Közvilágítási ügyfélszolgálati rendszer Önkormányzati hibabejelentő

Az önkormányzatok részéről korábban telefonon, faxon, vagy elektronikus levélben beérkező hibabejelentési lehetőségek mellett immár több éve KÖZVETLEN, ONLINE hibabejelentési felület és ügyfélszolgálati rendszer állt partnereink rendelkezésére – ezzel lényegesen felgyorsult és leegyszerűsödött a hibabejelentések kezelése.

Számos önkormányzati partnerünk már eddig is élt az ügyfélszolgálati rendszerünk előnyeivel:

- a regisztrációhoz kötött felületen (a más csatornákon az azonosításhoz szükséges) bejelentő-adatok nélkül is lehetőség van a hivatalos önkormányzati hibabejelentések megtételére;
- a rendszerben nyomon követhetik az aktuális bejelentett hibák státuszát (az egyéb csatornákon beérkező, telefonon, emailben, illetve a lakosság által bejelentett hibákét is);
- bármikor ellenőrizhetik az elvégzett javításokat az Önkormányzatuk számára praktikus lekérdezési időintervallumok megadásával igényük szerint kérhetik le a javítási riportokat.
- szerelőink a javítás elvégzését internet-alapú, korszerű informatikai eszközökkel a javítás helyszínén dokumentálják– ezzel is biztosítva az ügyfélszolgálati rendszerünket használó önkormányzati partnereink naprakész tájékoztatását.

Az ügyfélszolgálati rendszer használata minden önkormányzati partnerünknek előnyös: az aktív felhasználóknak ezúton is köszönjük a bizalmat – az új felhasználói igényeket az ugyfelszolgalat@kozvil.hu címre várjuk.

VÁLTOZÁS: AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLATI RENDSZERÜNK MEGÚJULT!

A közvilágítási ügyfélszolgálati rendszert teljesen új alapokra helyeztük és a könnyebb kezelhetőség érdekében az alapjaitól újraterveztük:

Ezentúl egy letisztult, kényelmesebben kezelhető és könnyebben áttekinthető felületen tehetik meg a hivatalos önkormányzati hibabejelentéseket, és ellenőrizhetik az elvégzett javításokat.

Az új közvilágítási ügyfélszolgálati rendszerünk az alábbi címen érhető el: https://hibabejelento.kozvil.hu



Belépéshez és a rendszer használatához minden korábbi felhasználónknak új belépési adatokat küldtünk. A megújult közvilágítási ügyfélszolgálati rendszer használatához a következő oldalakon nyújtunk segítséget.

Ezúton is köszönjük VILLÁNY Önkormányzatának hozzájárulását ahhoz, hogy jelen tájékoztatónkban egy konkrét önkormányzati felhasználónk példáján keresztül mutathatjuk be a megújult közvilágítási ügyfélszolgálati rendszerünk használatát.

Bejelentkezés

Bejelentkezni a regisztrációs emailben megadott felhasználónévvel és jelszóval lehet a "Bejelentkezés" gombra kattintva.

Az első belépéshez általunk küldött jelszót javasoljuk megváltoztatni, így a belépési adatokat kizárólag Önök fogják ismerni.

Amennyiben rendszeresen ugyanaz a felhasználó fogja használni a rendszert, a következő belépés(ek) során a felhasználónév és a Profil-hoz feltöltött fotó is automatikusan megjelenik.

Ugyanezen a felületen új jelszót is tudunk igényelni, ha az "Elfelejtett jelszó"-ra kattintunk. Ilyenkor a felugró ablakban meg kell adni a felhasználónevet és az ahhoz tartozó email címet.

Sikeres bejelentkezés után azonnal megjelennek a felhasználói fiókhoz rendelt település(ek)re vonatkozó Hibabejelentések – számos szűrési lehetőséggel segítve az igény szerinti áttekintési lehetőségeket, valamint az adatok igény szerinti szűrésben történő exportálását / számítógépre mentését.

