INTERNER BEREICH · HAUSWARTUNG UND FALLBEARBEITUNG

Fälle bearbeiten

So melden Sie sich an, finden Ihre Fälle und bearbeiten sie bis zum Abschluss. Sie brauchen nur Ihre E-Mail-Adresse und einen Browser auf Computer oder Handy.

1 Das Wichtigste in Kürze

Was ist ein Fall?

Jemand scannt den QR-Code an einem Raum oder einer Anlage und meldet einen Schaden oder Unordnung. Daraus entsteht ein Fall mit Beschreibung, Fotos, Ort, meldender Person und «Historie».

Wer sieht ihn?

Nur eingeladene Personen im internen Bereich. Die Triage prüft jede neue Meldung und übergibt sie einer verantwortlichen Person, zum Beispiel Ihnen. Die meldende Person hat keinen Zugang.

Beispiel aus Seewil: Simone Wyss meldet in der Garderobe Brühl Nord einen tropfenden Wasserhahn. Marco Steiner (Triage) übergibt den Fall an Luca Brunner (Hauswart). Luca startet die Bearbeitung, bestellt eine Dichtung, hält das als Kommentar fest und schliesst den Fall nach der Reparatur ab.

2 Anmelden

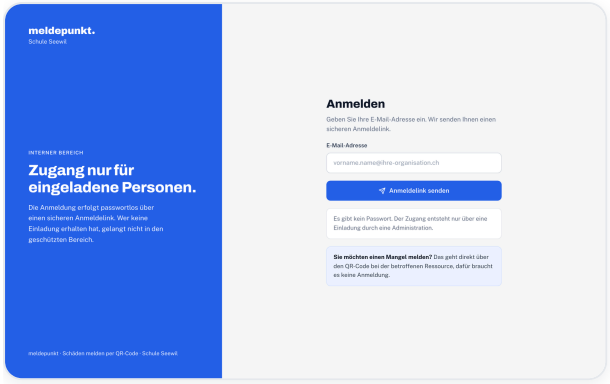
Ein Passwort gibt es nicht. Sie melden sich jedes Mal über einen persönlichen Link an, den Sie per E-Mail erhalten.

Das erste Mal: über die Einladung

1. **E-Mail öffnen**
   Betreff «Einladung in den internen Bereich», dazu der Name Ihrer Gemeinde oder Schule.
2. **Konto aktivieren**
   Klicken Sie auf «Konto aktivieren und anmelden».
3. **Anmeldung bestätigen**
   Auf der Seite «Anmeldung bestätigen» auf «Jetzt anmelden» klicken. Sie landen auf der «Startseite».

Jedes weitere Mal: mit Anmeldelink

1. **Link anfordern**
   Ihre Adresse öffnen, zum Beispiel seewil.meldepunkt.ch. Unter «E-Mail-Adresse» Ihre Adresse eingeben, «Anmeldelink senden».
2. **E-Mail öffnen**
   In der E-Mail «Ihr Anmeldelink» auf «Jetzt anmelden» klicken.
3. **Anmeldung bestätigen**
   Auf der Seite «Anmeldung bestätigen» nochmals «Jetzt anmelden».



Die Seite «Anmelden».

Link nur einmal und kurz gültig

Erscheint «Der Anmeldelink ist ungültig oder abgelaufen. Bitte fordern Sie unten einen neuen an.», war der Link zu alt oder schon benutzt. Fordern Sie auf derselben Seite mit «Anmeldelink senden» einen neuen an und verwenden Sie den neusten.

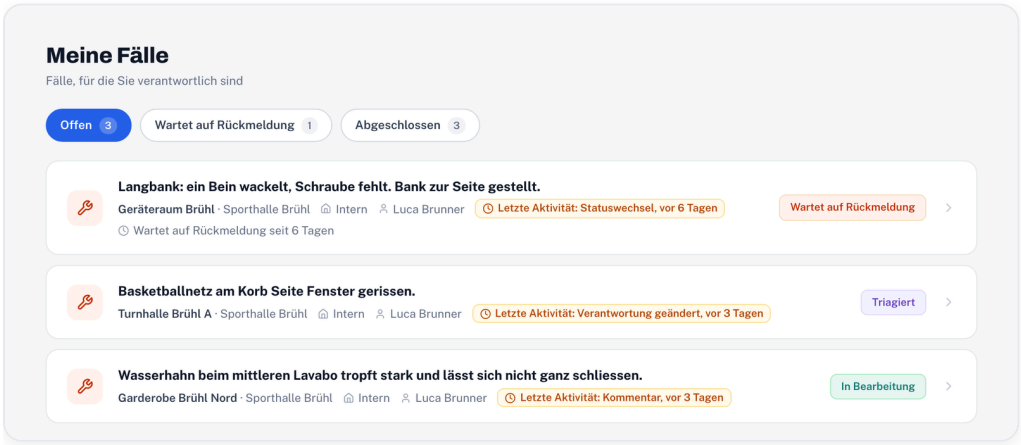
Warum zweimal «Jetzt anmelden»? Manche E-Mail-Programme prüfen Links automatisch und würden einen einmaligen Link verbrauchen. Eingelöst wird er darum erst auf der Seite «Anmeldung bestätigen».

