

tello



Brukermanual for Phoniro Home Care App

17.06.2021

Phoniro Home Care

- Denne guiden går gjennom funksjonalitet og feilsøking du kan ha behov for å vite ved applikasjonen for elektronisk dørlås fra Tellu

Innhold

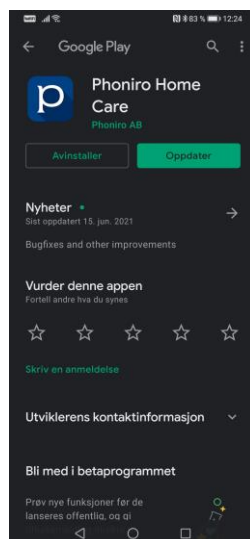
- Ny versjon
- Førstegangsregistrering og pålogging
- Brukermanual, låse opp og igjen lås
- Oppdatere informasjon og feilsøking

Ny versjon

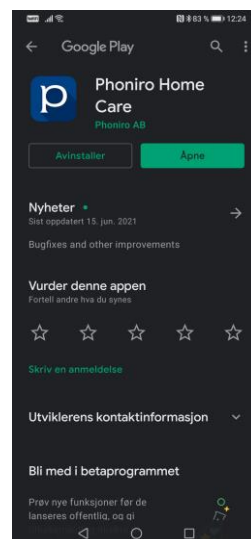
I juni 2021 har applikasjonen Phoniro Home Care fått et utseendeløft, og ny applikasjon er nå tilgjengelig. Hvis din kommune har flåtestyring/ Mobile Device Management, kan appen oppdateres av IT-avdelingen i din kommune. Den nye versjonen har blitt tilrettelagt for nye funksjoner som skal kunne bestilles i senere versjoner.



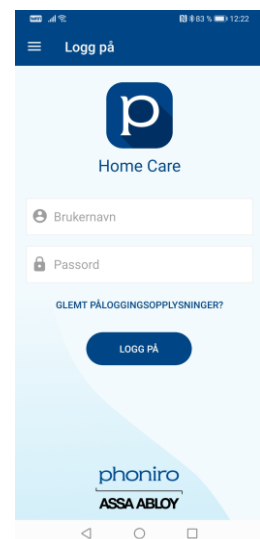
Figur 1: Melding om ny versjon, velg «oppgrader»



Figur 2: Du kommer inn i Google Play/App store, trykk «oppdater»

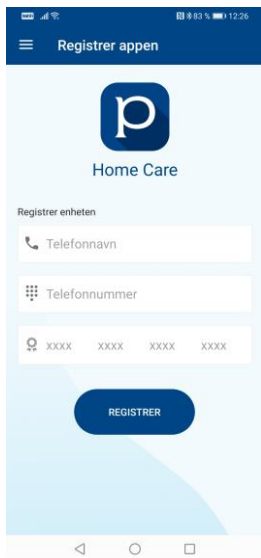


Figur 3: Etter oppgradering kan du trykke «åpne»

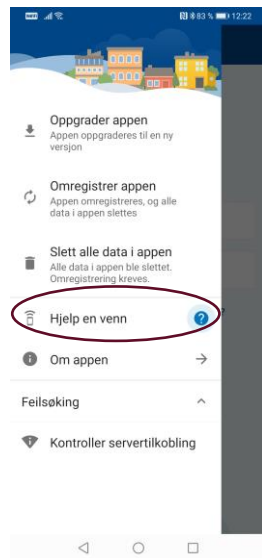


Figur 4: Du kan nå åpne appen og logge inn på nytt

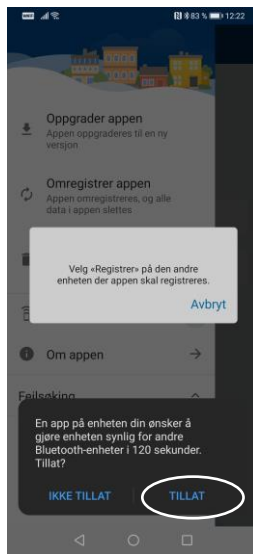
Førstegangsregistrering og pålogging



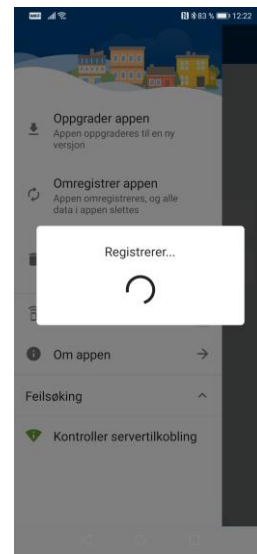
Figur 5 : Helt nye telefoner må førstegangsregistreres med navn, telefonnummer og lisenskode



