

Snabbguide – Tekniska Rapporter (Webaccess)

Nedan går vi igenom hur man genom att använda Webaccess och ProAlert kan få ut tekniska rapporter. Tekniska larm är meddelanden från larmenheten eller tillbehören när något är avvikande.

Exempel på tekniska larm är **“Batterifel”** **“Testlarm saknas”** eller **“Nät/Strömbortfall”**.

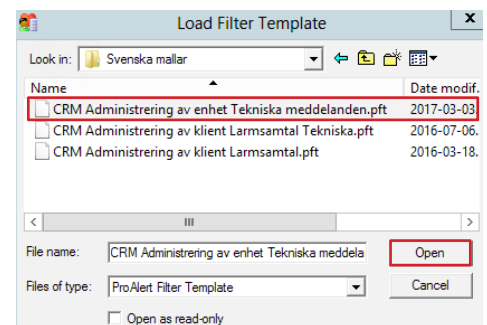
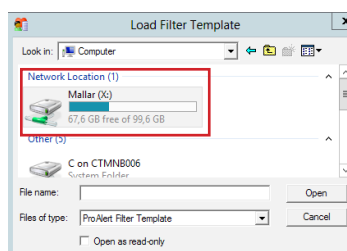
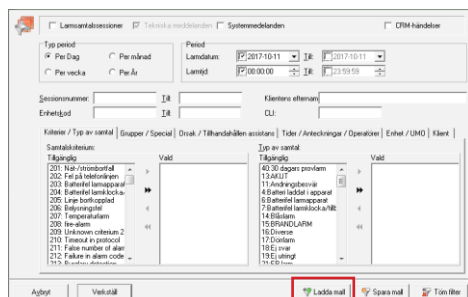
1. När du har loggat in på Webaccess och öppnat programmet “ProAlert”, så kan du välja i menyn till vänster.

Här väljer du **“Administrering av enhet”**, sedan **“Tekniska Meddelanden”**



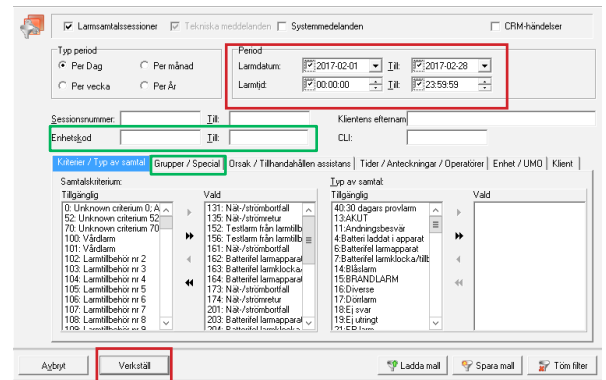
2. För att göra det lättare har vi skapat en mall för detta ändamål. Allt du behöver göra är att ladda upp mallen.

Här klickar du på **“Ladda mall”**. Navigera därefter till **“Mallar (X:)”** -> **Svenska Mallar** -> **“CRM Administrering av enhet Tekniska meddelanden”**.



3. Nu kan du lägga in dina egna preferenser så att rapporten blir mer specifik.

Lägg först in den tidsperiod som önskas. Därefter kan du exempelvis filtrera på hemtjänstområde eller specifik kund om du har en enhetskod.

