

FAQ'S – Kunde relaterede

Hvordan vedligeholder jeg bedst mine fælder?

Hver fælde er et stykke elektronik, der skal serviceres for at holde længst muligt.

Mange brugere rengør TrapMe fælderne når de udfører servicebesøg ved at putte dem i en spand med vand og så skrubbe dem over med en børste. Derved fjernes sand og skidt fra fælden og den kan fungere på bedste vilkår.

Tjek at der er mulighed for fælden til at klappe.

Tjek at triggerpladen kan flytte sig og at der ikke er klistret af "bait" omkring triggerpladen, hvor den vil have svært ved at bevæge sig.

Hvad gør jeg med en fælde, der er itu indenfor garantiperiode?

Når du mener en fælde er defekt, men den er mindre end 2 år gammel, kan du reklamere den til TrapMe.

Sørg altid for at tage et billede af fælden, så du har serienummeret – det skal bruges til reklamationssagen.

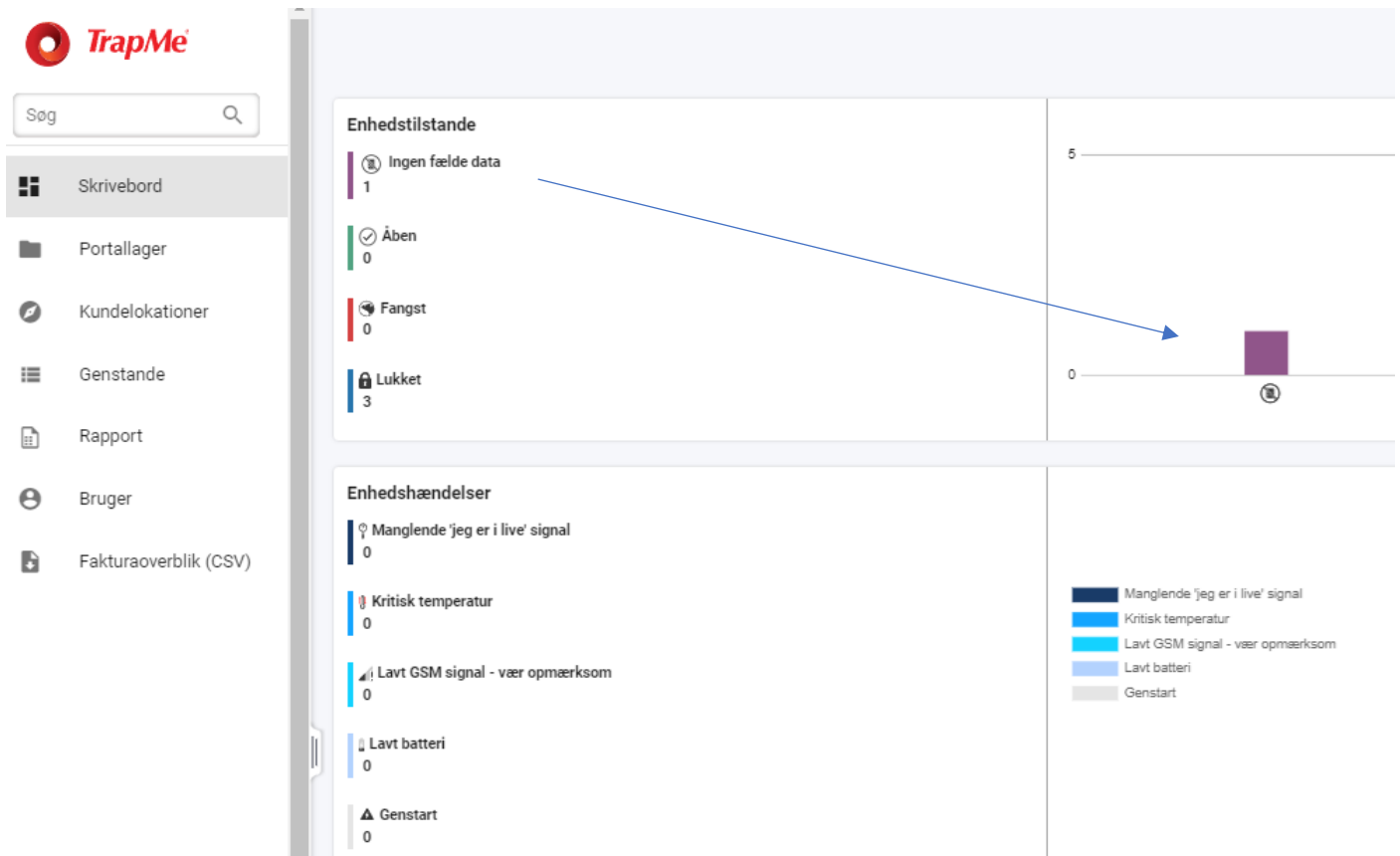
Du kan nu enten ringe til TrapMe: +45 44120056 eller sende en email til Service@trapme.io og medsende billedet med tydeligt serienummer. Beskriv hvad fejlen er og oplys et nummer du kan kontaktes på.

