Dalux FM – Kundevejledning

Indhold

Derfor benytter ATP Ejendomme DaluxFM:	2
Kundevejledning til indmelding på DaluxFM HelpDesk App:	2
Download App:	2
Log på DaluxFM - App:	3
Opret en indmelding:	3
Kundevejledning til indmelding på DaluxFM - Web:	6
Log på DaluxFM - Web:	6
Opret en indmelding:	7
Overblik over indmeldinger:	8

Denne vejledning vil tage udgangspunkt i indmelding af en opgave, som kunde via DaluxFM – App og Web.

Bemærk at dit skærmbillede kan se anderledes ud – det kommer an på hvilke visninger der er oprettet hos den enkelte bruger. En del visninger er dog standard, og dermed synlige for alle.

Derfor benytter ATP Ejendomme DaluxFM:

For at sikre en god og smidig service over for vores kunder, har ATP Ejendomme implementeret DaluxFM – et digitalt opgavehåndteringssystem. Systemet gør det let for dig at melde opgaver ind til ATP Ejendomme og sikrer, at opgaverne håndteres ensartet og hurtigst muligt af vores medarbejdere og samarbejdspartnere.

Kundevejledning til indmelding på DaluxFM HelpDesk App:

Som kunde hos ATP Ejendomme vil du modtage en mail med loginoplysninger til den app, som du skal benytte til at indmelde opgaver til os.

Du er altid velkommen til at kontakte os på <u>servicecenter@atp-ejendomme.dk</u>, hvis du har problemer med at logge ind.

Download App:

Start med at downloade app'en DaluxFM HelpDesk. Du kan finde den i både App store og Google Play:



Log på DaluxFM - App:

Første gang du benytter app'en, skal du oplyse dit login, din mailadresse, navn og det telefonnummer, som vi kan træffe dig på. Tryk på Fortsæt for at komme i gang.

atpe/1-1601-80-2	Dalux	FM HelpDe	esk
gis@atp-ejendomme.dk Gitte Sassersen 12345678	atpe/1-160	1-80-2	
Gitte Sassersen 12345678	gis@atp-ej	endomme.dk	
12345678	Gitte Sasse	ersen	
	12345678		
Fortsæt		Fortsæt	

Opret en indmelding:

For at melde en opgave ind til os skal du trykke på Indmeld og vælge, hvilken bygning opgaven skal udføres på.

III TDC 穼	12.15 DaluxFM Helpdesk	99 % 💷
	Indmeld	
atp) ejendomm	e=

Som udgangspunkt vil DaluxFM vise den eller de bygninger, som du er kunde i.



Hvis du har tilladt DaluxFM at bruge din aktuelle lokation, vil det dog være den placering, der vil blive vist på skærmen. I det tilfælde kan du altid finde den bygning, som du er kunde i ved at trykke på menuen øverst til højre og vælge bygning.



Når den rigtige bygning er valgt, skal du angive det emne, som opgaven drejer sig om. Der er et antal standard-emner, men hvis der ikke er et emne, der passer til netop din type opgave, skal du vælge "Øvrige henvendelser" ved at scrolle ned.

nil TDC 🗢	09.37	1 78 % 💼 🗲
🗸 Tilbage	Vælg emne	
1601 Gothers Gothersgade 4 1601 Gothersga	sgade 49 9 ade 49 - Københa	avn
Q Søg		
El/Belysning		
Elevator		
Grønne områ	åder	
Køkken/kant	ine	
Rengøring/Vinduespolering		
Renovation		
Ventilation/k	øl	
VVS/Varme		

Herefter skal du beskrive opgaven samt angive en placering. Det er også muligt at tage et eller flere billeder, der vedhæftes indmeldingen. Billeder er ofte en stor hjælp for den person, der skal udføre opgaven, så benyt dig gerne af muligheden.

