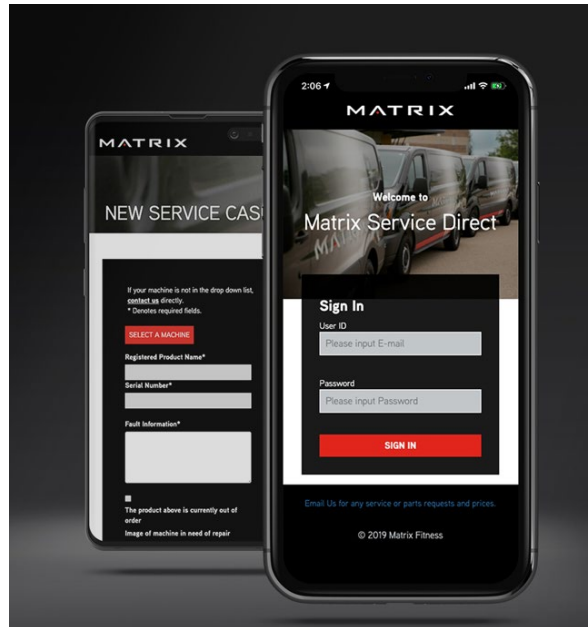


## Brugervejledning *Matrix Service Direct*



## Indhold

1	Matrix Service Direct .....	2
2	Registrer .....	3
3	Menu .....	4
3.1	Opret ny service sag .....	5
3.2	Åbne reparation / service sager .....	9
3.3	Service historik .....	9
3.4	Kontakt os.....	10
3.5	Ændre kodeord.....	11

## 1 Matrix Service Direct

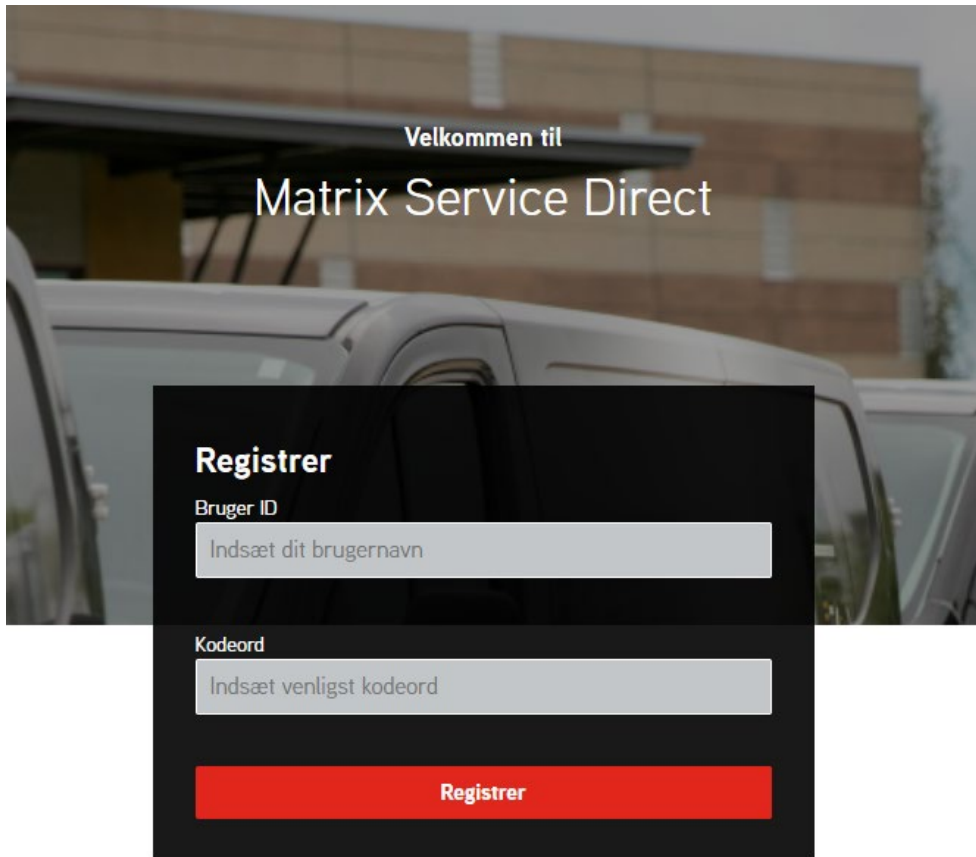
I denne brugervejledning kan du finde hjælp til at komme hurtigt igang med brugen af Matrix Service Direct. Matrix Service Direct tillader dig, at du som kunde kan videregive dine servicesager til os 24/7.