3 Ihre Fälle finden

Im Menü unter «Übersicht» finden Sie «Startseite», «Fälle» und «Meine Fälle». Mit Triage sehen Sie zusätzlich «Triage», je nach Rolle auch den Bereich «Verwaltung».

Menü	Was Sie dort sehen
«Startseite»	Kacheln «Bei Ihnen offen» (Ihre Fälle in Triagiert, In Bearbeitung oder Wartet auf Rückmeldung) und «Wartet auf Rückmeldung» (Ihre wartenden Fälle). Mit Triage zusätzlich «Wartet auf Triage».
«Meine Fälle»	Nur Fälle, für die Sie verantwortlich sind. Reiter «Offen», «Wartet auf Rückmeldung» und «Abgeschlossen», je mit Anzahl. **Hier arbeiten Sie im Alltag.**
«Fälle»	Alle Fälle, die Sie sehen dürfen, auch die anderer Personen. Reiter «Alle», «Offen», «Abgeschlossen» (mit Triage auch «Zu triagieren» und «Abgewiesen»). Filter «Alle Status», «Alle Standorte» und «Alle Personen» (dort auch «Nicht zugewiesen»). Ohne Triage fehlen hier die neuen, noch nicht geprüften und die abgewiesenen Fälle.

Jede Zeile zeigt Beschreibung, Ressource und Standort, Zuständigkeit, verantwortliche Person, letzte Aktivität und rechts den Status. Ein Klick öffnet den Fall.

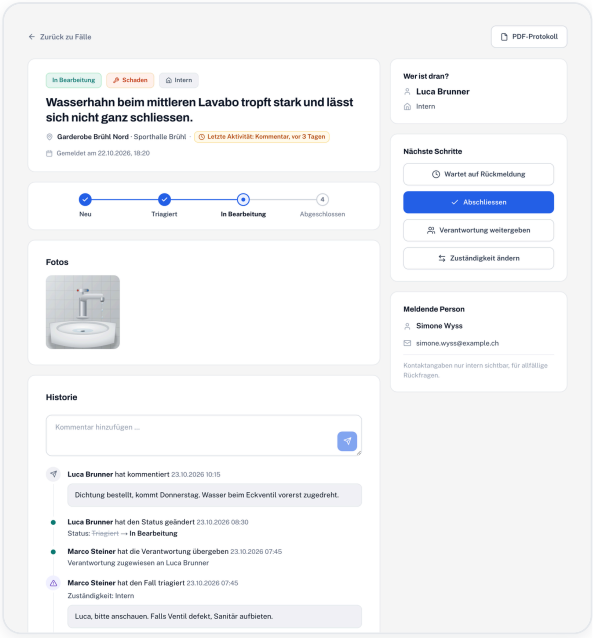


«Meine Fälle» von Luca Brunner: drei offene Fälle, einer davon wartet auf Rückmeldung.

4 Einen Fall öffnen: was steht wo

Oben links führt «Zurück zu Fälle» zur Liste, oben rechts öffnet «PDF-Protokoll» das Protokoll (Abschnitt 7).

Kopf	Status, Kategorie (zum Beispiel «Schaden»), Zuständigkeit («Intern» oder «Extern»), Beschreibung als Titel, Ressource und Standort, letzte Aktivität, «Gemeldet am». Darunter der Fortschritt.
«Fotos»	Fotos aus der Meldung. Nachträglich lassen sich keine Fotos hinzufügen, auch nicht nach der Reparatur.
«Historie»	Feld «Kommentar hinzufügen …», darunter alle Schritte mit Person, Datum und Uhrzeit.
«Wer ist dran?»	Verantwortliche Person (höchstens eine) und Zuständigkeit.
«Nächste Schritte»	Die Knöpfe, die jetzt möglich sind (Abschnitt 5).
«Meldende Person»	Name, Telefon und/oder E-Mail. Nur intern sichtbar, für allfällige Rückfragen.