📶 TDC 🗢	12.17	99 % 🗔 (
🗸 Tilbage	Indmeldi	ng	
1601 Gothersgade 49 Gothersgade 49 1601 Gothersgade 49 - København			
Hurtig-emn	Hurtig-emne El/Belysning >		
Der mangler lys i opgangen			
Opgangen fra Møntergade			
Tag foto Galleri			
Send			

Når du har udfyldt indmeldingen, trykker du på Send nederst på skærmen.

Du modtager herefter en bekræftelse pr. mail, og ATP Ejendommes Servicecenter vil hurtigst muligt vil behandle din henvendelse.

I de tilfælde hvor vi har behov for yderligere informationer om opgaven, vil du blive kontaktet pr. mail eller telefon. Hvis vi skriver til dig, skal du blot besvare den tilsendte mail, så lagres dit svar direkte på opgaven i DaluxFM.

Kundevejledning til indmelding på DaluxFM - Web:

Log på DaluxFM - Web:

Først skal du åbne din foretrukne webbrowser. Vejledningen tager udgangspunkt i Google Chrome. Tast dette link i søgefeltet: <u>https://atpe.daluxfm.com/helpdesk/login</u> og du får vist det nedenstående skærmbillede

BaluxfmHelpdesk × 🕂		
n.com/helpdesk/login ronter 🚖 DaluxFM р FBB - Forside р www.OIS.dk - Din a	🕞 Forside - BBR 🦰 www.indenforvolde 🌠 Google Maps 🌰 Arskonferencen 20 🍦 DTU Arealforvalter	🚮 Typer gavle » Samle 🥱 Protan standard ov
	DALUA	
	HELPDESK	
	HelpDesk ID (påkrævet)	
	Navn	
	Email (påkrævet)	
	Telefonnr.	
	Login Login	

Log nu på med dit Helpdesk ID, som også bruges når du indmelder på mobilen via App'en. Tast nu dine kontaktinfo ind nedenfor.

	DALUX
HEL	PDESK
1-1618-	
Peter Rahn Sørense	n
yprs@atp-ejendomm	ne.dk
30340086	

Opret en indmelding:

Du kan nu oprette en indmelding ved at klikke på ikonet på billeder og vælg herefter den bygning indmeldingen drejer sig om:



Når du har valgt en bygning/adresse, skal du trykke på hvilket emne indmeldingen drejer sig om. I dette tilfælde vælger jeg elevator. Udfyld felterne med en beskrivelse af hvad problemet er og hvor elevatoren eller problemet er placeret:

Elevatoren er gået i stå.	
Elevatoren er placeret i opgangen mod Store Kongensgade	
Tilføj billeder	
Send indmelding	

Hvis du mener at billeder kan være relevante for indmeldingen skal du tilføje disse. Vælg et billede som du har taget og tryk "Send indmelding".



Du får nu en kvittering på den mail du har oprettet indmeldingen på.

Kære Peter Rahn Sørensen.	
ATP Ejendommes Servicecenter har modtaget og registreret din indmelding. Vi vil hurtigst muligt behandle den.	
Vi har registreret følgende: Indmeldingsinformationer: Nr.: 1130 Emne: Elevator	
Beskrivelse: Elevatoren er gået i stå. Ejendom: 1618 St. Kongensgade 10-12 (København) Bygning: 1618 St. Kongensgade 10 Adresse: Store Kongensgade 10	
Placeringsbeskrivelse: Elevatoren er placeret i opgangen mod Store Kongensgad	le
Du kan tilføje yderligere oplysninger til opgaven ved at besvare denne e-mail.	
Venlig hilsen	
ATP Ejendomme A/S Servicecenter	
ATP Ejendomme A/S • Gothersgade 49 • 1123 København K http://www.atp-ejendomme.dk/support	

Overblik over indmeldinger:

På DaluxFM – Web kan du også få et overblik over dine indmeldinger.