Fordelene:

- **Enkelt og intuitivt.** Portalen er nem at bruge blot ved at følge de angivne instruktioner og navigeringsmulighederne. Da mange af standardoplysningerne bliver fuldført af os, kan du derfor nemmere og hurtigere rapportere en servicesag end hidtil.
- **Overskue og styre servicesagers reelle reparationstid.** Du kan danne overblik over hele servicehistorikken for dit udstyr på din facilitet. I forlængelse vil du have overblik over de evt. åbne sager, som du måtte have.
- **Vedhæft fotos.** Matrix Service Direct gør det muligt at medsende fotos med en servicesag. Dette gør det nemmere for dig at anskueliggøre dit problem i detaljer, og selvfølgelig hjælpe vores serviceafdeling til en hurtigere og mere smidig løsning.

Så snart vi modtager din serviceanmodning, bliver vores serviceafdeling øjeblikkeligt informeret, og en servicesag vil derfor straks blive behandlet.

## 2 Registrer



Vores serviceafdeling tildeler dig Bruger ID og kodeord via e-mail.

1. Login via [matrixservicedirect.dk](https://matrixservicedirect.dk), eller hent app'en via App Store eller Google Play. Vælg dansk i appen og så er du hurtigt igang.



2. Indtast Brugernavnet du modtog
3. Indtast dit kodeord
4. Klik derfter på Registrer

Der er kun ét Bruger ID pr. kunde. Hvis flere ansatte skal bruge portalen skal samme brugernavn og kodeord anvendes af alle.

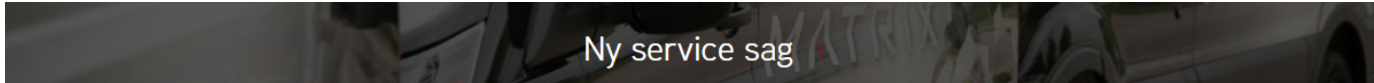
Har du glemt dit Bruger ID eller kodeord? Kontakt venligst serviceafdelingen på: [service@matrixfitness.dk](mailto:service@matrixfitness.dk)

### 3 Menu

Så snart du er logget ind, dukker en ny service sag op. Du vil også kunne se en menu, hvor du vil kunne vælge imellem følgende muligheder:

- Kunde oplysninger
- Ny service sag
- Åbne reparation / service sager
- Maskin historik
- Kontakt os
- Ændre kodeord
- Log af

## 3.1 Opret ny service sag



Hvis din maskine ikke er på dropdown menuen, venligst [kontakt os](#)  
 \* Påkrævet

