



## SYSTEM FÖR FELANMÄLAN

### MANUAL

Hyresgäster & Boende

# HÖGKULLENS SYSTEM FÖR FELANMÄLAN



## Inloggning

### 1 GÅ TILL HÖGKULLENS WEBBPLATS

På Högkullens webbplats [hogkullen.se](http://hogkullen.se) väljer du menyvalet **FELANMÄLAN > LOGGA IN**.

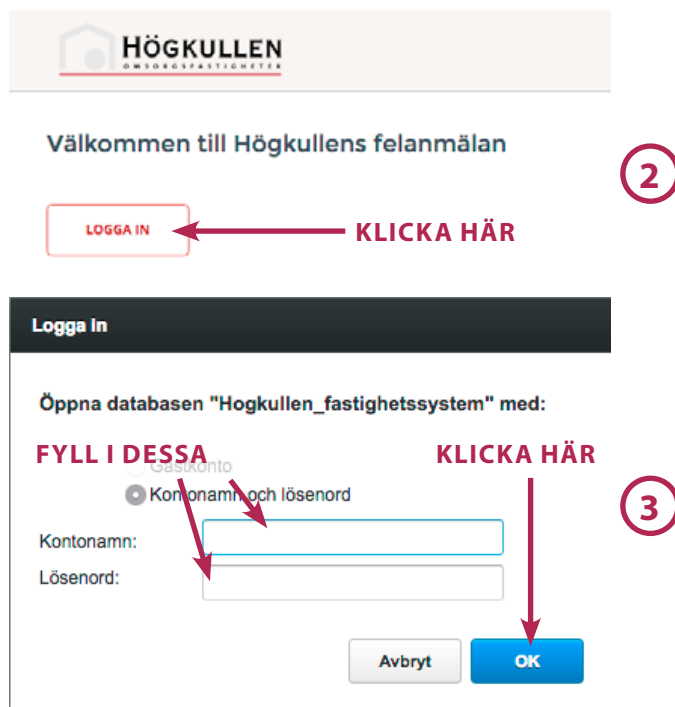
### 2 LOGGA IN

Klicka på knappen **LOGGA IN**

### 3 FYLL I INLOGGNINGSUPPGIFTER

Skriv in ditt **Kontonamn** och **Lösenord** och klicka på **OK**

Har du glömt Kontonamn och Lösenord eller fungerar inte inloggningen av någon annan anledning? Skicka då e-post till vår supportavdelning [support@hogkullen.se](mailto:support@hogkullen.se) och beskriv ditt problem.



## Startsidan

### 4 KONTROLLERA ATT DU HAMNAT RÄTT

Kontrollera att det är rätt fastighet du ser på sidan. Den visas i de flesta fall med en bild (4a) med fastighetsbeteckning med adress (4b).

Hamnar du på en sida som inte hör till "din" fastighet, ber vi dig att kontakta vår support omgående på [support@hogkullen.se](mailto:support@hogkullen.se)

HÖGKULLEN  
BILDRAPPORTSYSTEM

LOGGA UT x

Välkommen till felanmälan för fastighet nr 123 45  
Slottet 1 | Slottsbacken 1 | Stockholm

Vid akuta ärenden – Ring: 08 123 456 **5b**

**5a** SKAPA NY FELANMÄLAN +

**5**

| Ref.nr    | Skapad       | Anmälare                     | Rubrik                           | Visa | Status   | Kommentarer |
|-----------|--------------|------------------------------|----------------------------------|------|----------|-------------|
| 12345-152 | 1 okt. 2016  | Victoria Bernadotte, zynk    | Varför är norska flaggan hissad? | 🔍    | PÅGÅENDE | 0           |
| 12345-151 | 1 okt. 2016  | Silvia Bernadotte, zynk      | Fel flagga på flaggstången       | 🔍    | MOTTAGEN | 0           |
| 12345-150 | 30 sep. 2016 | Carl Gustaf Bernadotte, zynk | Flaggan är inte hissad           | 🔍    | KLART    | 0           |

### 5 SKAPA EN NY FELANMÄLAN

Klicka på den gröna knappen **SKAPA NY FELANMÄLAN +** (5a).

