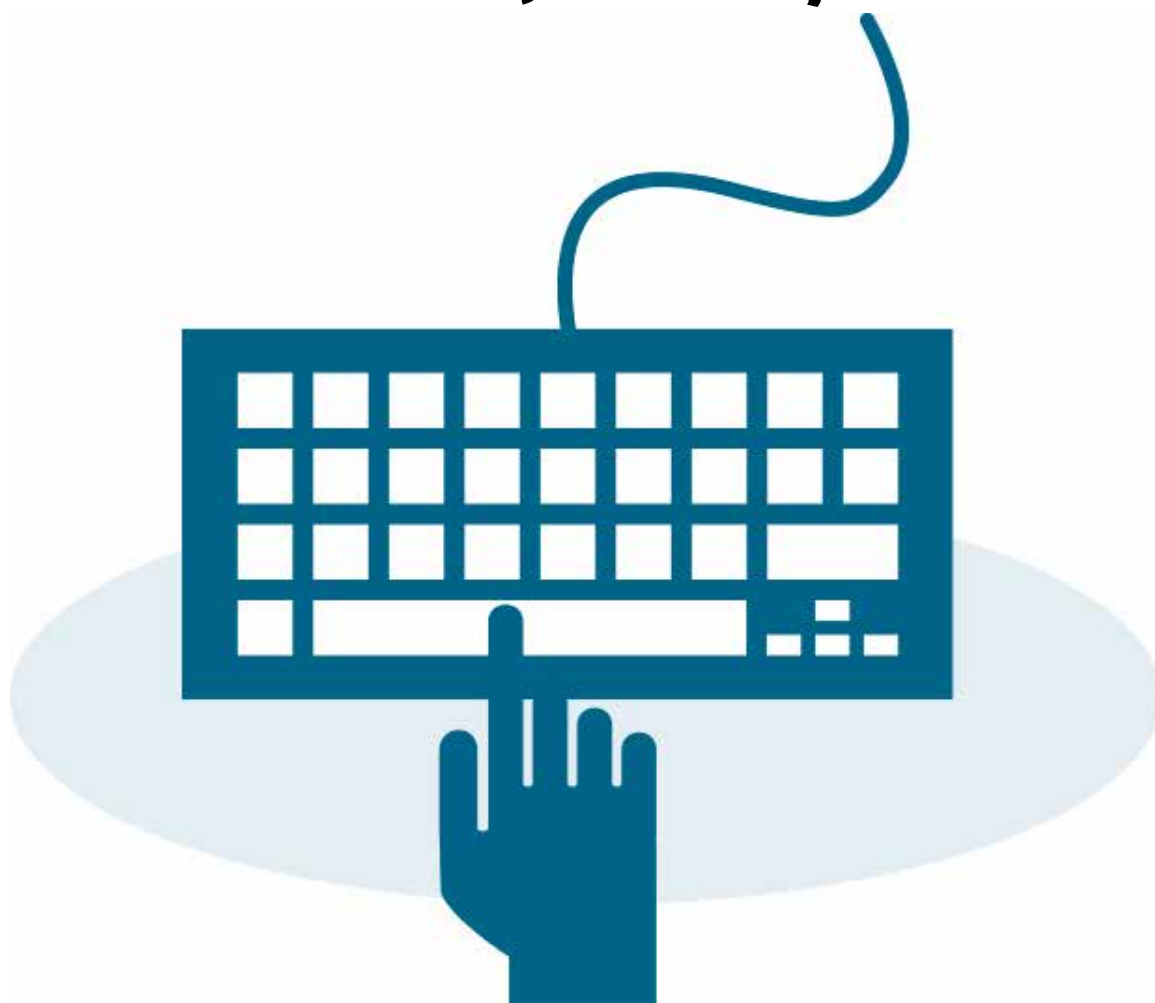


# HelpDesk

en vejledning



**Indberet et driftsmæssigt problem**

*Kødbyen*

HelpDesk modtager indberetninger om alt fra døre der binder, tage der er utætte, tagrender der hænger, vand i kælderens huller i asfalten, elevatorer der ikke virker, manglende køl eller andre driftsmæssige problemer, der er KEIDs ansvar.

Det er vigtigt, at du selv sætter jer ind i snitfladerne mellem dit vedligeholdelsesansvar som lejer og KEIDs ansvar som udlejer. De snitflader vil være beskrevet i din lejekontrakt.

HelpDesk modtager kun indmeldinger fra lejere hos KEID.

Er du fremlejer i Kødbyen skal du rette henvendelse til din egen udlejer og bede dem om at varetage indmeldingen til HelpDesk.

## Den digitale indgang

KEID foretrækker, at du indmelder din sag digitalt. På den måde sikrer vi, at sagen oprettes med det samme og, at der udpeges en ansvarlig maskinmester til at tage sig af problemet.