**Søg maskine**

Maskinens navn\*

Maskinens serienummer\*

Følg beskrivelse\*

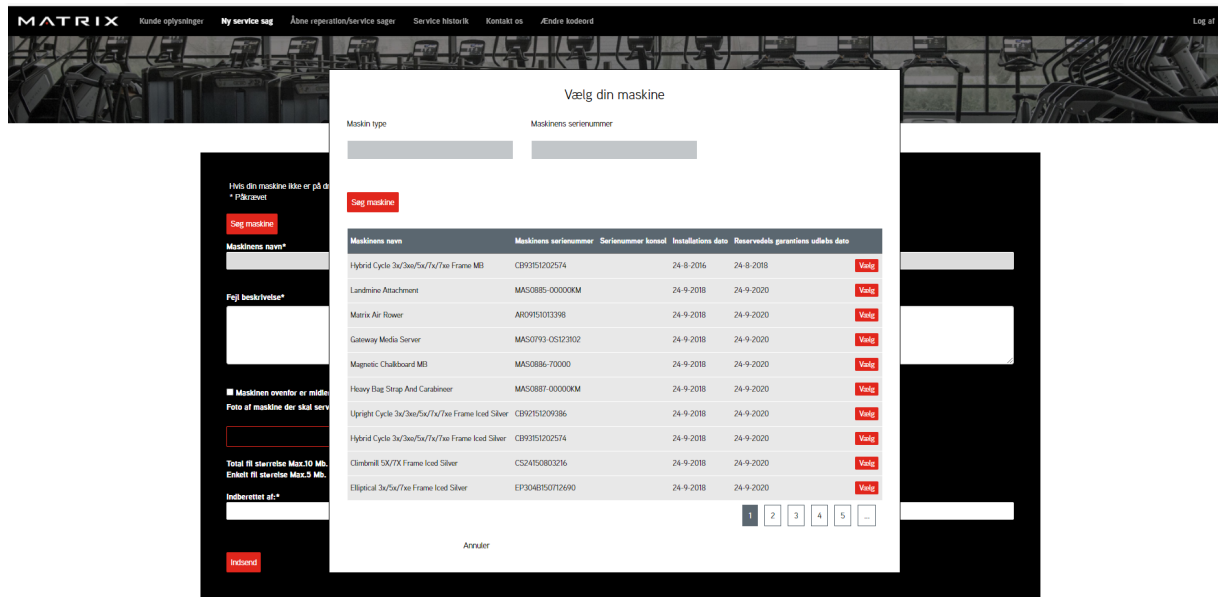
Maskinen ovenfor er midlertidigt ude af drift  
 Foto af maskine der skal serviceres/repareres

Total fil størrelse Max.10 Mb.  
 Enkelt fil størrelse Max.5 Mb.

Indberettet af:\*

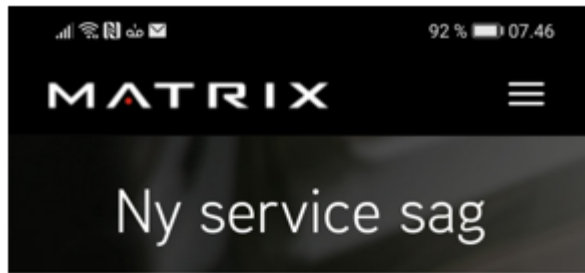
**Indsend**

1. Klik på "Søg maskine" og et pop op vindue kommer frem.



2. Var din maskine ikke på listen? Så er der ikke mulighed for at anmelde via denne metode. Klik på "Annuller" og derefter på "Kontakt os" i menuen, for at rapportere en servicesag.

Arbejder du med App'en? Så har du også mulighed for at scanne dit serienummer på maskinen via funktionen "Scan". Husk at der skal være tilstrækkeligt med lys for at scanningen bliver opfattet.



Hvis din maskine ikke er på dropdown menuen, venligst [kontakt os](#)  
\* Påkrævet

**Søg maskine** **Scan**

**Maskinens navn\***

**Maskinens serienummer\***

**Fejl beskrivelse\***

3. Beskeden "Der er en åben service sag på denne maskine" kan fremkomme. Denne besked er et udtryk for at der allerede er anmeldt en sag på maskinen. Det kan være at en kollega allerede har anmeldt enheden, men viser det sig, at du har en yderligere sag på samme maskine, ignorerer du blot beskeden og fortsætter din indberetning.

Hvis din maskine ikke er på dropdown menuen, venligst [kontakt os](#)  
\* Påkrævet

**Søg maskine**

**Maskinens navn\***

**Der er en åben service sag på denne maskine**

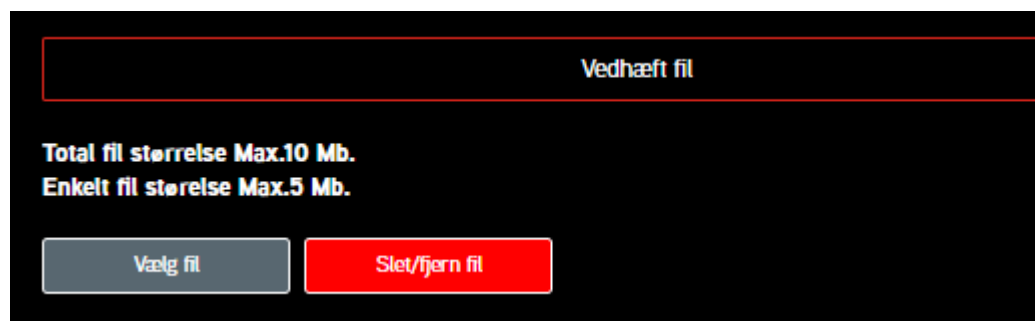
4. Venligst indtast fejlbeskrivelse. Husk at du max. kan benytte 250 bogstaver eller tal.
5. I tilfælde af at maskinen er ude af drift, marker da venligst i feltet