Figur 6: Noen android-telefoner trenger Bluetooth-hjelp for å registrere. Benytt en annen Android med app og bluetooth for å hjelpe med å registrere, telefon 2 trenger ikke være registrert/pålogget



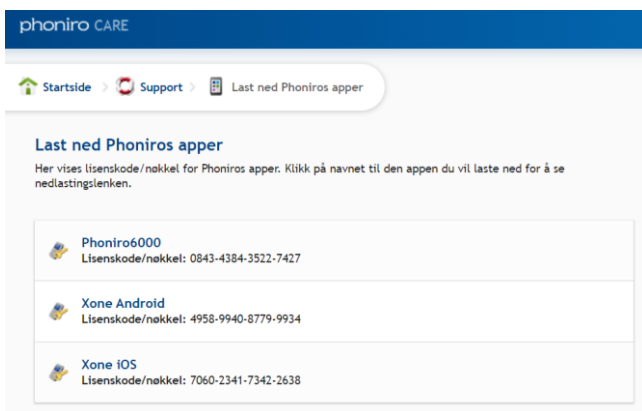
Figur 7: Trykk «Tillat» på telefon 2 for å være synlig for den nye telefonen.



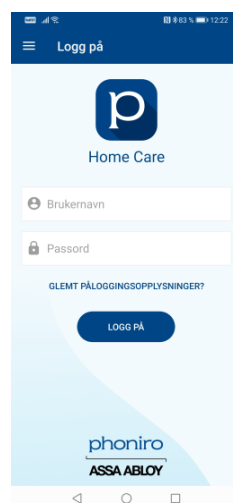
Figur 8: Den nye telefonen skal nå begynne å registrere seg.

Lisenskode:

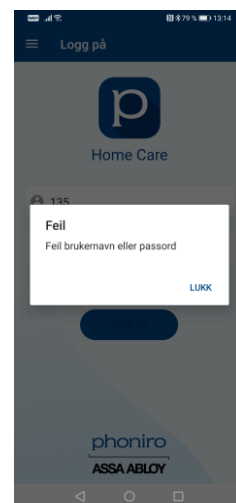
Har din kommune flåtestyring/Mobile Device Management, vil du ikke trenge å registrere lisenskode. En lisenskode gir riktig tilgang til systemet, og endres jevnlig for økt sikkerhet. Spør Phoniro- administratoren i din kommune om lisenskode til applikasjonen som de har tilgang til fra administrasjonssystemet. Applikasjonen har forskjellige lisenskoder fra forskjellige applikasjoner eller mobiltelefoner, se eksempel under:



Figur 9: Eksempel på forskjellige lisenskoder



Figur 10: Logge inn

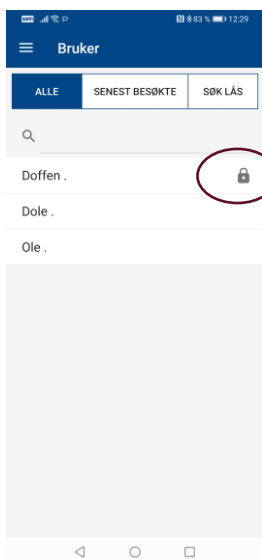


Figur 11: Feil brukernavn og passord

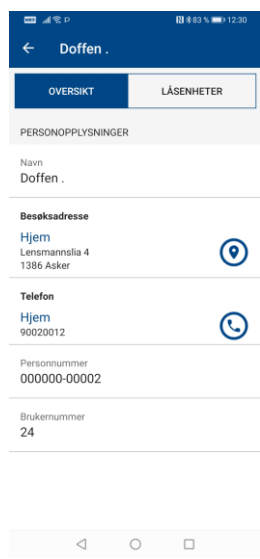
Logge inn

Nå kan du skrive inn brukernavn og passord du har mottatt. Når du har skrevet inn brukernavn og passord første gang, vil du alltid få «Feil brukernavn og passord» frem til at Phoniro administratoren har vært inne i administrasjonssystemet og koblet telefonen din opp til rett organisasjon/avdeling. Etter dette er gjort, kan du forsøke på nytt å logge inn.

