



# Brukerveiledning

# KundeWeb

CMS – Customer Management System

## Om Lyn Elektro Kundeweb

### Generell beskrivelse

Dette web baserte systemet er utviklet for å tilby kunder tilgang til å bestille tjenester online, samt ha oversikt over sine bestillinger og ordre under behandling, samt arkiv for utførte ordre.

Lyn Elektro Kundeweb inneholder en dokumentbase, hvor det er mulig for både kunde, saksbehandler og montør å laste opp bilder og dokumenter til hver ordre. Dette sikrer riktig dokumentasjon på en enkel måte.

Systemet håndterer også generelle, ikke ordrespesifikke, dokumenter. Dette kan for eksempel være rapporter eller brukermanualer og datablader.

### Litt om sikkerheten i systemet.

Det er høy sikkerhet rundt dette systemet. Kildekoden er utviklet kun for dette systemet og er ikke mulig å laste ned. Dette hever sikkerheten da andre ikke kan gjennomse koden, eller kopi av koden for skadelige hensikter.

Alle dokumenter blir kryptert. Dette gjelder også filnavn, slik at man må være innlogget og ha rettighet for å kunne finne en fil. Dette hindrer utilsiktet nedlastning via kopi av URL.

Innloggingskriptet er klagjort for TSV (two-step verification) med engangskode via SMS. Dette kan aktiveres om nødvendig.

## Innlogging

Gå til webadressen [lyn.d3.no](http://lyn.d3.no) (uten www)

Angi din e-postadresse og passord i innloggingsvinduet:



The screenshot shows a login window with the LYN ELEKTRO logo at the top. Below the logo, there is a link for registration: "Registrer deg for enkel bestilling av tjenester". Underneath, it says "Eller logg inn:". There are two input fields: "Brukernavn (e-post)" and "Passord". Below the password field is a link for "(Glemt passord)". At the bottom of the form is a "Logg inn" button. A mouse cursor is pointing at the bottom left corner of the form.

Klikk på [Logg inn]

Hvis du har glemt passordet, kan du klikke på (Glemt passord). Følg instruksene på skjermen.

---


*Hvis du ikke har benyttet systemet tidligere, kan du registrere ditt foretak enkelt ved å klikke på Registrer*

---

## Startvinduet

### CMS - webportal

Kunden AS  
Kunde Navn



Hjelpetekst av/på

#### Oversikt - Kunden AS

Lyn Elektro AS har mange tjenester. Klikk her for å lese mer om dette.

Søk Status pr 03.09.2014

*Søk etter ordernummer, fakturanummer, rekvisisjonsnummer, navn eller adresse*

Det er 0 bestillinger i systemet.  
Det er 1 ordre i systemet.  
Det er 0 ordre i arkivet.

Siste bestillinger Siste behandlede ordre

20.08.2014 - 510900 - Filial 1

Logg ut | lynelektro.no  
© 2014 Lyn Elektro AS | Gunnar Sakariassen

I dette vinduet kan du se de 10 siste bestillinger, de 10 siste ordre som behandles og en oversikt over totalt antall ordre og bestillinger. I søkefeltet kan du enkelt søke etter ordre i systemet.

Hvis saksbehandler har registrert avvik på en ordre vil dette vises i rød ramme øverst på skjermen.

Knappene i menyen til venstre:

<b>Start</b>	Her du er nå
<b>Ny bestilling</b>	Opprett en ny bestilling til Lyn Elektro
<b>Nytt objekt</b>	Legg til et objekt, eller arbeidssted om du har flere bygg eller lokasjoner.
<b>Endre objekt</b>	Endre et allerede registrert objekt
<b>Bestillingsliste</b>	Her ligger dine bestillinger inntil saksbehandleren endrer denne til en ordre.
<b>Ordreliste</b>	Her er listen over alle jobber som behandles, utføres eller er avsluttet.
<b>Arkiverte ordre</b>	Etter at ordre er ferdig behandlet legges de i arkivet.
<b>Dokumenter</b>	Her kan det lastes opp dokumenter. Både bruker og saksbehandler kan laste opp

## Objekter

For å gjennomføre en bestilling, må du først registrere et objekt (arbeidssted). Dette kan du gjøre ved å trykke på knappen [Nytt objekt] i menyen til venstre.