Hver fejl kan skyldes forskellige scenarier, så det er en manuel håndtering der skal igangsættes.

Hvis TrapMe vurderer at fejlen er i fælden, ombyttes denne hurtigst muligt.

Du kan IKKE smide fælden væk før TrapMe har godkendt dette. Ellers frafalder reklamationsretten.

Hvorfor er min fælde lilla og uden forbindelse når jeg sætter den op?



Højest sandsynligt er fælden aktiveret fysisk, før den blev forbundet til en fælde lokation. Fælden mangler derfor forbindelse, når den sender "aktiveret"-signalet for første gang - den sender ikke igen før den førstkommande mandag, når den sender "Jeg er i live"-signalet. Så bliver den grøn. Fælden vil dog sende et signal og blive rød, hvis en graver fanges i denne "mellem" perioden.

En anden mulighed er, at fælden er placeret tæt på en generator eller andet, der forstyrrer signalet. Tjek om din mobil har forbindelse. Det er en god indikator for om fælden har mulighed for at finde dækning. **TIP!** Find en anden fælde i nærheden, der melder fint ind, placer fælden uden signal ved siden af og test om den kan sende signal. Hvis den kan sende signal det sted hvor andre fælder kan, så er det ikke fælden, men placeringen der skal ændres. Hvis fælden ikke kan sende signal ved siden af en fælde med godt signal, så tjek om fældens batteri kan være udløbet. Hvis batteriet er fint ved fældens sidste signal, så tag et billede af fældens serienummer og kontakt TrapMe support.

Hvorfor kan jeg ikke se kortfunktionen korrekt – den viser Rådhuspladsen i København?

Når der skal oprettes en kundelokation, er det vigtigt, at der vælges den adresse der vises som forslag – ellers vises kortet ikke korrekt.

Når der er valgt en adresse, vil kortet skifte visning fra den generelle Rådhuspladsen til den korrekte adresse.