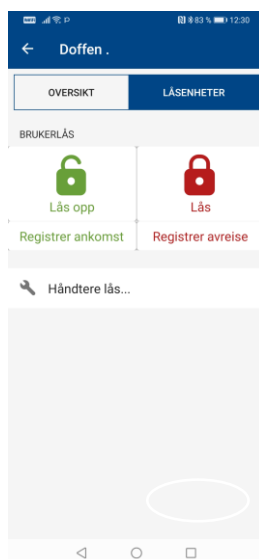
Brukermanual, låse opp og igjen lås



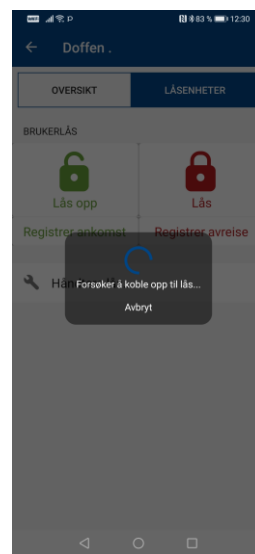
Figur 12: Når du har logget inn, får du opp liste over alle tilgjengelige tjenestemottakere. De som har hengelås ved navnet, har en aktiv lås registrert på seg.



Figur 13: Trykk på tjenestemottaker for å få mer informasjon. Trykk «oversikt» for å få opp adresse, telefonnummer og annen informasjon.



Figur 14: Under «låsenheter» finner du låsen til tjenestemottaker. Velg «lås opp» for å låse opp døren. Husk å trykke «lås» når du reiser fra tjenestemottaker igjen!

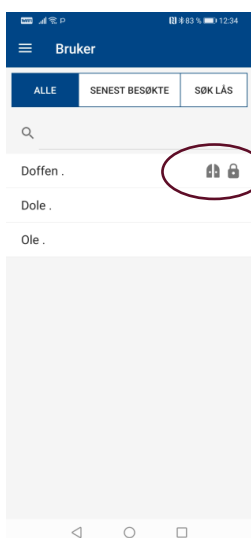


Figur 15: Status vil komme opp underveis i låseoppgaven

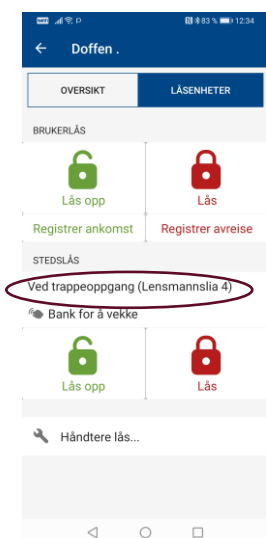
Bruke applikasjonen:

På hver tjenestemottaker ligger informasjon registrert under «oversikt». Hvis man ønsker å legge inn kommentar på en tjenestemottaker, f.eks at døren er treg, eller at bruker må ringes i forkant, kan dette legges inn via administrasjonsgrensesnittet.

Ved å trykke på ikonet  vil telefonens kart-applikasjon åpne seg, mens  åpner ringe-applikasjonen på telefonen.



Figur 16: Doffen har i dette tilfellet både en leilighetslås, samt en lås på hovedinngang, det vises med dør-ikon ved navnet

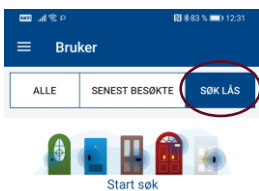


Figur 17: Det skilles i under «låsenheter» på tjenestemottaker med «stedslås» og «brukerlås»

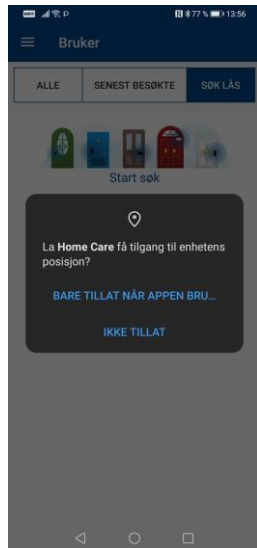
Flermannsboliger eller leilighetsbygg

Man kan registrere en lås som «stedslås» eller «brukerlås». I flermannsboliger eller leilighetsbygg, står «stedslås» ved hovedinngang mens «brukerlås» er låsen til tjenestemottakerens private inngang.

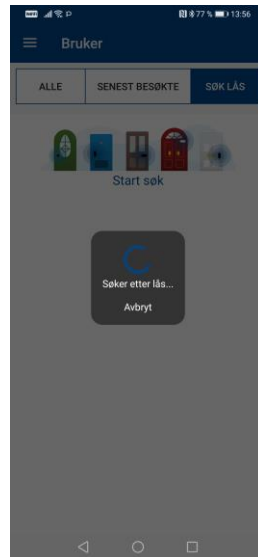
- Man kan skrive egen beskrivelse under Stedslås, som for eksempel lokasjon dersom døren er vanskelig å finne.
- Ved feilmelding til Tellu er det viktig å oppgi om det gjelder stedslås eller brukerlås slik at Tellu feilsøker riktig lås.
- Som stedslås kan man montere både vanlig e-lås-kasse (KE-lås, boks med vrider på innsiden av døren), samt en elektronisk bryter for porttelefon/strømanlegg (ME-lås)



Figur 18 : Søk lås i nærheten ved å trykke «start søk» Husk å ha Bluetooth aktivert på telefonen!