Hvis du har flere bygg / lokasjoner kan du registrere hvert av disse. Ved bestilling, velger du det objektet (arbeidsstedet) bestillingen gjelder for og alle opplysningene kommer automatisk på bestillingen.

### Objekter

#### Nytt objekt / sted

Objektnavn

Organisasjonsnummer

Fysisk adresse:

Adresse

Postnummer

Poststed

Faktura adresse: [Hent standard](#)

Navn

Adresse

Postnummer

Poststed

Kontaktinformasjon: [Hent meg](#)

Kontaktperson

Telefon (mobil)

E-post

---

*Knappene [Hent standard] og [Hent meg] fyller henholdsvis ut din standard fakturaadresse, og dine kontaktopplysninger.*

---

# Ny bestilling

Klikk på [Ny bestilling] i menyen til venstre

## Bestilling

### Ny bestilling

Velg objektet bestillingen gjelder for:

Filial 1, Nisseveien 43	▼
Filial 1, Nisseveien 43	

Velg deretter objektet (arbeidsstedet) den nye bestillingen gjelder for.

Et skjema kommer frem med de fleste felter utfylt, men du må fylle inn noen opplysninger om bestillingen.

Ordrenummer 511017

<b>Opplysninger om sted:</b> Navn Filial 1 Organisasjonsnummer 123456789	<b>Bestilt av:</b> <a href="#">Hent meg</a> Navn Kunde Navn Telefon (mobil) 99887766 E-post kunden@kunden.ku
<b>Fysisk adresse:</b> Adresse Nisseveien 43 Postnummer 1235 Poststed Mellomstad Informasjon om arbeidssted	<b>Faktura adresse:</b> Navn Kunden AS Adresse Postboks 443 Postnummer 1237 Poststed Herstad
Bestillingen gjelder: <input type="text"/> Beskriv oppdraget: <input type="text"/>	Ønsket oppstart: <input type="text"/> Ønsket ferdigstillelse: <input type="text"/> Estimert tidsforbruk: <input type="text"/> Rekvisisjonsnummer: <input type="text"/>

Jeg vil oppdateres på SMS ved endringer. Nr:

**Bestillingen gjelder** (Må fylles ut)

Her kan du foreløpig bestille tjenester i følgende kategorier:

**Elektro Service**

Alle typer oppdrag innenfor service, vedlikehold, nyanlegg, internkontroll, service og vedlikeholdsavtaler, termografering, energimerking m.m.

**Sikkerhet (Alarm, brannalarm, kamera og adgangskontroll)**

FG godkjent innbruddsalarm – Både ny installasjon og service på eksisterende anlegg. Det samme gjelder for FG godkjent brannalarm, adgangskontroll og kameraovervåking.

**Svakstrøm**

Installasjon, drift og vedlikehold av alle typer nett, som f.eks. Kabel-TV, datanettverk, og fibernett.

**Beskriv oppdraget** (Må fylles ut)

Gi en utfyllende beskrivelse av hva som ønskes. Om du er usikker og vil at vi kontakter deg, skriver du det.

**Ønsket oppstart og ferdigstillelse** (Valgfritt)

Her kan du klikke i feltene og velge fra kalender om du har spesifikke ønsker om når arbeidet ønskes utført. OBS: Vi garanterer ikke at vi utfører arbeidet i tidsrommet, men vil selvfølgelig gjøre hva vi kan for å få til dette.

**Estimert tidsforbruk** (Valgfritt)

Her kan du om ønskelig angi omfanget av arbeidet.