A FŐOLDAL FELÉPÍTÉSE

A fejlécben lévő **Menü-**, **Települések-** és **Hiba bejelentése**-gyorsgombok alatt balról jobbra haladva a Menü-oldalsáv, Települések-oldalsáv és a Hibabejelentések áttekintését, szűrését, illetve az igény szerint lekérdezett információk Excel fájlba exportálását segítő munkafelület látható.

KÖZVIL	🗙 Menü 📫 Települések	Hiba bejelentése						Amrein Adél 🗸 🙀
🛷 Hibabejelentések	Települések szűrése 🔻							
		▼ Szűrő						O
	Aktív települések 🗧 🕈	Település:	Közterület neve:	Hiba típusa:	Státusz:			
	Használja a fenti kere lőt.	Összes		Egyedi ×	Összes			
	Arhivált telepjítések ∓ 👻	Szűrés O Mégse	m					
		# Hibabejelentések					🛓 Exportálás	i Új hozzáadása
Települések szűr	ése 🔻	Hibaazonosító 🗢	Település 💠	Közterület neve ≑	Bejelentve 🔺	Tipus 💠	Státusz 💠	Határidő 🜩
Aktív települések	Ŧ	VILLANY -190401-1	Villány	Teszt utca, 11	2019.04.01. 08:00	Egyedi	Új	2019.04.09. 08:00
Villány	0	VILLANY -190329-4	Villány	Próba utca, 98	2019.03.29. 11:18	Egyedi	SÉRÜLT	2019.04.06. 11:18
Arhivált település	ek∓ v	VILLANY -190329-3	Villány	Teszt utca, 77	2019.03.29. 11:14	Egyedi	Folyamatban	2019.04.06. 11:14
		VILLANY -190329-2	Villány	Próba út, 12-36	2019.03.29. 11:13	Egyedi	Szakaszhiba	2019.04.06. 11:13
		VILLANY -190329-1	Villány	Teszt utca, 28	2019.03.29. 11:11	Egyedi	Lezárt	2019.04.06. 11:11

Az "**Aktív települések**" felsorolását (illetve a legtöbb önkormányzati felhasználó esetében a saját, hozzárendelt települést) a jelzett gombra kattintva lehet a települések menüpontban láthatóvá tenni. Ilyenkor a település neve melletti szám a településre vonatkozó aktuális "nem lezárt" státuszban lévő hibabejelentések számát mutatja.

A könnyebb áttekinthetőség érdekében a fejlécben megjelenő gyorsgombokkal mindkét oldalsáv (külün-külön) elrejthető, így a teljes kijelzőt kitölti a hasznos tartalom - ahogyan az a következő oldalon látható.



GYORSGOMBOK

KÖZVIL X Menü **‡** Települések Hiba bejelentése

A fejlécben található gyorsgombokra kattintva a következő műveletek elvégzésére van lehetőségünk:



Elrejthetjük/megjeleníthetjük az oldal bal oldalán található Menü-oldalsávot

o praktikus elrejteni, hiszen az önkormányzatok számára biztosított funkciók kifejezetten a hibabejelentések kezelésére és áttekintésére korlátozottak.

Elrejthetjük/megjeleníthetjük az oldal bal oldalán található Települések-oldalsávot

- o a legtöbb önkormányzati partnerünk csak a saját településre vonatkozó hibabejelentéseket kezeli – számukra ennek a felületnek nincs jelentősége: a könnyebb áttekinthetőség érdekében érdemes elrejtve tartaniuk.
- o azok számára jelenthet segítséget, akik több település hibabejelentéseit is kezelik: ők (az adott településre szűrés mellett) erről a felületről is kiválaszthatják, melyik település hibacímeit kívánják áttekinteni.

Hiba bejelentése

A "Hiba bejelentése" gyorsgombra kattintva megkezdhetjük egy új hibabejelentés felvitelét.

SZEMÉLYES PROFIL

A fejléc jobb oldalán a bejelentkezett felhasználó neve látható - erre kattintva lehetőségünk van:

- kilépni a rendszerből,
- módosítani a felhasználói fiók adatait.