 **Ny kundelokation**

Navn

Demo

Adresse

Skolegade 30, esbjerg

 **Skolegade 30** Esbjerg, Danmark

 **Skolegade 30** Gørding, Danmark

 **Skolegade 30** Bramming, Danmark

 **Skolegade 30** Ribe, Danmark

powered by Google



ANNULLER

OPRET

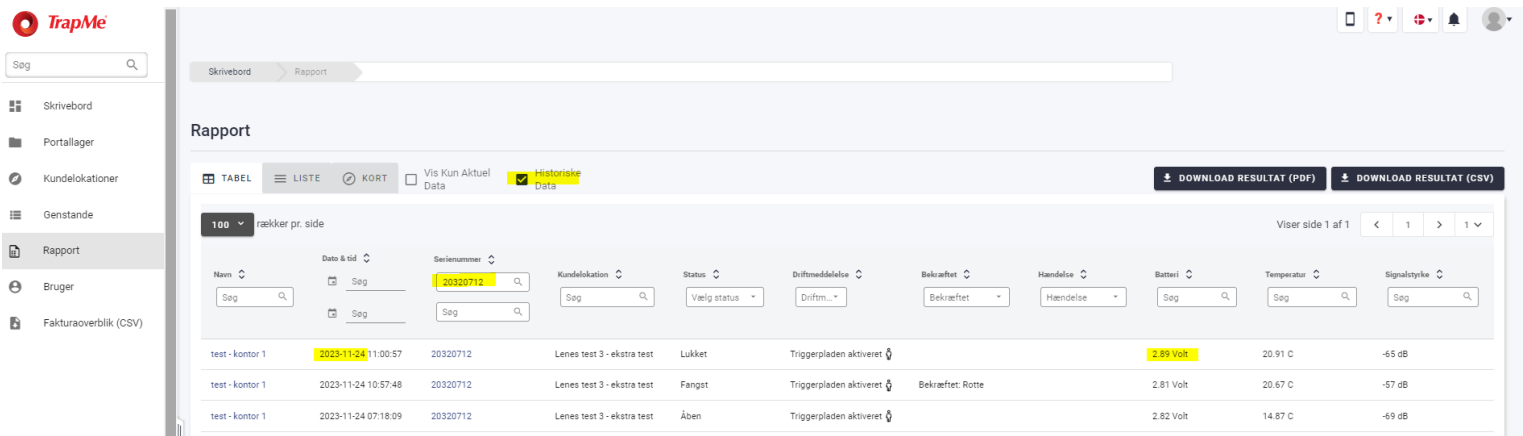
Der kan altid tilføjes en korrekt adresse efterfølgende:

1. find kundelokationen
2. tryk på rediger
3. opdater adresse

Hvordan tjekker jeg om fælden er løbet tør for batteri?

Hvis en fælde ikke vil melde ind på en kundelokation, så tjek altid hvad batteri-tilstanden var sidste gang fælden meldte ind.

1. gå til rapport
2. tast fældens serienummer ind i kolonnen "Serienummer"
3. klik et flueben i kassen ved historisk data
4. tjek hvilken dato sidste melding blev registreret
5. tjek i kolonnen « Batteri » hvis batteritilstanden er lav (under 2,7 Volt) skal det skiftes



Rapport

TABEL LISTE KORT ☐ Vis Kun Aktuel Data ☒ Historiske Data

100 trækker pr. side Viser side 1 af 1

Navn	Dato & tid	Serienummer	Kundelokation	Status	Driftsmeddelelse	Bekræftet	Hændelse	Batteri	Temperatur	Signalstyrke
test - kontor 1	2023-11-24 11:00:57	20320712	Lenes test 3 - ekstra test	Lukket	Triggerpladen aktiveret			2.89 Volt	20.91 C	-65 dB
test - kontor 1	2023-11-24 10:57:48	20320712	Lenes test 3 - ekstra test	Fangst	Triggerpladen aktiveret	Bekræftet: Rotte		2.81 Volt	20.67 C	-57 dB
test - kontor 1	2023-11-24 07:18:09	20320712	Lenes test 3 - ekstra test	Åben	Triggerpladen aktiveret			2.82 Volt	14.87 C	-69 dB

Kan jeg have flere brugere der skal holde øje med en kundelokation?

Ja, der kan tilføjes flere brugeres mailadresse i feltet på kundelokationen. Alle brugere med begrænset adgang modtager en email notifikation for de kundelokationer de er tilknyttet, HVIS deres profil er sat op til at modtage notifikationer.

