



2023-05-09



SMARTA LÅS

RUTINER

NACKA KOMMUN

Innehåll

Innehåll	1
Nytt dörrlås till kund.....	2
Felanmälan av lås.....	3
NFC-taggar efter införandet av Smarta lås.....	4
Befintliga kunder.....	4
Nya kunder	4
Beställning av nya NFC etiketter	4
Batterier	5
Byte av batterier	5
Hämtning av batterier	0
Flytt av lås inom Nacka.....	1
Nedmontering av lås.....	2
Ersättning till anordnare för smarta lås.....	3

Inledning

Det här dokumentet innehåller de rutiner som ska användas under förvaltningen av smarta lås. Mer och utförligare information och filminstruktioner kan hittas på Nacka.se.

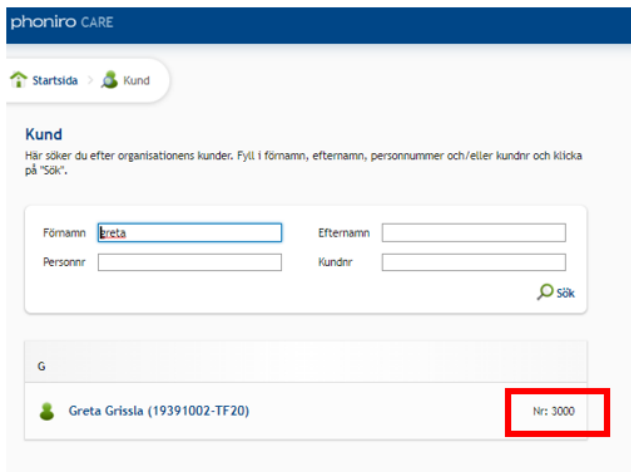
Nytt dörrlås till kund

När en kund behöver få ett dörrlås monterat, skicka ett e-mail till Service@nacka.se med följande information:

- Kundnr (från Phoniro)
- Om kunden bor i flerfamiljshus
- Om kunden kan ta monteringsbesöket själv eller om hemtjänst behöver vara med
- Förslag på datum för montering
- Kontaktperson hos anordnare (gärna telefon och e-postadress)
- Eventuell övrig information som ni tycker dörrlåsmontören behöver veta

OBS Skicka inga andra personuppgifter i mailet.

Kundnr hittar man i Phoniros webbgränssnittet t ex under Kund.



The screenshot shows the 'phoniro CARE' web interface. At the top, there is a navigation bar with 'Startsida' and 'Kund'. Below this, the 'Kund' section is active, with instructions: 'Här söker du efter organisationens kunder. Fyll i förnamn, efternamn, personnummer och/eller kundnr och klicka på "Sök".' There are four input fields: 'Förnamn' (containing 'Greta'), 'Efternamn', 'Personnr', and 'Kundnr'. A 'Sök' button is located to the right of the input fields. Below the search results, a single customer is listed: 'Greta Grissla (19391002-TF20)'. The customer's ID number, 'Nr: 3000', is highlighted with a red box.

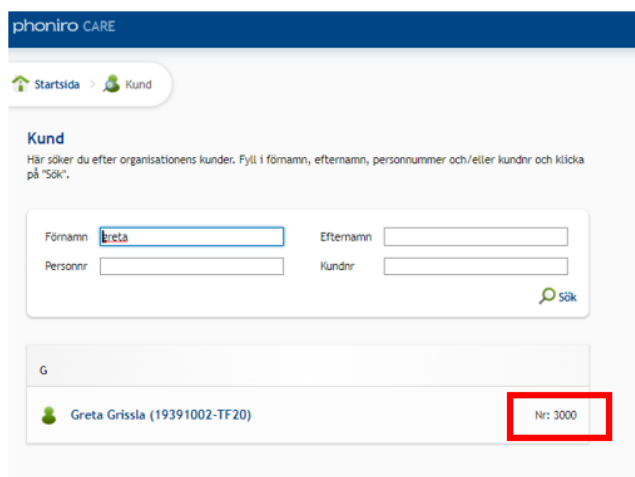
När dörrlås och eventuellt portlås är kopplat till kunden får ni ett mail från service@nacka.se med informationen att låsen är klara att använda för hemtjänstpersonalen.