FONTOS! Az első bejelentkezést követően itt van lehetőség arra is, hogy a felhasználó saját (mások által nem ismert) jelszót állítson be a felhasználói fiókhoz:



Menü 茾 Települések Hiba bejelentése		Amrein Adél 🗸 🥳
🛔 Profil		
🛢 Fiók adatok		
★ Felhasználónév:	Új jelszó:	Jelszó megerősítése:
Bejelentkezéshez és új jelsző igényléséhez használatos.	Meg tudja változtatni a jelszavát, ha ide beírja az újat.	Ha szeretné megváltoztatni a jelszavát ennek a mezőnek egyeznie kell az "Új jelsző" mezővel.
★ Teljes név:	★ Email:	Kép:
Amrein Adél		x x
Csak ez a név lesz látható az oldalon.	Új jelsző igénylésére használatos, valamint különböző értesítések is erre a címre érkeznek majd.	
		No file selected

Hibabejelentések

A gyorsgombok segítségével az oldalsávokat elrejtve a teljes képernyőt kitölti a hasznos tartalom:

KÖZVIL	Amrein Adél 🗸						
▼ Szűrő							Ø
Település: Összes	Közterület ner	ve: Hiba típusa: Egyedi ×	Státusz: Összes				v
 Szűrés Mégse Hibabejelentések 	m		Új Folyamatban Szakaszhiba Lezárt SÉRÜLT			ع Exportá	ás 👲 Új hozzáadása
Hibaazonosító 🜲	Település 🗢	Közterület neve 🗢		Bejelentve 🔺	Típus 🖨	Státusz 💠	Határidő 🗢
VILLANY -190401-1	Villány	Teszt utca, 11		2019.04.01. 08:00	Egyedi	Új	2019.04.09. 08:00
VILLANY -190329-4	Villány	Próba utca, 98		2019.03.29. 11:18	Egyedi	SÉRÜLT	2019.04.06. 11:18
VILLANY -190329-3	Villány	Teszt utca, 77		2019.03.29. 11:14	Egyedi	Folyamatban	2019.04.06. 11:14
VILLANY -190329-2	Villány	Próba út, 12-36		2019.03.29. 11:13	Egyedi	Szakaszhiba	2019.04.06. 11:13
VILLANY -190329-1	Villány	Teszt utca, 28		2019.03.29. 11:11	Egyedi	Lezárt	2019.04.06. 11:11

A nyitott hibacímeket a rendszerünk térképen is megjeleníti. (A térkép csak akkor látható, ha van nyitott hiba.)

SZŰRŐ A HIBACÍM-LISTA IGÉNY SZERINTI SZŰKÍTÉSÉRE

Az oldal felső részén található egy szűrő, amivel könnyen tudunk szűrni a bejelentések között.

Első megtekintéskor a szűrőben csupán a leggyakrabban használt szűrési opciók láthatóak (lásd a fenti illusztrációt) - a szűrő jobb felső sarkában található lefelé mutató nyílra kattintva jeleníthetjük meg az összes szűrési opciót.

elepülés:	Közterület neve:	Hiba típusa:	Státusz:	Bejelentés módja:	
Összes		Egyedi ×	Összes	Összes	
		Szakasz			
.étrehozás - ntervallum kezdete:	Létrehozás - Intervallum vége:	Lezárás - Intervallum kezdete:	Lezárás - Intervallum vége:		
libaazonosító:	Bejelentő neve:	Megjegyzés:	Lezárva:		
			Összes 🔻		
Ónkormányzati vojelentés:					
össess –					
USSZES ¥					

A mezőkbe kattintva választhatunk a felajánlott lehetőségekből. Más eredményre vezető szűrést vagy a teljes listát a bejelölt szűrési paraméterek változtatásával, illetve a nem igényelt szűkítések eltávolításával kaphatunk.

