Konto:
Telefon: 070777994	Namn:
	Mobil:
	Fakturauppgifter
	Se avtal
Utförd åtgärd:	

« Tillbaka **Meddelande till beställare** Notera Avslå Acceptera Spara

13. Skriv in ditt meddelande och klicka på skicka. Meddelandet kommer gå som ett mail till beställaren, men kommer även sparas i arbetsorderns logghistorik.

Skicka meddelande

Arbetsordernummer:
476585

Status:
Beställd

Avsändare:

Mottagare:

Ämne:
Meddelande om AO:476585

Meddelande:

« Tillbaka **Skicka**



14. Ett alternativt sätt att kontakta beställaren är att klicka på knapp Notera (då kommer inget mail skickas)

Inflyttning: 2019-07-01	Installerad:
Inpassering till objektet: Nej	Utfört underhåll: 2009-09-22
Nyckelinformation:	Fras: Saknas
Kommentar:	Beskrivning: Det finns inga bredbandsuttag i hela lägenheten - grannlägenheterna har uttag. Önskar grundinstallation i de rum som ska ha uttag.
Anmälare	Beställare
Namn: Sambo Thor	Konto:
Telefon: 070777994	Namn:
	Mobil:
	Fakturauppgifter
	Se avtal
Utförd åtgärd:	

« Tillbaka **Meddelande till beställare** **Notera** Avslå Acceptera Spara

15. Välj händelsetyp och fras Beställningsfråga. Skriv din fråga i rutan och klicka på Spara

Notera

Arbetsordernummer:
476585

Status:
Accepterad

Händelse: Fras:

Notering:

« Tillbaka **Spara**

16. Svaret från beställaren kommer att synas längst ner på detaljsidan av arbetsordern, i fältet Noteringar

Upplagd	Typ	Namn	Text
2019-08-19 16:08:23.0	Beställningssvar	Beställningssvar	Ja byt blandaren
2019-08-19 16:07:52.417	AO Information	Beställningsfråga	Beställningsfråga Ska blandaren bytas?
2019-08-19 16:07:37.853	AO Information	AO Information	Tid är bokad med kund
2019-08-19 16:07:29.757	AO Information	AO Accepterad	Accepterad
2019-08-19 16:06:57.867	AO Information	AO Registrerad och Beställd	



Öppna och bifoga bilder i arbetsorder

Efter att en arbetsorder accepterats går det att öppna bifogade bilder samt bifoga egna bilder till arbetsordern

17. Bifogade bilder ligger under detaljbrickan – öppna genom att klicka på bildlänken

Anmälare	Beskrivning:
Namn: Sambo Thor	Det finns inga bredbandsuttag i hela lägenheten - grannlägenheterna har uttag. Önskar grundinstallation i de rum som ska ha uttag.
Telefon: 070777994	
	Beställare
	Konto:
	Namn:
	Mobil:
	Fakturauppgifter
	Se avtal
Utförd åtgärd: <input type="text"/>	

[« Tillbaka](#) [Meddelande till beställare](#) [Notera](#) [Utförd](#) [Spara](#)

Tillåtna filtyper : png,jpg,txt,doc,docx,xls,xlsx,jpeg,gif,tiff,bmp,raw,pdf,rtf

[20241030144651_merry_and.gif 1k](#) [Radera](#)

Ingen fil vald Drag och släpp filen här för att ladda upp eller klicka på bläddra

18. För att bifoga egna bilder, klicka på Välj fil eller drag och släpp bilagan i rutan

Utförd åtgärd: <input type="text"/>	Se avtal
-------------------------------------	----------

[« Tillbaka](#) [Meddelande till beställare](#) [Notera](#) [Utförd](#) [Spara](#)

Tillåtna filtyper : png,jpg,txt,doc,docx,xls,xlsx,jpeg,gif,tiff,bmp,raw,pdf,rtf

[20241030144651_merry_and.gif 1kB](#) [Radera](#)

Ingen fil vald Drag och släpp filen här för att ladda upp eller klicka på bläddra



Skriv in noteringar i arbetsorder

För att göra uppdateringar om arbetsorderns hantering kan du skriva en notering om att ex. tid är bokad med hyresgästen eller att material är beställt.

19. Klicka på Notera

Anmälare
Namn: Sambo Thor
Telefon: 070777994

Fras: Saknas

Beskrivning: Det finns inga bredbandsuttag i hela lägenheten - grannlägenheterna har uttag. Önskar grundinstallation i de rum som ska ha uttag.

Beställare
Konto:
Namn:
Mobil:

Fakturauppgifter
Se avtal

Utförd åtgärd:

« Tillbaka Meddelande till beställare **Notera** Utförd Spara

20. Välj händelsetyp och fras, klicka sedan på Spara

Notera

Arbetsordernummer:
476585

Status:
Accepterad

Händelse: Fras:

Notering:
Har ringt hyresgäst men ej fått kontakt

« Tillbaka **Spara**

21. Samtliga händelser som loggas syns längst ner på detaljsidan av arbetsordern. Dessa händelser kan beställaren följa från sitt system.


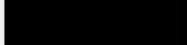
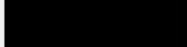



Utför och klarmarkera arbetsorder

När du har klickat på Utförd skickas ett automatiskt SMS till kunden om att denna arbetsorder är klar. Var därför noggrann med att inte klicka på Utförd om arbetet inte är klart

22. När arbetet med arbetsordern är utfört skriver du åtgärden i rutan Utförd Åtgärd.
Gäller arbetsorder installation av ny enhet, framförallt vitvaror, var noga med att ange modellbeteckning, serienummer eller liknande i fälten för ny enhet. Klicka sedan på Utförd.

Arbetsorder 317523

Objekt		Buntnummer:	H-40470759-20220307
Objektnummer:	40470759	Utförare:	5564539749
Objekttyp:	4 rum och kök	Arbetsordernummer:	317523
Våning:	8 Tr av 11 (hiss)	Prio:	HLU Ny HG
Adress:	Önskehemsgatan 26 12454 Bandhagen	Status:	Accepterad
		Planerad:	<input type="text"/>
Hyresgäst		Avser	
Hyresgäst:		Utrymme:	Kök, 21 (07593)
Telefon bostad:		Enhet:	Frys Standard
Telefon arbete:		Notering (enhet):	EL EU7703+ÖBT700 H.
Telefon övrig/SMS:		Egenskaper:	
Inflyttning:	2022-04-01	Serienummer:	
Inpassering till objektet:		Installerad:	2004-01-01
Kommentar:		Utfört underhåll:	2004-01-01
		Fras:	Byte frys
		Beskrivning:	Byte frys
		Byt till:	Frys Standard
		Notering (ny enhet):	<input type="text"/>
		Egenskaper (ny enhet):	<input type="text"/>
		Serienummer (ny enhet):	<input type="text"/>
		Beställare	
		Konto:	
		Namn:	Hyresgäst via webb
		Mobil:	
		Epost:	
		Fakturauppgifter	
		Se tvrtal	
Utförd åtgärd:	<input type="text"/>		

« Tillbaka Meddelande till beställare Notera **Utförd** Spara



Bomkörning på arbetsorder

Om beställd åtgärd inte kan utföras pga bomkörning eller om hyresgästen avbokar beställd åtgärd, så ska arbetsorder INTE markeras som utförd.

I dessa fall – kontakta beställaren på Familjebostäder som hanterar makulering av arbetsordern.