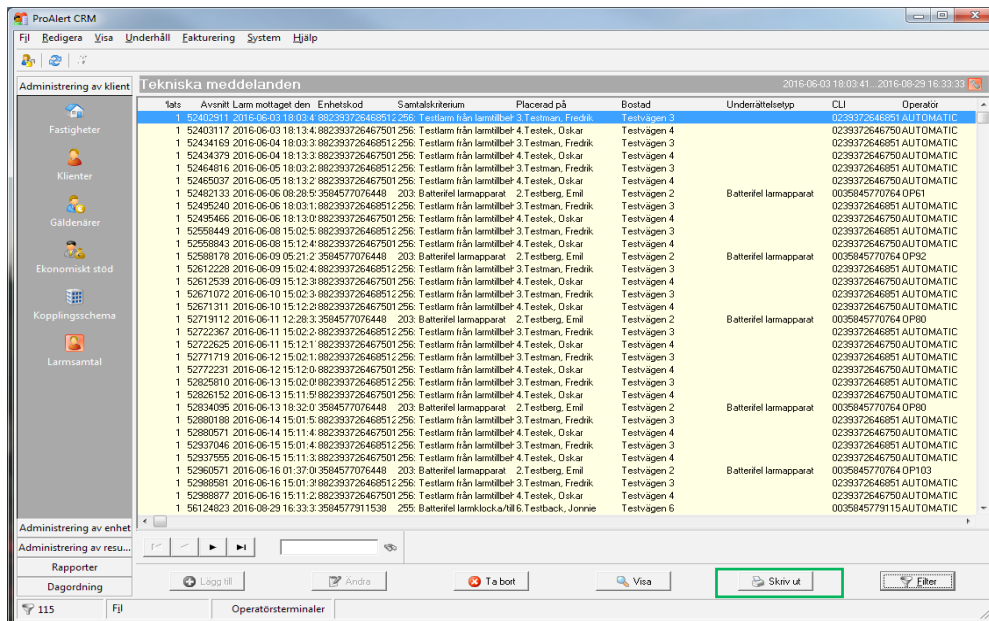


= Obligatoriskt fält/knapp

= Valfritt fält/knapp

4. Resultat visas här.

Utskriftsvy är också möjlig genom att klicka på "Skriv ut".



OBS: Se förklaring för de vanligaste tekniska meddelandena i Webaccess, på nästa sida!

Förklaring Tekniska meddelanden i Webaccess

Meddelande: Testlarm från larmtillbehör saknas

Betydelse: Ett utav tillbehören har inte kunnat kommunicera/hittas av enheten. Kan bero på att tillbehöret är avstängt eller utom räckhåll.

Ev. Konsekvens: Kan resultera i att tillbehör inte fungerar korrekt.

Tips, Åtgärd: Kontrollera om kund är hemma. Om kunden är hemma och endast har en larmknapp, be denne provlarma med knappen. Alternativt testa samtliga tillbehör på plats.

OBS: Om kunden har fler tillbehör än en larmknapp, så kan det vara ett annat tillbehör som inte fungerar, exempelvis dörlarm.

Meddelande: Testlarm saknas

Betydelse: Larmenheten har inte kunnat skicka ett automatiskt testlarm. Kan bero på att larmet "fastnat" och kan eventuellt lösas med ett provlarm.

Ev. Konsekvens: Kommunikationen mellan enhet och larmcentral kan vara bruten.

Tips, Åtgärd: Utför ett provlarm. Om larmet inte inkommer till larmcentral – kontrollera programmering, registrering, alternativt byt ut enheten. Kontakta därefter Careium Support om problemet kvarstår.

Meddelande: Batterifel i tillbehör

Betydelse: Batterifel i ett utav de installerade tillbehören. Exempelvis larmknapp, dörlarm, rörelselarm eller brandlarm. Batteriet har nått en låg spänning och kan eventuellt lösas med ett batteribyte.

Ev. Konsekvens: Kan resultera i att tillbehör inte fungerar korrekt.

Tips, Åtgärd: Byt batteri i tillbehör. Om problemet kvarstår, kontakta Careium Support.

Meddelande: Batterifel i apparat/enhet

Betydelse: Batterifel i enheten kan bero på att enheten inte varit ansluten till strömkontakt under en lång tid och att batteriet håller på att laddas ur.

Ev. Konsekvens: Kan eventuellt resultera i att enhet på sikt slutar fungera.

Tips, Åtgärd: Detta löses eventuellt genom att ansluta enheten till strömförsörjning så att den automatiskt laddas upp. Om problemet kvarstår, kontakta Careium Support.

Meddelande: Tekniskt fel i larmtillbehör

Betydelse: Tillbehöret eller enheten sänder på fel frekvens och måste bytas ut/justeras.

Ev. Konsekvens: Kan eventuellt resultera i att larm inte kommer fram från tillbehör.

Tips, Åtgärd: Detta löses genom att ta kontakt med Careium Support.