HIBABEJELENTÉSEK LISTÁJA

A szűrő alatt található a bejelentések listája:

→ Szűrés Q Mégse	m				\sim	
🛷 Hibabejelentések					🛓 Exportá	lás 👤 生 Új hozzáadás
Hibaazonosító 🖨	Település 🗢	Közterület neve 🗢	Bejelentve 🔶	Tipus 🖨	Státusz 🖨	Határidő 💠
VILLANY -190401-1	Villány	Teszt utca, 11	2019.04.01. 08:00	Egyedi	Új	2019.04.09. 08:00
VILLANY -190329-4	Villány	Próba utca, 98	2019.03.29. 11:18	Egyedi	SÉRÜLT	2019.04.06. 11:18
VILLMIN	Villány	Teszt utca, 77	2019.03.29. 11:14	Egyedi	Folyamatban	2019.04.06. 11:14
VILLANY -190329-2	Villány	Próba út, 12-36	2019.03.29. 11:13	Egyedi	Szakaszhiba	2019.04.06. 11:13
VILLANY -190329-1	Villány	Teszt utca, 28	2019.03.29. 11:11	Egyedi	Lezárt	2019.04.06. 11:11

A különböző Státuszok jelentése:

Új	Az újonnan rögzített, még javítás előtt álló hibabejelentések jelölésére szolgál.
Folyamatban	Olyan esetekben használjuk, ha szerelőink jártak a helyszínen, de az adott világítótest hibáját nem tudták kijavítani – várhatóan a következő kiszállás alkalmával sikerül majd megnyugtatóan lezárni. • Ilyen lehet például, ha a lámpaoszlop zárt területen van, a szilárd útburkolattól 8m-től távolabb, így a bejutás érdekében fel kell vennünk a kapcsolatot az ingatlan tulajdonosával.
SÉRÜLT	 Olyan esetekben használjuk, amikor a közvilágítási eszközök sérüléséről (leírás és fotó alapján) szakembereinknek kell eldönteni az adott sérülés jellegét: Elemi kár esetén "Új" státuszt kap, és mi gondoskodunk a javtásról. Szándékos rongálás esetén ajánlatadási folyamatot indítunk el, amely az Önkormányzat döntését igényli. Az ilyen hibacímet javítás nélkül kell lezárnunk addig, amíg az Önkormányzat meghozza döntését.
Szakaszhiba	 3-nál több db, egymás melletti lámpaoszlopon lévő világítótest hibája. Az ilyen bejelentéseket elsődleges prioritással kezeljük: azonnal elbíráljuk, hogy valóban Szakaszhibáról lehet-e szó: Amennyiben igen, azonnal továbbítjuk a területen illetékes Áramhálózati Engedélyeshez, mert az ő feladatuk a hiba gyors elhárítása. Amennyiben a hibacím nagy valószínűséggel tévesen kapott Szakaszhiba-minősítést, a bejelentést Egyedi hibára módosítjuk, és saját munkatársainknak adjuk ki javításra.
Lezárt	A javított hibabejelentéseket jelöli.

A listában sárga háttérszínnel jelennek meg azok a hibacímek amelyek javítási határideje 2 nap múlva lejár, narancssárgával azok, amelyeknek a határideje már lejárt. Amennyiben az adott bejelentést lezárják, a háttérszín alapértelmezettre vált.

A lista alatt ki tudjuk választani, hogy hány db hibabejelentést szeretnénk egyszerre megtekinteni. Ha ez a szám kisebb, mint a kiválasztott szűrőknek megfelelő bejelentések száma, akkor egy lapozót fogunk látni alatta, amely mellett láthatjuk még az adott szűrőknek megfelelő bejelentések számát is.

A listából lehetőségünk van egy-egy kiválasztott bejelentés részleteinek megtekintésére, új bejelentés hozzáadására, valamint Excel fájlba exportálni is tudjuk az előzőekben a Szűrő-vel az aktuális igények szerint leszűkített adatokat:

- o Új bejelentés hozzáadásához az "Új hozzáadása" almenüre kell kattintani.
- o Exportálni az "Exportálás" gombra kattintva lehet.
- Egy-egy bejelentés részleteinek megtekintéséhez a Hibaazonosítóra kell kattintani.

RÖGZÍTETT HIBABEJELENTÉS MEGTEKINTÉSE

A Hibaazonosítóra kattintva jutunk el az adott bejelentés részletes oldalára, ahol ugyanezt a hibaazonosítót láthatjuk az oldal felső sávjában. Az azonosító alatt levő színsáv a hiba státuszának megfelelő színnel jelenik meg.