 Rediger kundelokation

Navn

Adresse

Reference

Bruger

Bruger Med Begrænset Adgang

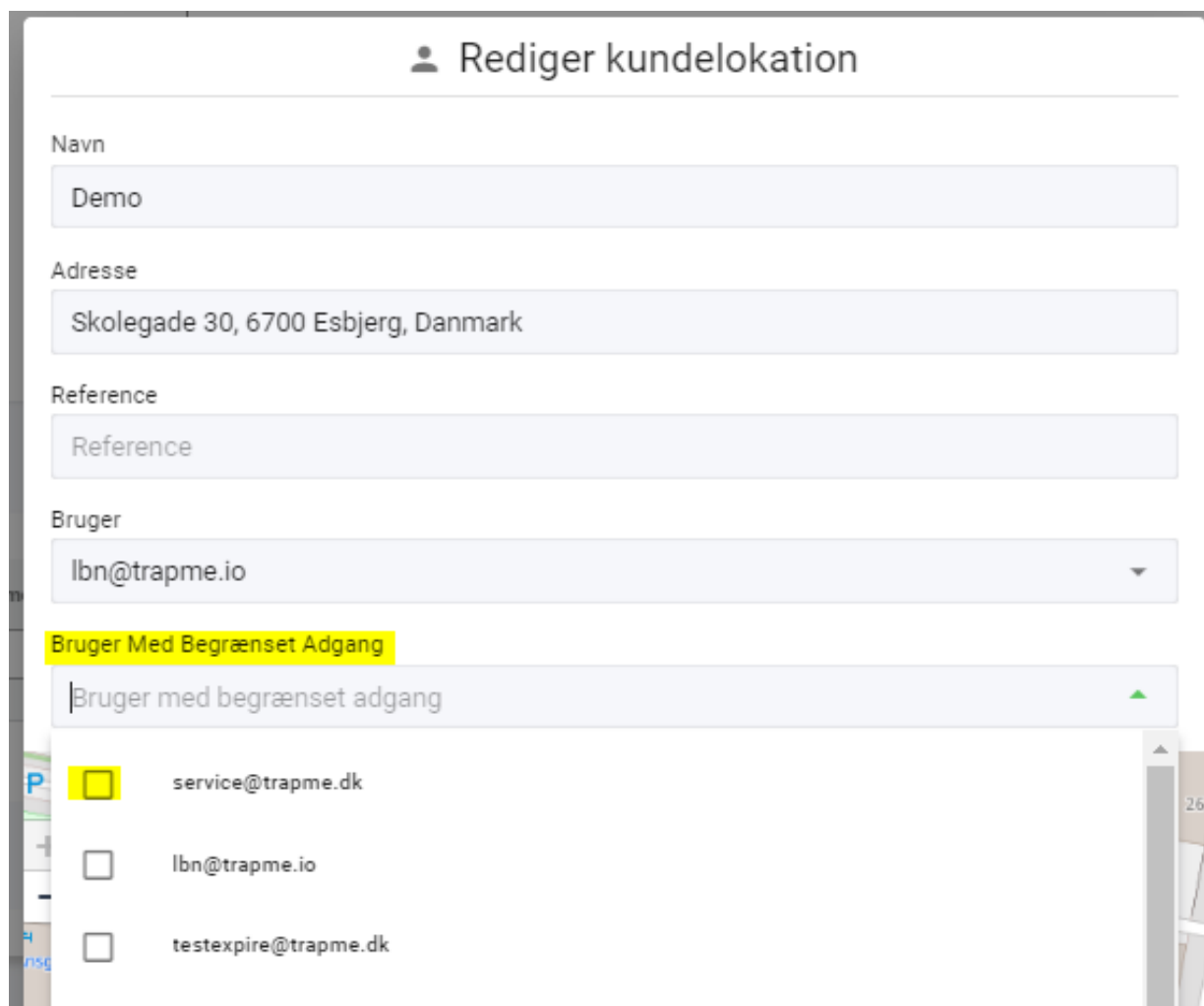
☒ service@trapme.dk
☐ lbn@trapme.io
☐ testexpire@trapme.dk

Kan jeg tilføje min kunde til at se på hans egen kundelokation?

Du kan oprette din kunde som burger inde på din portal.

Det er vigtigt at kunde oprettes med rollen "Observatør".

Herefter kan du vælge brugeren inde på den valgte kundelokation som bruger med begrænset adgang.