Är ditt ärende av mer akut art (vattenläcka o.dyl.) som inte kan vänta, ber vi dig ringa Journumret (5b).

HÖGKULLEN  
BILDRAPPORTSYSTEM

Skapa ny felanmälan för fastighet nr 123 45  
Slottet 1 | Slottsbacken 1 | Stockholm

Vid akuta ärenden – Ring: 08 123 456

**6**

**6a**

1 Silvia

2 Bernadotte

3 silvia@slottet.se **6d**

4 08 987456

5 Fel flagga på flaggstången

6 Idag vajade den danska flaggan på slottets flaggstång

7 Utomhus

**6b** TA BORT X

**6c** SKICKA ↑

LÄGG TILL FÖRKLARANDE BILDER

BILD 2

BILD 3

### 6 FYLL I DIN FELANMÄLAN

Fyll i alla sju punkter i formuläret (6a).

Skulle du ångra felanmälan, klickar du på knappen **TA BORT X** (6b). Då raderas felanmälan och du kommer åter till startsidan.

När du är klar med din felanmälan klickar du på knappen **SKICKA** (6c). Då registreras felanmälan hos Högekullen. Du får även ett bekräftelsemail till den e-postadress (6d) du angivit i formuläret.

Du kan även bifoga bilder på felet. Mer om hur det går till kan du läsa längre fram i denna manual.



Skapa ny felanmälan för fastighet nr 123 45  
Slottet 1 | Slottsbacken 1 | Stockholm

Vid akuta ärenden – Ring: 08 123 456

1 Silvia  
2 Bernadotte  
3 silvia@slottet.se  
4 08 987456

5 Fel flagga på flaggstången  
6 Idag vajade den danska flaggan på slottets flaggstång  
7 Utomhus

TA BORT X

SKICKA ↑

LÄGG TILL FÖRKLARANDE BILDER



7  
BILD 2

BILD 3

LÄGG TILL BILDER HÄR

## 7 Lägg till bilder

### OBS!

Det är inte obligatoriskt att bifoga bilder. Bifoga bilder endast om du tror att det kan hjälpa oss på Högekullen att förstå felet/ problemet på ett bättre sätt.

Du lägga till upp till 3 bilder i rutorna i din felanmälan, direkt från din dator (tyvärr är inte denna funktion tillgänglig från mobil enhet via webbläsare just nu).

Vill du bifoga bilder måste du göra det innan du klickar på **SKICKA** knappen. Det går inte att infoga bilder i efterhand.

### SÅ HÄR GÖR DU:

1. Markera en bildruta och högerklicka
2. Navigera till din bildmapp och välj bild

eller

1. Drag och släpp bilden direkt på en bildruta.

Tänk på att varje bild får vara max 600kb stor.

Har du större bilder måste du först komprimera och/eller beskära dem. Ett tips är att använda ett bildbehandlingsprogram och spara i JPEG-format.



Välkommen till felanmälan för fastighet nr 123 45  
Slottet 1 | Slottsbacken 1 | Stockholm

Vid akuta ärenden – Ring: 08 123 456

SKAPA NY FELANMÄLAN +

| Ref.nr    | Skapad       | Anmälare                     | Rubrik                           | 8c<br>Visa | 8a<br>Status | 8b<br>Kommentarer |
|-----------|--------------|------------------------------|----------------------------------|------------|--------------|-------------------|
| 12345-152 | 1 okt. 2016  | Victoria Bernadotte, zynk    | Varför är norska flaggan hissad? | 👁          | PÅGÅENDE     | 0                 |
| 12345-151 | 1 okt. 2016  | Silvia Bernadotte, zynk      | Fel flagga på flaggstängen       | 👁          | MOTTAGEN     | 0                 |
| 12345-150 | 30 sep. 2016 | Carl Gustaf Bernadotte, zynk | Flaggan är inte hissad           | 👁          | KLART        | 0                 |