Du kan se dine aktuelle indmeldinger og de lukkede. I statussen kan du se hvordan din indmelding er behandlet. Din indmelding har også fået et unikt ID nummer.

Åbne in	dmelo	dinger				
Status	ID	Nettoareal	Beskrivelse		Oprettet	Opdateret
Lukked	e indn	neldinger				
Status	ID	Nettoareal	Beskrivelse	Oprettet	Opdateret	Lukket
Udført	776	Øvrige henvendelser	Hej - I går havde vi en G4s man herude for at	1 <mark>4. nov kl.09:5</mark> 9	27. nov kl.13:21	27. nov
Udført	754	Øvrige henvendelser	Hej :-) Bare for info så står der en rotte kasse	23. okt kl.09:24	25. okt kl.10:22	25. okt
Udført	750	Yderdøre/Porte		22. okt kl.10:59	23. okt kl.07:59	23. okt
Afvist	741	Øvrige henvendelser		16. okt kl.08:53	24. okt kl.11:49	24. okt
Udført	722	VVS/Varme		8. okt kl.12:29	10. okt kl.14:34	10. okt
Afvist	717	VVS/Varme		4. okt kl.09:59	8. okt kl.08:02	
Udført	713	Yderdøre/Porte		1. okt kl.15:07	4. okt kl.07:37	4. okt
Udført	711	Yderdøre/Porte	Hej - Vi mangler en port åbner da vores er gå	27. sep kl.10:06	9. okt kl.13:13	9. okt
Udført	705	Yderdøre/Porte	Hej - Vi har problemer med vores dør ud til b	26. sep kl.08:23	2. okt kl.11:17	2. okt
Udført	703	Øvrige henvendelser	Hej. For nogle mdr. siden kom I og skulle lave	20. sep kl.14:09	26. sep kl.12:05	26. sep
Udført	697	Øvrige henvendelser	Hej :-) Vi har et skur i gården hvor der er et br	18. sep kl.13:25	2. okt kl.14:50	2. okt
Udført	684	Øvrige henvendelser		12. sep kl.15:07	26. sep kl.11:30	26. sep
Udført	683	VVS/Varme	Hej - Jeg har prøvet at få fat i Caverion i flere	12. sep kl.08:53	17. sep kl.18:26	17. sep
Udført	665	Køkken/kantine	Hej - Vi har en svingdør mellem det lille rum i	5. sep kl.08:33	5. sep kl.09:46	5. sep
Udført	627	Øvrige henvendelser	Hej - Skuret i gården er fylde med rotte lort, s	15. aug <mark>kl</mark> .12:39	17. aug kl.09:52	17. aug
Udført	626	Renovation	Hej - Vi har fået afhenter ukurant affald i dag	15. aug kl.11:53	16. aug kl.13:15	16. aug

For at se historikken i en indmelding skal du klikke på en. I historikken kan du se hvem der har behandlet indmeldingen hos ATP-Ejendomme. Desuden kan du skrive en besked hvis dette skulle være nødvendigt.

Indi	neiding. 750 Ideidele/Forte
Besked	Ser
Ændret af Eva Lid Andersen 23. okt 2018 kl. 07:59	
Udført af Eva Lid Andersen 23. okt 2018 kl. 07:59	Status Igangsat – Udført, lukket
Kommentar tilføjet af Eva Lid Andersen 23. okt 2018 kl. 07:59	
Startet af Eva Lid Andersen 22. okt 2018 kl. 12:43	
Kommentar tilføjet af Eva Lid Andersen 22. okt 2018 kl. 12:42	
Lavet til opgave af Eva Lid Andersen 22. okt 2018 kl. 12:40	
Indmeldt af 22. okt 2018 kl. 10:59	Beskrivelse Hej - Vores port mod Dahlerupsgade åbner kun den ene låge, så vi kan ikke få bilerne ud.Sender i en hurtig mand ud? Hurtigemne Väerdøre/Porte