■ Maskinen ovenfor er midlertidigt ude af drift

- Du kan vedhæfte fotos eller filmklip. En fil må max være 5 MB. Samlet må dine filer ikke være over 10 Mb. Klik på "Vedhæft fil". Tryk herefter på "Vælg fil". Klik på denne og naviger frem til den ønskede fil, som du vil vedhæfte.

I App'en vil denne mulighed komme frem og bruges uanset, om du vil bruge et allerede taget billede, eller om du tager et nyt billede på stedet.

Hvis din vedhæftede fil er for stor, vil du få en besked der fortæller dig det. Du kan nu prøve at gøre den mindre ved at komprimere den enten i "paint" eller et andet online program som f.eks compressjpeg.



Vedhæft fil

**Total fil størrelse Max.10 Mb.**  
**Enkelt fil størrelse Max.5 Mb.**

Vælg fil Slet/fjern fil

Vil du tilføje endnu en fil? Følg blot samme procedure igen for at vedhæfte yderligere.



Vedhæft fil

**Total fil størrelse Max.10 Mb.**  
**Enkelt fil størrelse Max.5 Mb.**

Vælg fil Slet/fjern fil

Vælg fil Slet/fjern fil

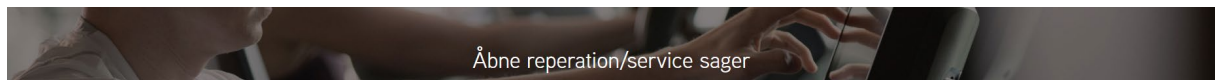
- Indtast venligt dit navn i rubrikken, da det kan være nyttigt at kunne vende tilbage til den samme person for yderligere oplysninger.
- Klik på "Indsend" og din sag bliver med det samme gemt i vores system og vores serviceteam tager fat i sagen hurtigst muligt.





### 3.2 Åbne reparation / service sager

Via menupunktet “Åbne reparation / service sager” kan du skabe dig et overblik over de sager, der måtte stå åbne i forbindelse med din konto. Sagsnummeret er unikt og bruges til at udføre samt at kunne følge den enkelte sag. I det sidste felt ”Status i sagen” kan du se status for den enkelte sag.



Kundens login navn: Demo Gym

Kunde navn	Sags nummer	Rapporterings dato	Maskinens navn	Serienummer ramme	Serienummer komol	Føj beskrivelse	Status i sagen
Demo Gym	JUK20100001	06-01-2021	Hybrid Cycle 3u/3ae/Sw/Tu/The Frame MB	CB97F51020574		test	Service Case Received
Demo Gym	JUK20100005	25-12-2020	#Treadmill 5x Icoad Silver	FTM50IG5061597		test	Warehouse Activity
Demo Gym	JUK20100004	25-12-2020	#Recumbent 3u/3ae/Sw/Tu/The Frame Icoad Silver	RB307F50706505		test	Planned
Demo Gym	JUK20100007	24-11-2020	Hybrid Cycle 3u/3ae/Sw/Tu/The Frame MB	CB97F51020574		test	Service Case Received
Demo Gym	JUK20100006	13-11-2020	Matrix Air Rowler	AR09F5303398		Måske notis	Service Case Received

Hvis du arbejder på en PC, kan du klikke på kolumnen og ændre i sorteringen.

### 3.3 Service historik

Under menupunktet “Service historik” kan du gennemse den pågældende maskines service historik. Vi tilråder, at du altid bruger en PC i denne forbindelse, da der forekommer flere informationer på denne måde end i App'en.