**Rekvisisjonsnummer** (Valgfritt)

Deres eget rekvisisjonsnummer for fakturamerking og enkelt søk.

**Oppdatering på SMS.** (Valgfritt)

Om du skriver inn et mobilnummer i feltet, vil du få enkelte varsler på SMS. Dette kan være når bestillingen blir satt i ordre, eller når den avsluttes.

Du vil alltid motta bekreftelse på bestillingen på din e-post. Etter at bestillingen er gjennomført, kan du klikke på [Bestillingsliste] i menyen til venstre. Der vil du se bestillingen frem til saksbehandler endrer den til utførende ordre.

Når du har klikket på send bestilling, vil du komme til et nytt vindu der du kan laste opp dokumenter, bilder eller annen informasjon om den aktuelle bestillingen.

## Bestilling

### Legg ved filer

Bestillingen er mottatt, men du kan laste opp filer vedrørende bestillingen her. Hvis du ikke vil laste opp noe, kan du velge handling i menyen til venstre, eller logge ut. Vær oppmerksom på at dokumentene vil tilhøre web-ordrenummeret 511017. Når du er ferdig kan du trykt forlate denne siden.

**Last opp fil(er):**

Ingen fil valgt

Velg filene du vil laste opp, og klikk på [Last opp]. Filene kommer til syne når de er ferdig opplastet. Du trenger ikke å lagre etter at du har lastet opp.

Bestillingen legger seg i listen, og ser slik ut:

## Bestillinger (1)

[Søk og sorter]

▼ 03.09.2014 - 511017 - Filial 1			
<input type="button" value="Skriv ut"/>	<input type="button" value="Dokumenter"/>		
Webordre 511017			
<b>Sted</b>	<b>Faktura</b>	<b>Bestiller</b>	<b>Skal behandles av</b>
Filial 1	Filial 1	Kunde Navn	Espen Edvardsen
Nisseveien 43	Postboks 443	99887766	<a href="#">Send e-post</a>
1235 Mellomstad	1237 Herstad	kunden@kunden.ku	
<b>Beskrivelse</b>	<b>Ønsket startdato</b>	<b>Ønsket ferdig</b>	
Jeg ønsker service på alarmanlegget vårt da det er mange feilalarmer på detektor i kontor.	04/09/2014	07/09/2014	

Hvis du klikker på topplinjen, lukker du det nedre felte i bestillingen. Har du flere bestillinger åpner du disse ved å klikke på toppteksten på den bestillingen du vil se på.



## Ordreliste

Alle bestillinger som er behandlet av saksbehandler, vil listes opp i ordrelisten. Her ser du status på ordren, hva som er gjort og hvilke dato saksbehandler har satt jobben til.

Du ser også montør/tekniker som skal utføre jobben.

▼ 510960 - 20.08.2014 - Filial 1 (Endret:20.08.2014)

Webordre	<input type="text" value="510960"/>	Fakturanummer	<input type="text"/>
Status for ordre	Behandles	Rek.nr.	<input type="text" value="reknr123445"/>
Dokumenter	0	Anleggstype	<input type="text"/>
Arbeidssted	<input type="text" value="Filial 1"/> <input type="text" value="Nisseveien 43"/> <input type="text" value="1235"/> <input type="text" value="Mellomstad"/>	Faktureres	<input type="text" value="Kunden AS"/> <input type="text" value="Postboks 443"/> <input type="text" value="1237"/> <input type="text" value="Herstad"/>
Tilleggsinfo	<input type="text"/>	Saksbehandler	<input type="text"/>
Bestiller	<input type="text" value="Kunde Navn"/> <input type="text" value="Telefon 99887766"/> <input type="text" value="E-post kunden@kunden.ku"/>	Telefon	<input type="text"/>
Ønsket opptart	<input type="text" value="20/08/2014"/>	E-post	<input type="text"/>
Ønsket ferdig	<input type="text" value="21/08/2014"/>	Opptart	<input type="text"/>
Ansvarlig montør	Ingen tildelt	Ferdig	<input type="text"/>
		Deltagere	Ingen tildelt

**Bestillingsbeskrivelse:**  
Vi har feil på adgangskontroll. Ønsker snarlig service.

**Arbeidsbeskrivelse:**

---

◆ Dokumenter (0)

◆ Dialog

!! Eksemplet er ikke en ekte bestilling og mangler noen opplysninger som normalt vil være med.