Rediger kundelokation

Navn
Demo

Adresse
Skolegade 30, 6700 Esbjerg, Danmark

Reference
Reference

Bruger
lbn@trapme.io

Bruger Med Begrænset Adgang

Bruger med begrænset adgang

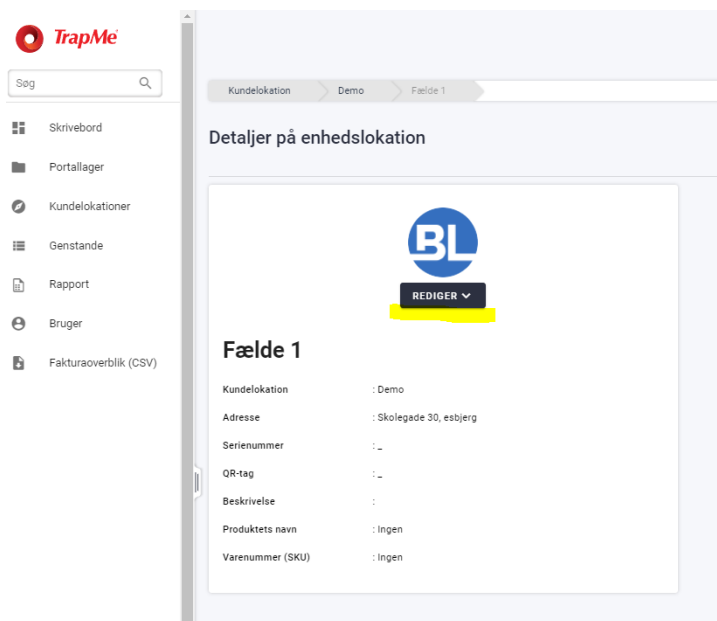
- ☒ service@trapme.dk
- ☐ lbn@trapme.io
- ☐ testexpire@trapme.dk

Din kunde vil herefter kunne logge på din portal, men KUN se den kundelokation eller de kundelokationer, hvor han er valgt som bruger med begrænset adgang.

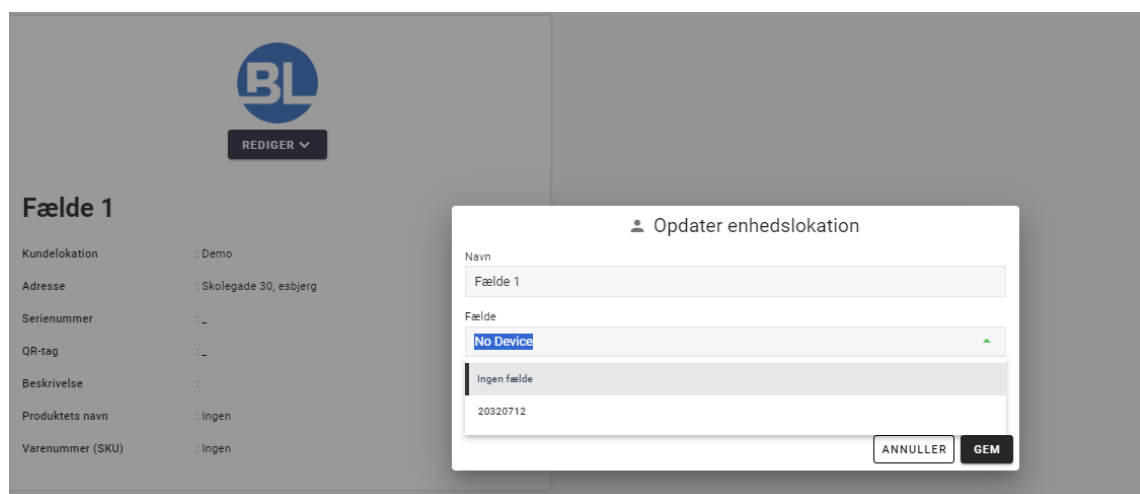
Kan jeg ombytte en fælde på en kundelokation/enhedslokation og bevare fældens historik?

Ja du kan ombytte fælden ved at gå til enhedslokationen og trykke på rediger. Her kommer der en box frem, hvor du enten kan indtaste et nyt serienummer fra listen eller vælge ingen fælde og derefter gem.

På den måde bevares enhedslokationen og alt den historik der er tilknyttet.