Ez alatt láthatjuk, hogy ki és mikor vitte fel a bejelentést. Alatta, a bejelentés részleteinél látjuk a hiba adatait, a bejelentő adatait, a hiba leírását.

Itt jelennek meg a későbbi státusz-váltások, így a javítás (Lezárás) időpontja is.

A helyszíni javítást végző munkatársaink hamarosan ugyanebben a rendszerben fogják rögzíteni a javításhoz felhasznált alkatrészeket is *(ezt a funkciót még néhány hétig teszteljük),* így a hibacím lezárását követően a jövőben ezt az információt már Önök is nyomon követhetik.

🗙 Menü 👎 Települések	Hiba bejelentése		Amrein Adél 🗸 👘
VILLANY -190329-4			
Amrein Adél			2019-03-29 10:18:30
🛦 Hiba adatai		🛔 Bejelentő adatai	
Bejelentve Település Közterület neve Házszám(ok) Oszlopra írt azonosítószám Hiba típusa Teljesítési határidő Státusz	2019.03.29. 11:18 Villány Próba utca 98 - Egyedi 2019.04.06. 11:18 <u>SÉRUIT</u>	Név Email Telefonszám Bejelentés módja	Minta Géza - 10 123 4567 Telefon
🕱 Hiba leírása		🗞 Használt alkatrészek	
Az utolsó ház (98. szám) előtt	i oszloptól számított 2. oszlopon a lámpa nem világít.	Még nem használtak alkatrés	szt.

ÚJ HIBABEJELENTÉS RÖGZÍTÉSE

Új hibabejelentést 2 módon is indíthatunk:

- o A fejlécben található "Hiba bejelentése" gyorsgombra kattintva;
- A hibabejelentések listája fölött az "Exportálás" gomb mellett található "Új hozzáadása" gombra kattintva

Mindkét esetben megjelenik az új hibabejelentés felvitelére szolgáló adatlap (amely a következő oldalon látható).

A Hibabejelentő adatlapon meg tudjuk adni a **lakossági** bejelentő adatait (elérhetősége fontos lehet, ha pontosításra van szükség), a hibacím adatait, és pontosítani tudjuk a hiba jellegét – ehhez a következő oldalakon adunk segítséget.

Ide nem szükséges felvinni a bejelentő Önkormányzat adatait, mert a belépés egyértelműen azonosítja a felhasználót.

Lehetőség van fájlok csatolására is, ami lehet fotó vagy a házszámmal nem azonosítható hibacím térkép-részleten történő megjelölése. Egyszerre akár több fájlt is lehet csatolni.

A bejelentést a "Mentés" gombra kattintva tudjuk véglegesíteni.

A HIBABEJELENTŐ ADATLAP:

KÖZYIL E Menü 🕈 Települések Hiba bejelentése	Amrein Adél 🗸 🎲
# Hibabejelentések	≣ Elemek listája 🛨 Új hozzáadása
🛔 Bejelentő adatai	
Név:	Email:
Telefonszám:	Bejelentés módja:
	Válasszon 👻
A Hiba adatai	
Hibaazonosító:	★ Település:
Automatikus	Villány 👻
★ Közterület neve:	Házszám(ok):
Oszlopra írt azonosítószám:	
Hiba leírása:	
Például: vibrálás, rongálás, leszakadt vezeték, kidőlt oszlop	
1	
Fájlok feltöltése:	
Engedélyezett fájltípusok: jpg, png, gif, jpeg, doc, docx, xls, xlsx, pdf, rtf, rar, zip	
+ Add files 2. Start upload Ø Cancel upload 🗇 Delete	
* Mentés 🖸 Mégsem	

Az új bejelentés hibaazonosítóját a rendszer automatikusan generálja, amikor rákattintunk a "Mentés" gombra, és a rendszer nem talál hibát az adatlap kitöltésében.

Amennyiben hibásan lenne kitöltve az adatlap, a rendszer azt a képen látható módon jelzi:

★ Közterület neve:	A mező kitöltése kötelező.	