Figur 19: Velg «bare tillat når appen brukes».



Figur 20: Den vil nå søke i nærheten etter låser du har tilganger til.

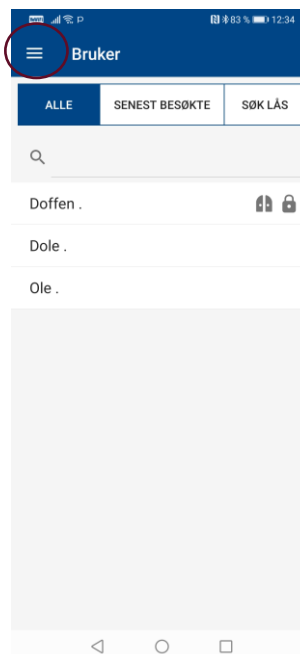
Søke opp lås:

Hvis du ikke ønsker å bla gjennom alle tjenestemottakere, kan du også søke lås ved å trykke på Søk lås, og deretter «start søk».

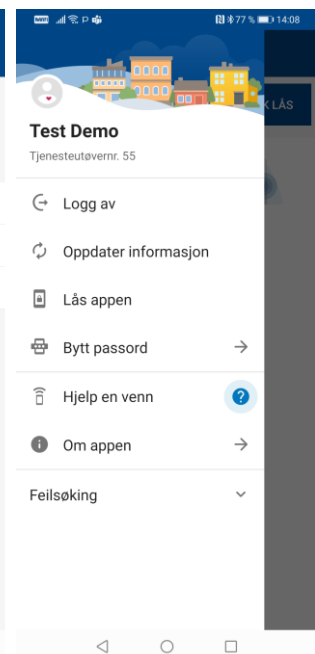
Første gang du bruker applikasjonens søkefunksjon må du gi tilgang til posisjon. Velg «bare tillat når appen brukes». Den vil nå søke i nærheten etter låser du har tilganger til. Dersom du ikke får opp noen lås selv når du står å ser på den, har du ikke korrekt adgangstillatelse.

Du kan også benytte funksjonen «Senest besøkte lås» der du kan hente opp den tjenestemottakeren du akkurat har vært hos.

Ved å trykke på burger-ikonet øverst til venstre, vil du få tilgang til administrasjonsmenyen. Her vil du få opp navnet ditt, og muligheten til å oppdatere informasjon, låse appen og logge av. Man får også muligheten til å bytte passord, eller sjekke tilkoblingsstatus under Feilsøking.