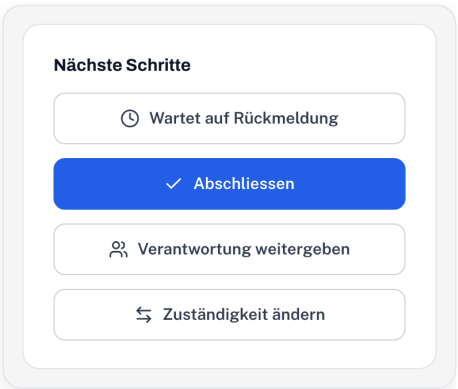
Fallansicht mit «Historie». Auf dem Handy steht alles untereinander.

5 Einen Fall bearbeiten

Statuswechsel machen Sie mit den Knöpfen unter «Nächste Schritte». Ein Klick genügt, ohne Rückfrage und ohne Kommentarfeld. Schreiben Sie wichtige Angaben darum gleich danach als Kommentar in die «Historie».

1. **Bearbeitung starten**
   Ein neu übergebener Fall steht auf Triagiert. Klicken Sie auf «Bearbeitung starten», sobald Sie sich darum kümmern.

2. **Kommentar schreiben**
   Text ins Feld «Kommentar hinzufügen …» schreiben, dann auf das Senden-Symbol rechts im Feld klicken. Beispiel: «Dichtung bestellt, kommt Donnerstag.»



«Nächste Schritte» bei «In Bearbeitung».

3 Warten, falls nötig

Geht es nicht weiter, klicken Sie auf «Wartet auf Rückmeldung» und schreiben Sie, worauf Sie warten: ein bestelltes Ersatzteil, eine Rückfrage an die meldende Person, eine Offerte. Geht es weiter, klicken Sie auf «Bearbeitung fortsetzen».

4 Abschliessen

Ist die Sache erledigt, klicken Sie auf «Abschliessen» und halten Sie in einem Satz fest, was gemacht wurde. Mit «Wieder öffnen» steht ein abgeschlossener Fall wieder auf In Bearbeitung.

Status des Falls	Knöpfe unter «Nächste Schritte»
Triagiert	**«Bearbeitung starten»**, «Verantwortung weitergeben», «Zuständigkeit ändern», «Abschliessen»
In Bearbeitung	«Wartet auf Rückmeldung», **«Abschliessen»**, «Verantwortung weitergeben», «Zuständigkeit ändern»
Wartet auf Rückmeldung	**«Bearbeitung fortsetzen»**, «Abschliessen», «Verantwortung weitergeben», «Zuständigkeit ändern»
Abgeschlossen	«Wieder öffnen»
Abgewiesen Kein Handlungsbedarf	keine: Diese Fälle sind endgültig erledigt.

Kommentare sind nur bei Triagiert, In Bearbeitung und Wartet auf Rückmeldung möglich. Wer Triage hat, sieht bei neuen Fällen die Knöpfe der Triage (siehe Anleitung Triage).

Verantwortung weitergeben

Gehört der Fall zu jemand anderem, klicken Sie auf «Verantwortung weitergeben». Im Dialog «Verantwortung übergeben» wählen Sie «Bestehende Person», wählen die Person aus und klicken auf «Übergeben». Sie erhält die E-Mail «Ihnen wurde ein Fall zugewiesen». Hat die Person noch keinen Zugang, wählen Sie «Neue Person einladen» und klicken auf «Einladen & übergeben»: Sie erhält eine Einladung. Schreiben Sie als Kommentar dazu, warum. Danach verschwindet der Fall aus Ihren «Meine Fälle».

Zuständigkeit ändern

Zeigt, ob die Sache intern erledigt wird oder durch eine externe Stelle, etwa die Liegenschaftsverwaltung oder eine Fachfirma. «Zuständigkeit ändern», «Intern» oder «Extern» wählen, «Speichern». Die verantwortliche Person bleibt dieselbe.

Verantwortung übernehmen

Steht ein triagierter Fall ohne verantwortliche Person da, zeigt «Wer ist dran?» den Knopf «Verantwortung übernehmen». Damit werden Sie selbst verantwortlich.

Wer darf was?

Status ändern, kommentieren, Verantwortung weitergeben und Zuständigkeit ändern darf jede Person im internen Bereich, die den Fall sieht, nicht nur die verantwortliche. Arbeiten Sie an Fällen anderer nur nach Absprache. Jeder Schritt steht mit Ihrem Namen in der «Historie».