## 8 ÖVERBLICK ÖVER ALLA FELANMÄLNINGAR

På startsidan har du överblick över alla felanmälningar som tidigare gjorts för den aktuella fastigheten. Här ser du även **Status** (8a) för varje felanmälan och om det finns några **Kommentarer** (8b). Läs vidare om kommentarer under punkt 10 längre fram i denna manual.

## STATUSMARKERINGAR

**MOTTAGEN** – indikerar att Högekullen tagit emot anmälan

**PÅGÅENDE** – indikerar att Högekullen att vi börjat arbeta med en åtgärd för felanmälan.

**KLART** – indikerar att vår lokala hantverkare rapporterat ärendet som slutfört.

Vill du snabbgranska en felanmälan, klickar du på symbolen för **Ögat** (8c). I en pop-up ruta (8d) kan du då läsa hela felanmälan. Du stänger pop-up rutan genom att klicka på symbolen för **Ögat** igen eller någonstans utanför pop-up rutan.

Vill du ytterligare fördjupa dig i en specifik felanmälan klickar du på knappen **GRANSKA** (8e), som tar dig till sidan för en enskild felanmälan.





Slottet 1 | Slottsbacken 1 | Stockholm  
 Anmälan gjord: 2016-10-01 16:17:31 av Victoria Bernadotte, zynk.

9a

9

Felanmälan 12345-152

PÅGÅENDE

Varför är norska flaggan hissad?



BILD 2

9b

BILD 3

Glömde ni att hala den efter 17 maj?

Utomhus

Kommentarer

NY KOMMENTAR +

2016-10-04 13:27:04 | zynk

Norska flaggan är vacker!

10a

10b

10

10d

10c

## 9 ENSKILD FELANMÄLAN

(9a) Bild på fastigheten, fastighetsbeteckning, adress samt när och vem som gjort felanmälan.

(9b) Unikt nummer för felanmälan, status, ev. bilder samt beskrivning. Observera att felanmälan som är gjord och inskickad inte längre kan ändras. Men istället kan du komplettera med en kommentar.

## 10 KOMMENTARER TILL FELANMÄLAN

Längst ned på sidan för den enskilda felanmälan finns det möjlighet att komplettera felanmälan med en kommentar.

Behöver du komplettera din felanmälan, så är det här du gör det (10d).

Här kan kommentarer från såväl hyresgästen som Högkullen eller Utföraren (hantverkaren) återfinnas. I listan kan du se när och av vem kommentaren är gjord (10a). Du kan läsa första delen av kommentaren (10b) och detaljgranska hela kommentaren i en pop-up ruta genom att klicka på symbolen för **Ögat** (10c). Vill du infoga en ny kommentar klickar du på knappen **NY KOMMENTAR +**.

## 11 KOMMENTERA EN FELANMÄLAN

Skriv din kommentar i fältet (11a).

Skulle du ångra och inte vill kommentera, klicka då på knappen **TA BORT X** (11b). Då raderas kommentaren och du kommer åter till sidan för den enskilda felanmälan.

När du är klar med din kommentar klickar du på knappen **SKICKA** (11c). Då registreras kommentaren tillsammans med felanmälan och kan läsas av alla inblandade parter.

## Navigation med knappar

### TILLBAKA TILL STARTSIDAN

Knappen **STARTSIDA** tar dig tillbaka till *Startsidan för den aktuella fastigheten*. Denna knapp hittar du på sidan för *Enskild Felanmälan*.



### LOGGA UT

Knappen **LOGGA UT** loggar ut dig från systemet och tar dig tillbaka till Högkullens webbplats. Denna knapp hittar du på *Startsidan*.