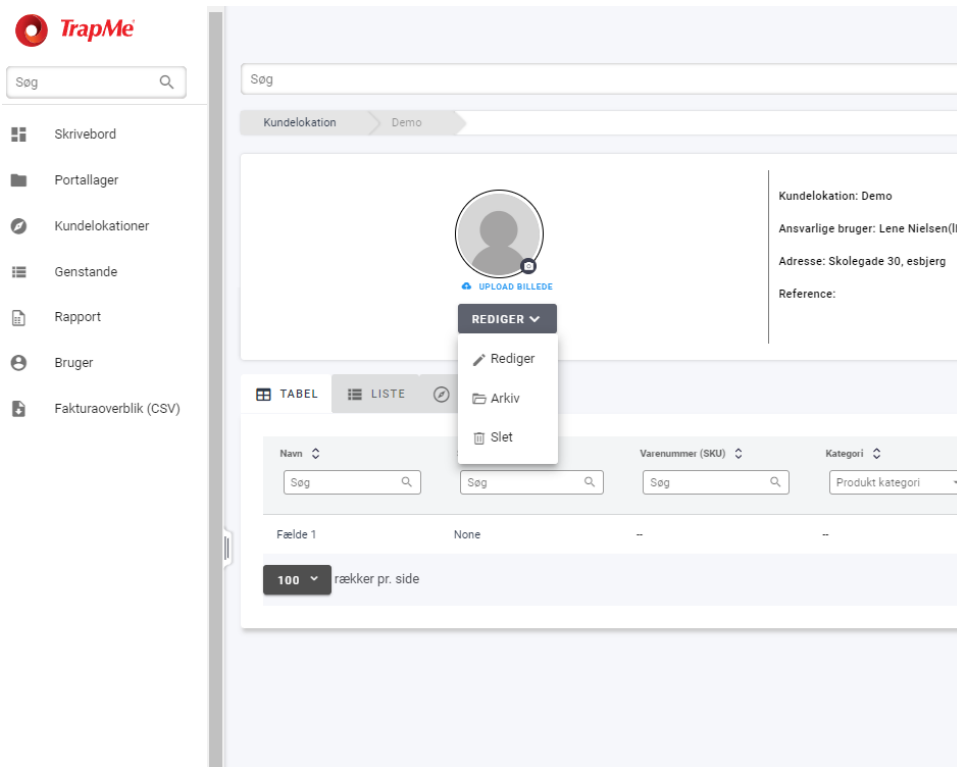
Hvis du taster det nye nummer ind i feltet "fælde".



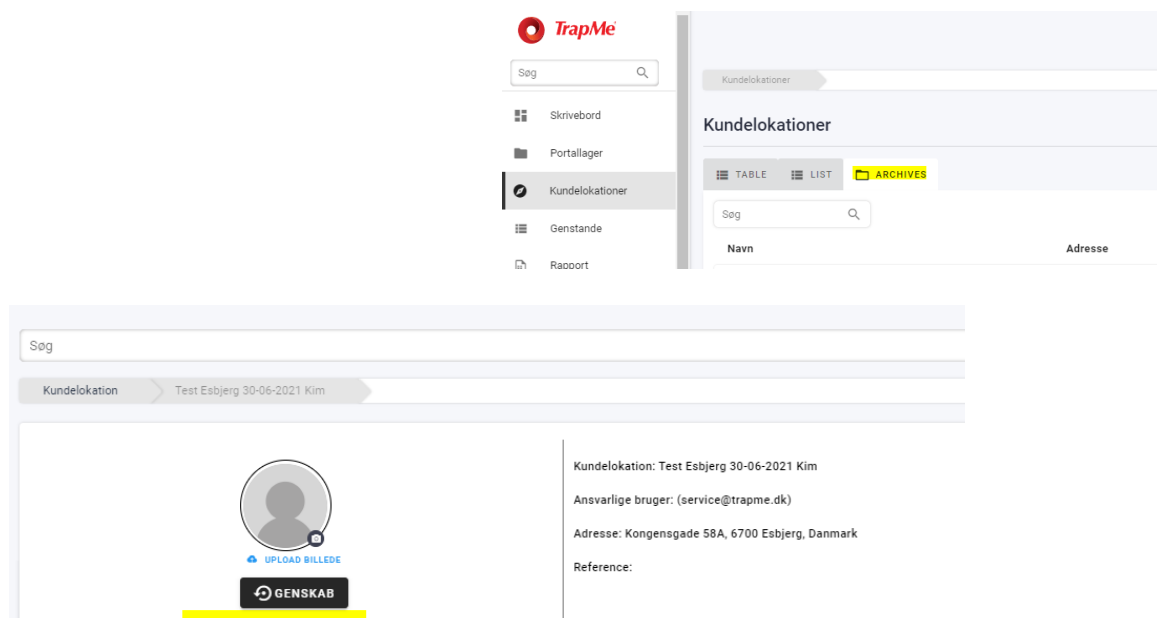
Vil det nye nummer nu være tilknyttet enhedslokationen og de notifikationer der registreres på enhedslokationen fremover er relateret til det nye serienummer.