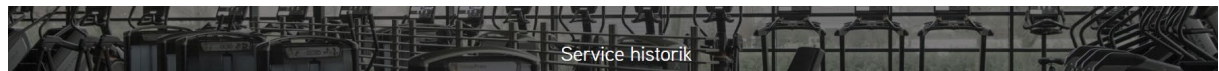


Maskin type

Maskinens serienummer

Søg maskine

1. Du kan søge på Maskin type eller maskinens serienummer
2. Når du har valgt den rette maskine, klik derefter på ”Detaljer” for at se maskinens historik.



Service historik

Maskin type  Maskinens serienummer

[Søg historik](#)

Kunde navn	Maskin type	Serienummer ramme	Serienummer konsol	Installations dato	Brævedels garantiers udløbs dato	
Demo Gym	Hybrid Cycle 3x/3x/5x/7x/7x Frame M1	CE93F51202574		24.8.2016	24.8.2018	<a href="#">Detaljér</a>
Demo Gym	Landstole Attachment	MAS0895-000009M		24.9.2018	24.9.2020	<a href="#">Detaljér</a>
Demo Gym	Matrix Air Rowler	AR09F51012398		24.9.2018	24.9.2020	<a href="#">Detaljér</a>



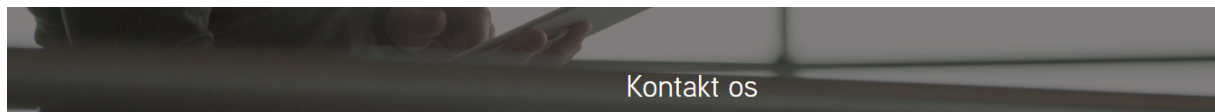
Service historik

Kunde navn	Sags nummer	Dato for modtaget opkald	Status for sagen	Serienummer ramme	Serienummer konsol	Føj beskrivelse
Demo Gym	JDK180800003	7.8.2018	Case Solved	CE93F51202574		Plasmåler virker ustabil
Demo Gym	JDK180700004	10.7.2018	Case Solved	CE93F51202574		2 broken handles/grips for this one

### 3.4 Kontakt os

Via menufunktionen "Kontakt os" kan du sende en direkte besked til vores serviceafdeling. Du kan også benytte denne funktion i tilfælde af, at du ikke fandt din maskine i listen, da du ville oprette en servicesag.

De fleste data er udfyldt på forhånd i venstre side af formularen, men venligst sikre dig at det er den korrekte e-mail adresse, du har udfyldt da kvitteringen for anmeldelsen bliver sendt til denne e-mail adresse. Indtast blot detaljer om maskinen og dit spørgsmål i højre side af formularen.



Kontakt os

**Dine detaljer:**

Firmanavn\*

Fulde navn\*

Telefon nummer\*

Mobil telefon nummer

E-mail adresse\*

Adresse\*

Postnummer\*

**Maskine detaljer:**

Maskin type

Model (navn ell. Nr.)

Maskinens serienummer

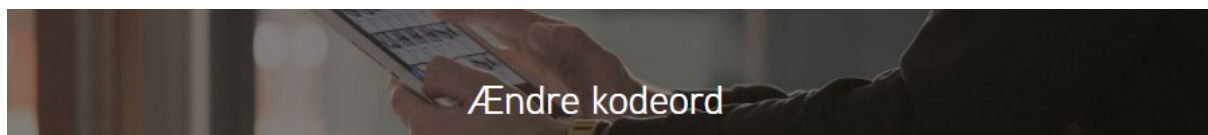
Beskriv dit problem, fejlmelding, årsag, lav af reservedele:

[Indsend anmodningen](#)

Klik nu på "Indsend anmodningen", og din servicesag er registreret. Nu går vores serviceteam igang med at behandle dit spørgsmål.

### 3.5 Ændre kodeord

Under menufunktionen "Ændre kodeord" kan du let og enkelt ændre dit kodeord. Når du har ændret kodeordet klikker du blot på "Indsend". Husk at videregive det ny kodeord til dine kollegaer, hvis I er flere om at bruge Matrix Service Direct.



Bruger ID Demo Gym

Nye kodeord

kodeord

Indsend