### I HelpDesk skal du:

- Beskrive, hvad problemet består i. Gør det så udførligt som muligt.
- Det er vigtigt, at du udpeger, hvor problemet er, så nøjagtig som mulig, ellers kan det være svært for håndværkerne at finde skaden. Den digitale indgang tilbyder dig værktøjer til at lokalisere problemet med stor nøjagtighed.

### Første gang på HelpDesk:

Du får adgang til HelpDesk via dette link:

<https://kejd.mdoc.dk/fm/Account/Login?ReturnUrl=%2Ffm%2F#>

Du kan også finde linket på KJødbyens hjemmeside: [www.kodbyen.kk.dk](http://www.kodbyen.kk.dk)



Første gang du bruger siden skal du oprette dig selv som bruger.

### Indberet et problem:

Når du er logget ind på siden, skal du frem til selve indmeldelsessiden. Det gør du ved at:

1. Klik på de *tre vandrette streger* i øverste venstre hjørne
2. Klik på "*Helpdesk*"
3. Klik på "*Sagsoversigt*" / "*Opret ny sag*"
4. Til sidst vælger du: "*Drift og Vedligehold*" og kan begynde at indberette din sag.

## Indmeldelse, Step by Step:

1. Giv din sag en beskrivende overskrift ("**Emne**")
2. Beskriv problemet så udførligt som muligt. Tænk på at modtager muligvis ikke kender dit lejemål så godt som dig selv. ("**Beskrivelse**")
3. I feltet "**Ansvarlig lejer**" skal du anvende rullemenuen for at finde den betegnelse der beskriver, hvilken type lejer du er.
4. Du har mulighed for at illustrere din sag med ex. fotos. "**Upload filer**"
5. Det er vigtigt, at du beskriver nøjagtigt, hvor problemet er lokaliseret. Det gøres nemmest ved at bruge "**Vælg på kort**"-funktionen. Funktionen finder du som et ikon til højre for "**Søg adresse**". Klik for ikonet  og du får et kort frem på skærmen
6. Zoom ind på kortet indtil bygningerne bliver rødlige og, du kan se bygningsnumrene.
7. Klik på nummeret i den bygning, hvor problemet er.
8. Du får nu to muligheder. Du skal klikke på "**Vælg Bygning**". Vær opmærksom på, at der udpeges en bygning, som har en fælles adresse. Det er ikke nødvendigvis den samme som dit lejemåls adresse (se pkt. 12)
9. Dit skærmbillede returnerer nu til indmeldingssiden, hvor du i næste linje skal vælge etage.
10. Herefter skal du udpege lokalet, hvor problemet er. Det gør du ved at klikke på ikonet  til højre for linjen "**Vælg Rum**".
11. Du får mulighed for at vælge lokale(r) på en etagetegning.
  - Du vælger lokale ved at klikke på lokalets nummer. Det valgte lokale markeres med rødt omrids.
  - Ved at holde "Ctrl" nede medens du klikker på rumnumre, kan du vælge flere lokaler på én gang.
  - Afslut udvælgelsen ved at klikke på "**Vælg og luk**" øverst til venstre på etagetegningen.
  - Etagetegning med udpegede rum vedhæftes automatisk indmeldelsen

12. I feltet "**Note til placering**" skal du skrive dit lejemåls præcise adresse, da systemet kun har fundet bygningens hovedadresse.

13. Udfyld felterne med dit navn, E-mail og tlf.-nr.

- Hvis du sørger for, at der er sat flueben i rubrikken "**Hold mig opdateret via mail**" og/eller "**Hold mig opdateret via SMS**" får du besked tilbage, - enten når sagen er løst eller, hvis der er andre informationer.

14. Indsend din sag ved at klikke på "**Gem og luk**" øverst til venstre i skærmbilledet.

## Telefon indgangen

Står du imidlertid et sted uden en computer er det muligt at ringe til HelpDesk på tlf. 3366 6100, - dog kun i åbningstiden:

Mandag til torsdag fra kl. 7-16  
fredag fra kl. 7-15.

Det er fortsat vigtigt, at skaden beskrives så udførligt som muligt og, at stedet fastslås med størst mulig nøjagtighed. Det kan være vanskeligt at gøre i telefonen, men sagsbehandlerne, som bemander HelpDesk kan, med jeres hjælp, udpege både bygning og lokale.

Uden for åbningstiden henvises akutte sager til vagttelefonen i Kødbyen, tlf. 2675 2675 eller til Rådhusvagtens døgnservice, tlf. 3366 2585.

## HelpDesk kan også

Du kan også kontakte HelpDesk om ejendomsadministrative spørgsmål, som fx. husleje og forbrugsregnskaber.

Når du er logget ind, klikker du på "Ejendomsadministration" og får mulighed for at rette spørgsmål til Ejendomsadministratorerne.



KEID, Kødbyen, oktober 2019