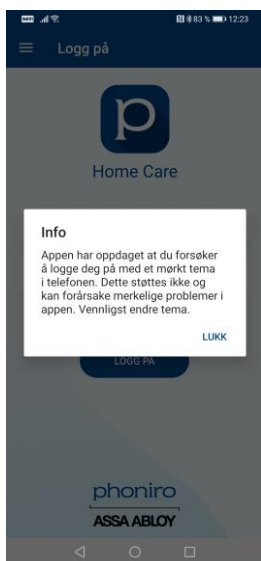


Figur 21: Administrasjonsmeny

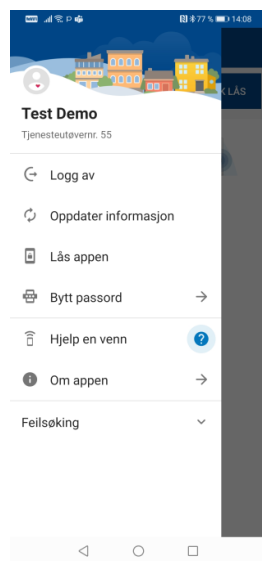


Figur 22: Funksjonsoversikt i administrasjonsmeny

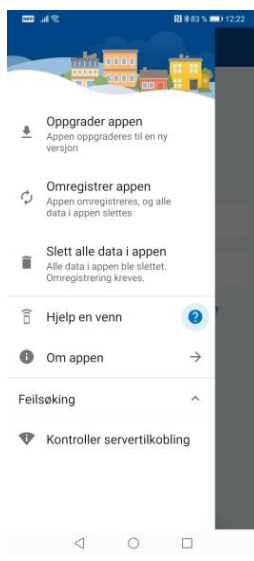
Oppdatere informasjon og feilsøking



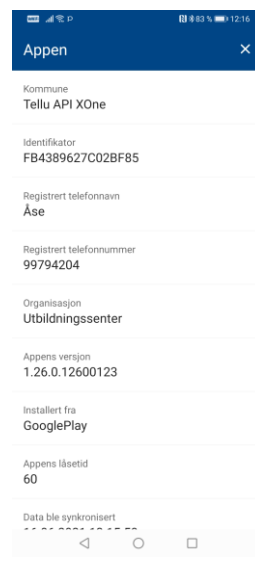
Figur 23 : Hvis du har mørkt tema på din telefon, vil du få informasjonsmelding om dette



Figur 24: Administrasjonsmeny - oppdater informasjon



Figur 25: Administrasjonsmeny når utlogget



Figur 26: «Om appen»

Mørkt tema (figur 23)

Blir skjermen «sort» når man søker etter tjenestemottaker/lås? Hvis man har på mørk modus aktivert på telefonen er dette et kjent problem, skru av mørk modus.

Oppdater informasjon (figur 24)

For å hente inn den nyeste informasjonen på applikasjonen, trykker man «Oppdater informasjon». Dersom tjenestemottaker nettopp har fått ny lås, eller den ansatte har fått endret adgangstillatelser, vil ikke endringene være tilgjengelig i applikasjonen før man har oppdatert informasjon

Endre mellom montør-app og personell-app (figur 25)

Hvis du har flere funksjoner i din kommune, som for eksempel montør og personell, vil du måtte ha en egen montør-innlogging for å få tilgang til montørfunksjoner. For å bytte mellom disse to innloggingene, logger man ut av konto, velger «Omregistrer appen», for deretter å logge inn med den andre påloggingen man har til sin andre funksjon. Appen tilpasser utseendet etter rollen du logger inn med. Dersom din bruker har både montør og personell-rolle vil appen ha problemer med å vite hvilket utseende den skal vise, derfor bør man ikke kombinere montør-rolle med andre roller.

Innloggingsutfordringer (figur 26)

Dersom man får feil brukernavn og passord, kan det være tilgang ikke er korrekt, eller telefonen ikke er registrert. Under «Om appen» kan du se at telefonen er registrert på rett avdeling under «Organisasjon», og du kan også sjekke når systemet sist synkroniserte med administrasjonssystemet under «Data ble synkronisert». Dersom du er i kontakt med Tellu Support, kan det være vi ønsker å vite hvilken programvareversjon du har i appen, dette finner du her under «Appens versjon» .

Dersom appen virker treg, og du har innloggingsproblemer, sjekk servertilkobling ved å trykke på «Feilsøking» og velg «Kontroller servertilkobling». Hvis du får feilmelding på dette, kontakt umiddelbart Tellu support.

Feilmeldinger ved førstegangs innlogging

- Feilmelding «Mangler identifikator» (16 sifret kode): Verifiser at du har fått ny identifikator/lisenskode fra brukerstøtte, eller administratoren på din arbeidsplass kan finne det inne i administrasjonssystemet
- Feilmelding «Feil identifikator»: Android og iPhone har forskjellige identifikatorer, sjekk at man bruker korrekt identifikator, eller sjekk at alle sifre er korrekte.

Jeg finner ikke lås/tjenestemottaker i søkeliste

- Er brukeren / låsen registrert i PhoniCare?
- Har den ansatte den riktige tilhørigheten? Hvis man har flere roller kan det føre til at applikasjonen ikke skjønner hvilken visning den skal vise.

Hvilke telefoner kan man bruke?

- Android med OS nyere enn Android 8
- iPhone med OS nyere enn iOS 11

Nye telefoner er noen ganger vanskelige å forutse problemer på, og PhoniCare bruker opp mot 6 måneder for å tilpasse applikasjonen til nye OS versjoner. Derfor anbefales det ikke å kjøpe det aller nyeste.

Jeg får ikke låst opp dør til én bestemt tjenestemottaker

- Sjekk om døren er trykket godt nok inntil karmen ved å trykke døren mot karmen. Noen dører må også trykkes/holdes oppover.
- Låsen 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
- Får du opp «lavt batteri» eller «kritisk lavt batteri»? De som drifter e lås i din kommune har sannsynligvis fått varsel via driftssystemet, hvis feilmeldinger gjentar seg kan man kontakte driftsansvarlig for å varsle om batterivarselet.

Har du spørsmål?

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

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