6 Die acht Status

Status	Bedeutung	Wer setzt ihn, wie?
Neu	Meldung «Etwas ist kaputt» oder «Etwas ist unaufgeräumt» eingegangen.	automatisch bei der Meldung
In Triage	Jemand mit Triage prüft den Fall gerade. Bricht die Person ab, steht er wieder auf Neu.	Triage, «Triage starten»
Triagiert	Geprüft und übergeben, Arbeit noch nicht begonnen.	Triage, «Triagieren»
In Bearbeitung	Jemand ist daran.	«Bearbeitung starten», «Bearbeitung fortsetzen», «Wieder öffnen»
Wartet auf Rückmeldung	Es geht gerade nicht weiter.	«Wartet auf Rückmeldung»
Abgeschlossen	Erledigt: repariert, aufgeräumt oder gelöst.	«Abschliessen»
Abgewiesen	Kein gültiger Fall, zum Beispiel eine Doppelmeldung. Endgültig.	Triage, «Abweisen» mit Begründung
Kein Handlungsbedarf	Meldung «Alles in Ordnung». Kommt nicht in die Triage. Endgültig.	automatisch bei der Meldung

7 PDF-Protokoll

«PDF-Protokoll» oben rechts in der Fallansicht öffnet das Fallprotokoll als PDF in einem neuen Fenster; von dort speichern oder drucken Sie es. Sie brauchen es zum Beispiel für die Versicherung (Vandalismus, Wasserschaden) oder für eine Rechnung, wenn ein Verein nach einem Anlass Material beschädigt hat.

Inhalt: Ressource, Standort und Kennung; Kategorie, Status, Zuständigkeit, verantwortliche Person, Name der meldenden Person, Meldedatum; Beschreibung; der ganze Fallverlauf mit allen Kommentaren; am Schluss die Fotos. Telefon und E-Mail der meldenden Person stehen **nicht** darin. Geben Sie das Protokoll trotzdem nur dorthin, wo es gebraucht wird.

8 E-Mails und Handy

Welche E-Mails erhalten Sie?

Wird Ihnen ein Fall übergeben, erhalten Sie die E-Mail «Ihnen wurde ein Fall zugewiesen» mit dem Knopf «Fall öffnen», ohne Falldetails. **Keine E-Mail** gibt es bei Statuswechseln, Kommentaren, geänderter Zuständigkeit und wenn Sie selbst die Verantwortung übernehmen. Schauen Sie darum regelmässig in «Meine Fälle».

Auf dem Handy arbeiten

Der interne Bereich funktioniert auch im Browser des Handys, eine App gibt es nicht. Das Menü öffnen Sie über das Menüsymbol in der Leiste oben. Listen erscheinen als Karten, in «Fälle» liegen die Filter hinter dem Knopf «Filter». Speichern Sie Ihre Adresse als Lesezeichen, nicht den Link aus der E-Mail.

9 Gute Praxis und häufige Fragen

- **Nach jedem Statuswechsel ein kurzer Kommentar.** So sehen andere ohne Nachfrage, wo der Fall steht.
- **Sachlich bleiben.** Die «Historie» ist für alle Berechtigten sichtbar und steht vollständig im PDF-Protokoll.
- **Fälle in meldepunkt weitergeben, nicht per E-Mail.** Nur so bleiben Verantwortung und Verlauf vollständig.

Ein Fall fehlt in «Meine Fälle». Wo ist er?

Dort stehen nur Fälle, für die Sie verantwortlich sind. Schauen Sie im Reiter «Abgeschlossen» nach oder unter «Fälle» mit den Filtern «Alle Standorte» und «Alle Personen».

Der Fall gehört nicht zu mir. Was tun?

Geben Sie die Verantwortung an die richtige Person weiter und schreiben Sie kurz, warum. Wissen Sie nicht, wer zuständig ist, geben Sie den Fall an jemanden mit Triage (in Seewil Marco Steiner).

Ich glaube, es ist eine Doppelmeldung.

Ein triagierter Fall lässt sich nicht mehr abweisen. Schreiben Sie einen Kommentar mit Hinweis auf den anderen Fall, zum Beispiel «Gleicher Schaden wie Meldung vom Montag», und schliessen Sie ihn ab.

Fragen zur Arbeit mit meldepunkt? Ihre Ansprechperson: [Name, Funktion, E-Mail]