

tello



Feilsøkingmanual E-lås for tjenesteutøver

Tieto-integrasjon

22.05.2021

Elektronisk dørlås med Tieto-integrasjon

- fra Tellu

Denne manualen guider deg gjennom hvordan du utfører feilsøking på vanlige spørsmål og utfordringer med elektronisk dørlås

Innhold

Innlogging

- Jeg får ikke logget inn
- Jeg ikke opp E-lås
- Jeg får ikke låst opp dør til én bestemt tjenestemottaker
- Jeg får ikke låst opp dører til noen tjenestemottakere

Jeg får ikke logget inn

- Jeg får opp «mangler rolle»: Kontakt administratoren på din arbeidsplass som kan kontrollere at organisasjonsrollen din er satt opp korrekt.
- Jeg får opp tjenestemottaker, men har ikke mulighet til å låse opp e-lås: Sjekk i journalsystemet at det er huket av:

The screenshot shows a user profile page for 'Bruker' with the following details:

- Bruker:** 2183 **Danser, Line** 13.11.69-00216
- Adresse:** Gate/vei: Sølvbergveien 16, Pgststed: 1820 SPYDEBERG. A red circle highlights the checkbox 'Har elektronisk lås' which is checked.
- Personalia:** Kjønn: 2 Kvinne, Alder: 45, Sivilstand: 2 Gift/samboer, Status: 1 Har tjenester.
- Helsekontakter:** Primærkontakt: 2 Åse, Journal ansv.: 1 Knut Roger Bertzen, Sykehjemslege: 1 Silje Skulberg.
- Fastlege:** 5 Per Egil Svartdahl, 99 88 44 55.

Jeg får ikke låst opp dør til én bestemt tjenestemottaker

Ved ny tjenestemottaker:

- Er brukeren / låsen registrert i Phoniro Care og har bestilling til riktig organisasjon?
- Har den ansatte den riktige tilhørigheten?
- I IfeCare Mobil pleie- gå inn på «Innstillinger» og «Oppdater e-låsdata» for å se om den har hentet inn nyeste informasjon.

Ved tjenestemottaker som har hatt fungerende lås før:

- Får du opp «lavt batteri» eller «kritisk lavt batteri»? De som drifter e-lås i din kommune har sannsynligvis fått varsel via driftssystemet, hvis feilmeldingen gjentar seg flere dager på rad kan man kontakte driftsansvarlig for å varsle om batterivarselet.
- Jeg hører motorlyd, men ingenting skjer. Sjekk om døren er trykket godt nok inntil karmen ved trykke døren mot karmen. Noen dører må også trykkes/holdes oppover.
- Jeg hører ingen lyd og får ikke kontakt med låsen, den er «død». Hvis du ikke får kontakt med låsen i det hele tatt, kan det være at den er helt tom for batteri. Kontakt driftsansvarlig for E-lås.
- Har noen lås i kommunen din «bankefunksjon»? Forsøk å banke 2 ganger nærme vrideren på dørbladet.

Jeg får ikke låst døren opp til noen tjenestemottakere

- Er bluetooth aktivert på telefonen?
- Ved ny telefon, kontroller at administrator har innlemmet din telefon i Phoniro Care-systemet med riktig tilhørighet til organisasjon. Det tar ca 15 minutter før dette er oppdatert

The screenshot shows a web interface for editing mobile phone information. At the top, there is a breadcrumb trail: Startside > Administrasjon > Mobiltelefoner > Rediger. The main heading is "Rediger mobiltelefonens opplysninger". Below this, there is a short instruction: "Fyll inn et navn på mobiltelefonen, sørg for at telefonen er merket med dette navnet. Velg organisasjon og avslutt ved å klikke på 'Lagre'. Velg 'Ingen' i listen og klikk på 'Lagre' for å koble fra en mobiltelefon som tilhører din organisasjon. (Mer hjelp)".

Registreringsdato	01.11.2019	Versjon	1.18.0.2263
Bluetooth-adresse	BC5451DFBAEB	Identifikator	1DCBC55C1E29746D
Navn	<input type="text" value="Phoniro testar"/>	Tilhører organisasjon	<input type="text" value="Montør-TNO"/>
Nummer	<input type="text" value="123456123456"/>	Loggnivå	<input type="text" value="Loggnivå fra profil (Av)"/>
IMEI-kode	<input type="text"/>		
Notat	<input type="text"/>		
Aktiv	<input checked="" type="checkbox"/>		

At the bottom of the form, there are three buttons: "Lagre" (Save), "Fjern" (Remove), and "Avbryt" (Cancel).

- I LifeCare Mobil pleie- gå inn på «Innstillinger» og «Oppdater e-låsdata»
- Hvis du plutselig mister tilgang til lås-funksjoner, kan e-lås server være nede, ta kontakt med IKT/TietoEVRY.

Får du opp noen feilmeldinger du er usikker på? Skriv ned hvilken feilmelding du får eller ta screenshot slik at vi kan løse feilen.

Kontakt brukerstøtte i kommunen eller send inn sak til Tellu support – support@tellu.no / 67211240

Har du spørsmål?

Kontakt oss på support@tellu.no
eller ring oss på +47 672 112 40

The logo for Tellu, consisting of the word "tellu" in a lowercase, bold, sans-serif font, oriented vertically.