A sikeres rögzítésről az alábbi értesítés érkezik:

KÖZVIL	E Menü	茾 Települések	Hiba bejelentése	Amrein Adél 🗸 👘
🛷 Hibabejelentések				🏢 Elemek listája 土 Új hozzáadása
Sikeres mentés. Új hozzáadása				8
Elemek listāja				

Újabb hibacím rögzítéséhez az "Új hozzáadása", a hibacímek áttekintéséhez az "Elemek listája" opciót kell kiválasztani. A főoldalra a logo-ra kattintva is visszajuthatunk.

A KÖZVILÁGÍTÁSI HIBÁK BEJELENTÉSÉHEZ SZÜKSÉGES INFORMÁCIÓK

A lakossági bejelentők sokszor nem adnak elég információt a közvilágítási hiba helyével, a hibás lámpatestek számával és a hiba jellegével kapcsolatban, ezért szeretnénk Önöknek segítséget nyújtani, milyen információkra szükséges feltétlenül rákérdezni a közvilágítási hibabejelentés során.

A közterület pontos neve (út, utca, tér, köz stb.)

Házszám

Ha nincs leolvasható házszám a hiba közvetlen közelében, a lámpaoszlopra írt azonosító szám (oszlopszám) segíti a hiba helyének pontosítását. A házszám a legfontosabb – ideális esetben mindkét információt megkapjuk.

Elvétve előfordulhat, hogy a házszám hiányában megadni tervezett oszlopszám sem látható – ilyenkor egy közeli keresztutcához viszonyított elhelyezkedés (pl. x utcától az y utca felé haladva a 2. lámpa) vagy egyéb segítő adat (pl. a szomszédos lámpaoszlop száma) könnyítheti meg a beazonosítást.

A nehezen pontosítható helyszínen vagy körülményesen megközelíthető helyen lévő hibacím esetén térképpel (a térkép-részleten valamilyen hely-megjelöléssel) is segíthetik munkatársaink munkáját.

Kerítéssel elzárt területen lévő lámpa esetén fontos:

Megközelíthető-e a kosaras autóval - ha a lámpaoszlop 8 méternél távolabb van a szilárd útburkolattól, fel kell vennünk a kapcsolatot a tulajdonossal/lakóval, hogy egyeztetni tudjunk a bejutásról.

A hiba jellege – a Megjegyzés rovatban

A leggyakoribb hibák: nem világít, villog, vibrál, halványan világít, illetve néha működik, néha nem.

Szerkezeti hibák: megrongált lámpatest, eltört vagy leesett a búra, egyéb alkatrész esett le a lámpatestről, szabadon lógó vagy meglazult kábel, az oszlop kidőlt vagy dőlésnek indult, szikrázik a vezeték stb.

Környezeti hibák: faágak dőltek a kábelre, oszlopra, vagy a lombok eltakarják az oszlopot és ezért nem látható jól a lámpa fénye.

Extrém esetek: a lámpatestben fészket rakott madár, leesett vagy a lámpatestre rálógó gólyafészek stb.

Mennyiség: a meghibásodott lámpák darabszáma.

Jellemző és sok esetben félrevezető "a teljes utcában nem működnek a lámpák". Fontos tudnunk, hogy a "teljes utca" 1-2 lámpát jelent vagy 3-nál is lényegesen többet (amely egyértelműen szakaszhibára utal).

Amennyiben több lámpát érint a hiba, fontos tudnunk, hogy azok egymást követően helyezkednek-e el, vagy az utcában elszórtan megjelenő egyedi hibák (ez esetben a többi hibacímet is pontosítani kell).

Abban az esetben, ha több egymás melletti vagy egymáshoz közeli utcában nincs közvilágítás, érdemes konkrétan felsorolni az érintett utcákat, és azt is, ha valamelyikben csak 1-3 lámpát érint a hiba.

Javasoljuk, hogy minden esetben kérjék el a bejelentő lakos nevét, telefonszámát: a fentiek alapján a bejelentő elérhetőségére szükség lehet a hibacím beazonosításához hiányzó információk pontosításához.

Bízunk abban, hogy a megújult ügyfélszolgálati rendszerünk megkönnyíti az Önkormányzat számára fontos információk kényelmes áttekintését. Esetleges kérdéseiket, javaslataikat az <u>ugyfelszolgalat@kozvil.hu</u> címre várjuk.