Kan jeg slette en kundelokation?

Ja, det kan du. Find den relevante kundelokation. Klik på kundelokationen for at åbne den. Klik "Rediger" og vælg enten arkiv eller slet. Begge dele fjerner kundelokationen og sætte eventuelle tilknyttede fælder tilbage på lager.



Hvis du vælger arkiv, kan du gå til oversigten over kundelokationer og åbne fanen arkiver og derefter genskabe en arkiveret kundelokation.



Kan fælden klare vand i moderate mængder i kortere tid?

Ja, fælden er IP67 markeret og er vandtæt i det omfang.

Kan fælden blive placeret i et område, der rengøres med højtryksrensere?

Ja, hvis fælden placeres i en station og ikke renses direkte af højtryksrenseren, kan den sagtens placeres i et sådant miljø.

Kan jeg skifte batteri på fælden?

Ja, fælden kan få skiftet batteri. Der skal skrues 4 skruer af i bunden og så skal du forsigtigt fjerne bunden af fælden. Når bunden er fjernet, kan en ny bund med nye batterier monteres ved at sætte bunden på fælden og skrue de 4 skruer i igen. Batteribunde kan købes som reservedele i pakke a 10 stk.

Kan jeg skifte triggeren?

Ja, Triggeren kan skiftes ved at løsne en skrue. Du kan købe en pose med 10 stk triggere.

Kan fælden placeres hvor der kommer mange mennesker – for eksempel ved en parkeringsplads eller ved et supermarked?

Ja, fælden er ikke sensitiv for bevægelse. Heller ikke hvis en indkøbsvogn skubber til den.

Hvordan smider jeg fælden ud? Er det godkendt til aflevering ved genbrug?

Ja, fælden kan afleveres ved genbrug. Adskil batteribunden fra fælden og begge dele kan afleveres ved genbrug.

Hvad er fældens forventet levetid?

Fældens forventet levetid er 3-4 år (afhængig af brug)

Hvem har adgang til mine kundedata?

Kun de brugere der har adgang til din drift portal (klient portal) – kan se de oplysninger der er på en kundelokation. En agent kan kun se portalens navn og listen af serienumre der er tilknyttet.

Hvilken temperatur kan fælden arbejde i?