Felanmälan av lås

Vid fel på lås utanför kontorstid används nyckel och NFC-etikett som kvittens.

Felanmäl genom att maila till service@nacka.se med en beskrivning av problemet och kundens id.

Kundnr hittar man i Phoniros webbgränssnittet t ex under Kund.



phoniro CARE


Startsida > Kund

Kund

Här söker du efter organisationens kunder. Fyll i förnamn, efternamn, personnummer och/eller kundnr och klicka på "Sök".

Förnamn	<input type="text" value="Greta"/>	Efternamn	<input type="text"/>
Personnr	<input type="text"/>	Kundnr	<input type="text"/>

G

 Greta Grissla (19391002-TF20)	Nr: 3000
---	----------

NFC-taggar efter införandet av Smarta lås

Befintliga kunder

För befintliga kunder behålls NFC-taggen hos kunden.

NFC-taggen ska inte användas när det smarta låset är monterat och finns tillgänglig i mobilappen.

NFC-taggen får sitta kvar som en backuplösning.

Nya kunder

För nya kunder ska NFC-tag sätts upp och kopplas enligt befintlig rutin

Beställning av nya NFC etiketter

För att beställa NFC etiketter maila till service@nacka.se.

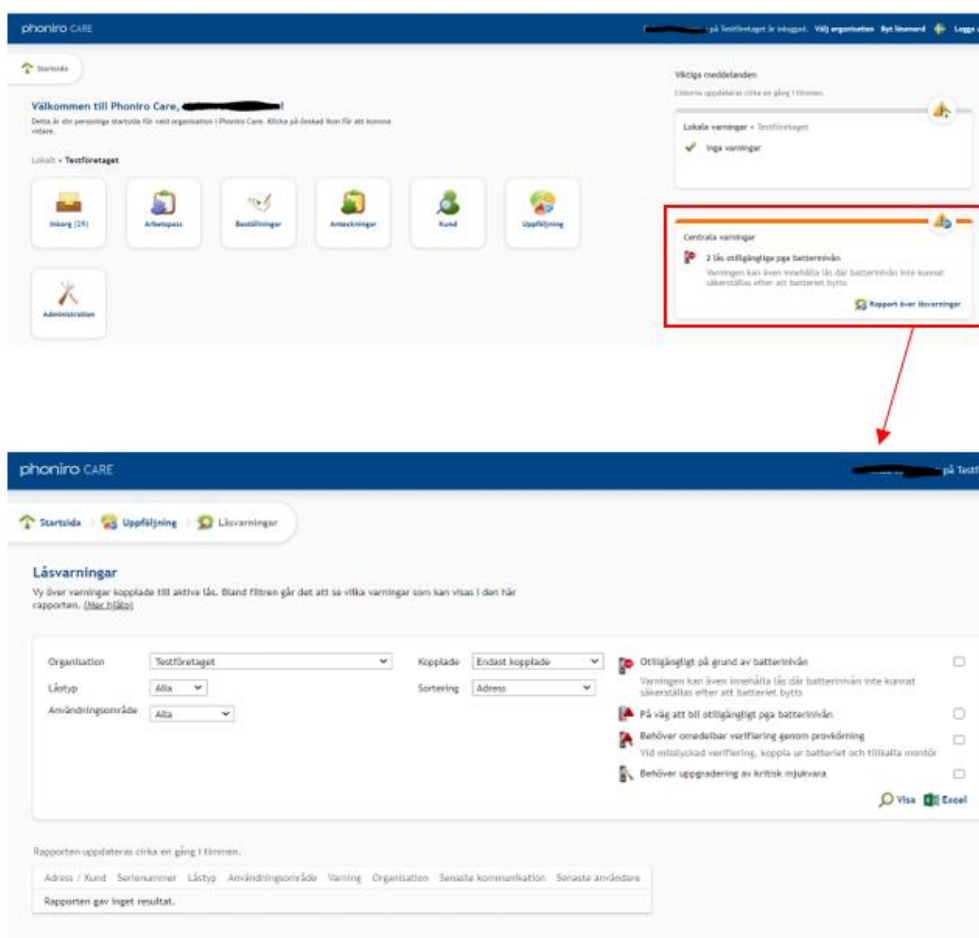
Etiketterna kan hämtas på servicecenter i Nacka stadshus.

