

# Teknisk beskrivning av arbetsordersystemet

## Beskrivning av produkt

Arbetsordersystemet erbjuder hantering av arbetsordrar för administratörer, arbetsledare och fältpersonal. Informationen i systemet lagras i en central databas, och är tillgänglig via webbverktyg och mobilappar.

Integrationer finns för att skicka SMS och e-post, uppdatera Exchange-kalendrar, hämta och spara information i externa system mm.

Arbetsordersystemet är byggt som en komponent inom ramverket Evado Mobile Core. Detta innebär att tjänsten kan erbjudas både som en fristående app, eller som en av flera tjänster i en bredare app för intern och extern kommunikation.

Systemet är flexibelt och erbjuder kunden möjlighet att anpassa integrationer, ordertyper och design för olika avdelningar och arbetssätt.

Systemet kan driftas antingen i kundens egen IT-miljö, eller av Evado som en molntjänst.

## API

Saknas. Se EMC för möjlighet att lägga ut meddelanden i appen via API.

## SDK

Saknas.

## Funktioner

Generell arbetsorderhantering.

## Integrationer

### MFU

Systemet kan importera mätardata från MFU och exportera tillbaka uppdaterat data efter utfört jobb.

Integrationen är baserad på filer i CSV-format enligt specification från CGI.

### BFU

Systemet kan importera arbetsordrar från BFU och exportera tillbaka uppdaterat data efter utfört jobb.

Integrationen är baserad på filer i XML-format enligt specification från CGI.

### SMS

Systemet kan konfigureras för att skicka SMS till anställda eller slutkunder vid givna händelser, t ex dagen innan ett planerat kundbesök.

SMS-utskicken görs via webbaserade APIer hos externa tjänsteleverantörer som Pixie eller TellusTalk.

### E-post

Systemet kan konfigureras för att skicka e-post till anställda eller slutkunder vid givna händelser, t ex när en arbetsorder skapas eller utförs.

E-post skickas via valfri SMTP-server.

## Exchange

Systemet kan uppdatera Exchange-kalendern för utföraren om planerad start- och sluttid är angivna för en arbetsorder.

Integrationen är baserad på Exchange Web Services.

## Personuppgifter

All åtkomst till filer, databas, webbverktyg och appar är skyddade med olika användarnamn och lösenord, som endast ges till personal hos kund och hos Evado.

### Personuppgifter på server

Personuppgifter om användare i systemet behövs för autentisering och spårbarhet.

Personuppgifter om slutanvändare behövs för att stödja den personal som hanterar arbetsordrarna. Vilken information som passerar eller sparas av systemet beror på vilka ordertyper och integrationer kunden har.

### MFU och BFU

Personuppgifter kommer i filer, och skickas tillbaka till motsvarande system i nya filer efter utfört arbete.

Dessa filer sparas på servern, och de inlästa personuppgifterna sparas i databasen.

- Användarinformation
  - Namn
  - E-postadress
  - Lösenord (envägskrypterat)
- Slutkundsinformation
  - Namn
  - E-postadress
  - Adress
  - Telefonnummer
  - Kundnummer i MFU
- Anläggningsinformation
  - Adress
  - Tjänstenummer
  - Fastighetsbeteckning
  - Anläggnings-ID
  - Mätarnummer
  - Portkod...?

## SMS

Uppgifter om arbeten kan skickas krypterat till SMS-leverantör för vidare leverans till slutkunds telefon.

Vilken leverantör som ska användas (Pixie eller TellusTalk) bestäms av kund.

Exempel på personuppgifter:

- Slutkundsinformation
  - Telefonnummer
  - Anläggningsinformation

- Adress

### E-post

Uppgifter om arbeten kan skickas krypterat eller okrypterat till SMTP-server.

Om kommunikationen sker krypterat, över publika internet, och vilken SMTP-server som ska användas bestäms av kund.

Exempel på personuppgifter

- Användarinformation
  - Namn
  - E-postadress
- Slutkundsinformation
  - Namn
  - Adress
- Anläggningsinformation
  - Adress
  - Tjänstenummer
  - Fastighetsbeteckning
  - Anläggnings-ID

### Exchange

Uppgifter om arbeten kan skickas krypterat till Exchange-server.

Om kommunikationen sker över publika internet, och vilken Exchange-server som ska användas bestäms av kund.

Exempel på personuppgifter:

- Användarinformation
  - E-postadress
  - Slutkundsinformation
  - Adress
- Anläggningsinformation
  - Adress
  - Tjänstenummer
  - Fastighetsbeteckning
  - Anläggnings-ID

### Personuppgifter i appar

I apparna hanteras all information som ingår i de olika arbetsordrarna, inklusive personuppgifter.

Kommunikationen mellan appar och servern är krypterad, och man behöver logga in i appen med e-postadress och lösenord för att kunna se arbetsordrar.

För information om hur inloggning och eventuell lagring av information sker i apparna hänvisas till dokumentationen för EMC.