Fælden kan arbejde i temperaturer fra -25 til +50 °C

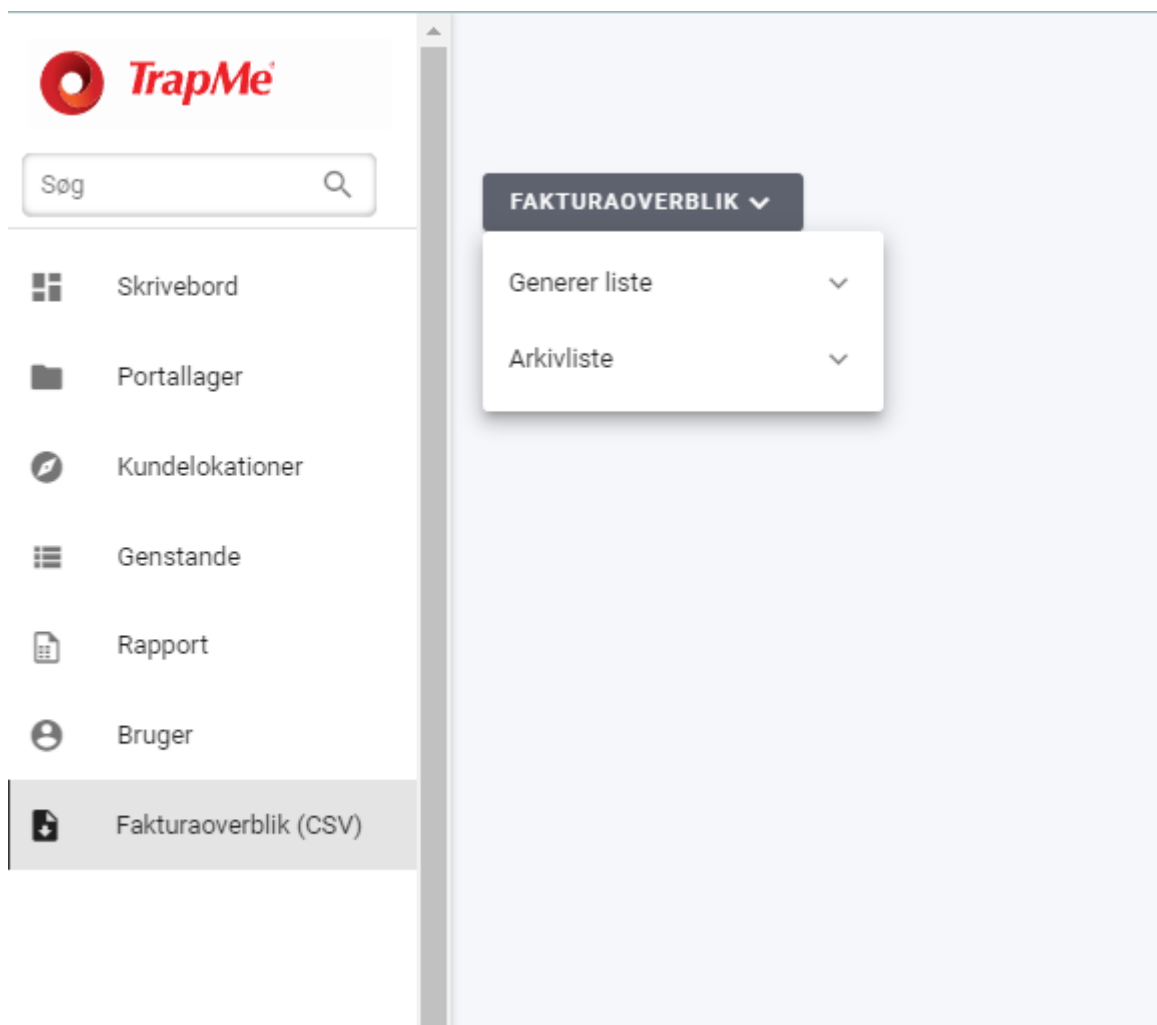
Hvordan lukker jeg et abonnement på en fælde og fjerner den fra min portal?

Informér din TrapMe kontakt hvilket serienummer eller serienumre du ønsker at slukke for og din TrapMe Kontakt vil fjerne serienummeret/serienumrene fra din portal. Abonnement vil ikke blive opkrævet på fælde der ikke arbejder på drift portalen.

Hvordan bliver jeg faktureret for abonnement?

Abonnement bliver faktureret på månedlig basis. Ny opstartede faktureres i slutningen af den måned de startes i og hver måned fremefter indtil de slukkes igen.

Du kan tjekke din status på fælder der faktureres ved at gå til menupunktet « fakturaoverblik » - her dannes der enten en generel liste eller du kan gå ned i arkivet og finde en gammel liste. Når listen er valgt, sendes den i Excel.



Hvordan lukker jeg et abonnement på en fælde og fjerner den fra min portal?

Informér din TrapMe kontakt hvilket serienummer eller serienumre du ønsker at slukke for og din TrapMe Kontakt vil fjerne serienummeret/serienumrene fra din portal. Abonnement vil ikke blive opkrævet på fælder der ikke arbejder på drift portalen.