Batterier

Byte av batterier

Som hemtjänstföretag ansvarar ni för att övervaka batterinivåerna i Phoniro Care.

På startsidan kan man se en översikt och välja att se en rapport med detaljer över batteristatus.



The image shows two screenshots of the Phoniro CARE web application. The top screenshot is the main dashboard, and the bottom screenshot is a detailed view of the battery status report.

Top Screenshot (Dashboard):

- Header: phoniro CARE, [User Name] på Testföretag är inloggad, Vård organisation, Byt lösenord, Logga ut
- Startsida button
- Welcome message: Välkommen till Phoniro Care, [User Name]. Detta är din personliga startsida för vårdorganisation i Phoniro Care. Klicka på önskad ikon för att komma vidare.
- Left sidebar: Läsarb - Testföretaget
- Main content area:
 - Important messages: Viktiga meddelanden. Ett barn uppdateras cirka en gång i timmen.
 - Local warnings: Lokala varningar - Testföretaget. Inga varningar.
 - Central warnings (highlighted with a red box): Centrala varningar. 2 tillgängliga pga batterinivån. Varningen kan även innehålla län där batterinivån inte kan var säkerställt efter att batteriet byts. [Rapport över länvarningar](#)
- Bottom sidebar: Hjälp (28), Arkivpost, Beställningar, Anmärkningar, Kund, Uppföljning, Administration

Bottom Screenshot (Länvarningar):

- Header: phoniro CARE, [User Name] på Testföretag
- Navigation: Startsida, Uppföljning, Länvarningar
- Section: Länvarningar. Vy över varningar kopplade till aktiva län. Bland filtren går det att se vilka varningar som kan visas i den här rapporten. (Mac:1362)
- Filters:
 - Organisation: Testföretaget
 - Kopplade: Endast kopplade
 - Länstyp: Alla
 - Sortering: Adress
 - Användningsområde: Alla
- Warning list:
 - Ottillgängligt på grund av batterinivån. Varningen kan även innehålla län där batterinivån inte kan var säkerställt efter att batteriet byts.
 - På väg att bli otillgängligt pga batterinivån.
 - Behöver omedelbar verifiering genom provkörning. Vid misstänkt verifiering, koppla ur batteriet och tillfatta monter.
 - Behöver uppdatering av kritisk mjukvara.
- Buttons: Visa, Excel
- Footer: Rapporten uppdateras cirka en gång i timmen. Adress / Kund Serienummer Länstyp Användningsområde Varning Organisation Senaste kommunikation. Senaste användare. Rapporten gav inget resultat.

När batteriet markerar batteribyte behöver batteriet bytas

- Ta loss locket på Digitala låset och ta upp batteriet.
- Koppla loss batteriet i kopplingen
- Koppla in det nya batteriet i kopplingen
- Sätt tillbaka batteriet i låset och sätt på locket



Efter att du bytt batteri ska det även registreras i appen. Gör så här:

- Sök fram kunden och välj fliken Enheter
- Tryck på Hantera lås
- Välj det lås du vill registrera batteribyte för
- Välj Registrera batteribyte
- Svara ja på kontrollfrågan

Lås minst 5 gånger och lås upp minst 5 gånger för att säkerställa batteriets och låsets funktion efter batteribytet.