Hvis du klikker på **Dokumenter (0)** Vil du se de dokumentene som er lastet opp vedrørende denne ordren. Om du la inn dokumenter ved bestilling, ser du disse her.

Du kan klikke på **Dialog** for å starte, eller delta i en dialog om den aktuelle ordre. Hvis du skriver inn noe her, vil de andre (saksbehandler og montører) motta et varsel om at du har skrevet noe. Det vil si at du kan stille spørsmål om ordren her. Når saksbehandler eller montør svarer får du varsel på e-post om dette.

## Arkivliste

I arkivlisten kan du søke etter og se ordre som er ferdige.



Det vil være mulighet for å finne dokumenter i arkivet, men dialog kan ikke opprettes eller videreføres.

## Dokumenter

I menyvalg [Dokumenter] kan alle brukere, montører og saksbehandlere se og laste opp dokumenter. Disse dokumentene blir kryptert og defragmentert ved opplasting. Når du klikker på dokumentet rekonstrueres dette og kan lastes ned. Behold alltid en kopi av dokumentet selv, da det alltid er en (meget) liten mulighet for at defragmentering eller rekonstruksjonen feiler. Du kan også lage en mappe eller fler i dokumentsystemet.

### Dokumenter for Kunden AS.

Icon	Filename	Date	Size	Actions
📁	Bilder	03.09.2014 15:17		🔗
🖼️	bla.png	03.09.2014 15:17	130 B	🔗
📄	Bok1.csv	03.09.2014 15:17	5 B	🔗
📊	Bok1.xls	03.09.2014 15:17	26 kB	🔗
📊	Bok1.xlsx	03.09.2014 15:17	8 kB	🔗
📅	emne.ics	03.09.2014 15:17	1 kB	🔗
📄	erg.docx	03.09.2014 15:17	11 kB	🔗
📄	ergrg.doc	03.09.2014 15:17	22 kB	🔗
🖼️	Koala.jpg	03.09.2014 15:17	763 kB	🔗
📦	Multiple-File-Upload-with-PHP-and-MySQL.zip	03.09.2014 15:17	834 B	🔗
📦	newCms_bestilling.rar	03.09.2014 15:17	5 kB	🔗
📄	Print Job Number: 1164594.pdf	03.09.2014 15:17	31 kB	🔗

#### Opprett mappe:

#### Last opp filer i denne mappe:

 Ingen fil valgt

## Brukere / Min profil

Administrer din profil, eller dine brukere.

### Brukeradministrasjon 2

Navn	E-post	Nivå	Telefon	Aktiv	Pass:	Endre
Ny Bruker		1 ▼	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="button" value="Lagre"/>
Kunde Navn	kunden@kunden.ku	2		y		<a href="#">Endre</a>

Du må alltid oppgi navn, E-post og telefon. Husk å huke av Aktiv boksen for at brukeren skal virke. Om du har brukernivå 2, kan du legge til flere brukere til systemet. Om du har nivå 1 kan du kun endre dine egne opplysninger.

For å endre, klikker du på Endre på høyre side. Da kan du skrive inn nye opplysninger.

Kunde Navn	kunden@kunden.ku	2 ▼	<input type="text"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Pass: <input type="text"/> = <input type="text"/>	<input type="button" value="Lagre"/>
------------	------------------	-----	----------------------	-------------------------------------	---------------------------------------------------	--------------------------------------

---

*Om du ikke vil endre passord, lar du feltene for dette stå åpne. Ellers må du skrive inn et nytt, 2 ganger.*

---