OBS! Om det finns misstanke om att batteriet i en låsenhet är fullständigt urladdat får personalen inte själva byta batteri. I helt urladdade batterier kan det uppstå övertryck av gaser vilket medför att dessa batterier måste hanteras med stor försiktighet.

I dessa fall kontakta service@nacka.se eller 08-718 92 50 för vidare hantering. Misstanke om att batteriet är helt urladdat kan till exempel uppstå genom att det inte går att låsa upp låsenheten från mobilappen. I dessa fall är det möjligt att enligt nedanstående instruktion kontrollera om batteriet ändå uppvisar normal funktion, dvs. att det inte är helt urladdat utan kan bytas som normalt.

1. Tryck på låsenhetens tryckknapp
2. Låsenhetens gröna lysdiod ska nu tändas.
3. Inom 10 sekunder ska den gröna lysdioden släckas.
4. Inom 20 sekunder ska låsenhetens röda lysdiod blinka kort en eller två gånger.

Hämtning av batterier

Batterier hämtas hos servicecenter på Nacka stadshus.

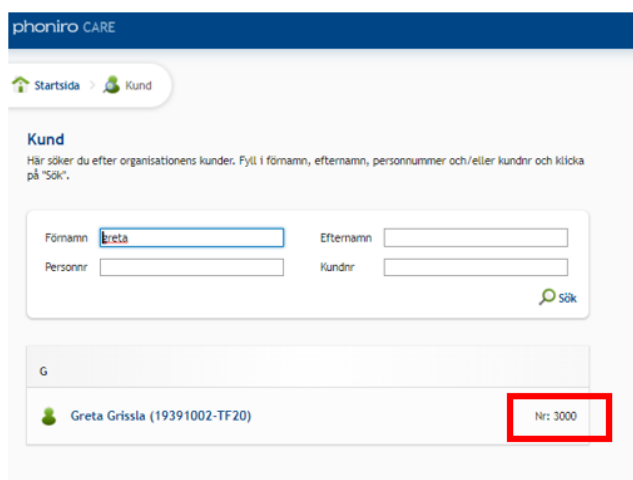
Flytt av lås inom Nacka

När en kund ska flytta inom Nacka ska det smarta låset följa med kunden till den nya bostaden.

Skicka ett e-mail till Service@nacka.se med följande information.

- Kundnr
- Flyttinformation, gammal och ny adress
- Om kunden behöver portlås på nya adressen
- Förslag på datum för montering av dörrlås

Kundnr hittar man i Phoniros webbgränssnittet t ex under Kund.



phoniro CARE

Startsida > Kund

Kund

Här söker du efter organisationens kunder. Fyll i förnamn, efternamn, personnummer och/eller kundnr och klicka på "Sök".

Förnamn Efternamn

Personnr Kundnr

G

När dörrlås och eventuellt portlås är kopplat till kunden på nya adressen får ni ett mail från service@nacka.se med informationen att låsen är klara att använda för hemtjänstpersonalen.

Nedmontering av lås

Nedmontering av lås görs enbart på kundens dörr, eventuella portlås eller tvättstugelås tas inte ner.

Biståndshandläggaren meddelar att kunden inte längre ska ha hemtjänst genom avslut i Combine.

Skicka ett e-mail till Service@nacka.se med följande information.

- Kundnr
- Att kundens digitala dörlås ska monteras ner
- Förslag på datum för nedmontering

Kundnr hittar man i Phoniros webbgränssnittet t ex under Kund.

Ersättning till anordnare för smarta lås

Som ersättning för hantering av smarta lås hos hemtjänstkunder får utförarna registrera en insats för varje monterat lås hos kund.

Insatsen heter ”Uppstart smarta lås”.

En timme får sättas upp på den insatsen.

Förslagsvis sätter administratör/samordnare upp en timme på insatsen i webbgränssnittet.

Vid skapandet av ersättningsunderlaget tas den nya insatsen ”Uppstart smarta lås” med och underlaget kan verifieras gentemot antalet lås.