

FAQ

Innehållsförteckning

3 – 4 **Felmeddelanden**

5 – 6 **Inställningar i appen**

7 – **Funktioner i appen**

8 – **Fakturor, Styrning, Elbilsladdning, Solproduktion**

Kunden försöker logga in men får svarsmeddelande "Användaren saknas. Du är inte aktiv kund."

1. För att logga in i appen behöver kunden vara den som står på avtalet. Om avtalet står på en annan person be istället den som står på avtalet logga in och "familjedela" som inloggad i appen. Därefter kan kunden logga in med BankID.
2. Kontrollera om kunden har ett aktivt avtal hos er.

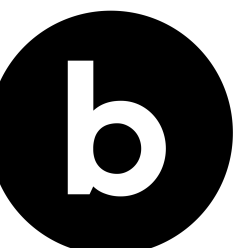
Kunden försöker ladda ner appen i Google Play men får svaret "Det här objektet är inte tillgängligt i ditt land"

1. Kontrollera om Google Play inställt på Sverige?
2. För mer information hur det ändras gå till <https://support.google.com/googleplay/answer/7431675?hl=en>

Appen ser konstig ut (ex att olika värden/data inte visas alls eller vissa vyer inte fungerar som de ska)

1. Be kunden prova att logga ut/tvångsavsluta appen, därefter logga in igen.
2. Är det fortfarande ingen skillnad kan kunden prova att radera appen och installera den på nytt.
3. Be kunden beskriva felet och jämför kundens fel med data som finns hos er och i ert API.
4. Om allt ser ok ut på er sida behöver felsökning ske hos Bright. Kontakta Brights support och uppge följande information;

1. Beskrivning och gärna bild av felet.
2. Tidpunkt när felet inträffade.
3. Vilken enhet kunden använder samt vilket operativsystem (exempel iPhone 8 plus, iOS 13.5.1).
4. Personnummer och mailadress som är registrerad i ert system.



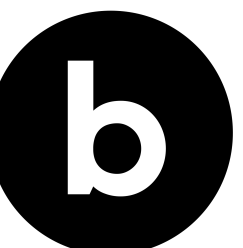
Värden stämmer inte – visar fel värde jämfört mot faktisk faktura

1. Kontrollera värdet (kronor samt kWh) i appen mot kundens faktura.
2. Kontrollera värdet i era interna system jämför mot vad ni skickar med i API:erna till oss.
3. Har ni verifierat att korrekta värden skickas med i API:erna men andra värden visas i appen kontakta Brights support och uppge informationen i rutan.

1. Beskrivning och gärna bild av felet.
2. Tidpunkt när felet inträffade.
3. Vilken enhet kunden använder samt vilket operativsystem (exempel iPhone 8 plus, iOS 13.5.1).
4. Personnummer och mailadress som är registrerad i ert system.

Det går inte att logga in i appen, den stänger ner direkt

1. Be kunden radera appen och installera den på nytt.
2. Är kunden ansluten via ett wifi som slår ut något (exempel en brandvägg som inte tillåter en viss typ av datatrafik)? Prova att gå ur wifi och välj istället telefonens 4G.
3. Avvakta till nästkommande dag och prova igen, om felet kvarstår;
 - Kolla att kunden finns i ert API (och den data) som skickas över till Bright.
4. Om kunden finns i ert API kontakta Brights support och uppge informationen i rutan.



Språkval - i appen kan kunden välja språk under Mina sidor. Om kunden inte valt språk och appen är på engelska per automatik:

Be kunden kontrollera vilket språk som mobilen är inställd på. Detta ändras i mobilens inställningar.

Kan kunden välja datumformatet i appen?

I dagsläget kan kunden inte välja hur datumet ska visas i appen däremot påverkas datumformatet av telefonens språkval. Om kunden har sin mobil inställd på engelska kommer datum i appen visas enligt engelska "regler".

Kunden har fyllt i uppgifter om sitt hushåll men får inte 100 % varför?

1. För att få 100 % behöver alla frågorna besvaras om kundens hushåll. Har kunden exempelvis ingen bil behöver kunden ange "Har ej bil".
2. För att få 100 % så måste kunden fylla i sin mail samt telefonnummer, det gör kunden i "Mina sidor" - "Kontouppgifter".

Under analysen av vår elförbrukning. Vår förbrukning är lägre än genomsnittet men våra CO₂ utsläpp är högre än genomsnittet. Får det inte att gå ihop...

Kunden kan ha en förbrukning lägre än genomsnittet men ändå ha en miljöpåverkan som är högre än genomsnittet. Då miljöpåverkan i våra elnät ändras timme för timme kan det hända att denna kund olyckligtvis tajmat in "dåliga" timmar ur ett Co2-perspektiv.

I fliken prognos kan kunden se hur miljöpåverkan skiljer sig timme för timme det närmsta dygnet. Kunden kan även få pushnotiser när vi har mycket miljöpåverkan i våra elnät och försöka undvika att förbruka på dessa timmar. Observera att miljöpåverkan inte tar hänsyn till om kunden har solceller på taket eller andelar i en solcellspark.

Kunden har fyllt i uppgifter om sitt hushåll men får inte 100 % varför?

1. För att få 100 % behöver alla frågorna besvaras om kundens hushåll. Har kunden exempelvis ingen bil behöver kunden ange "Har ej bil".
2. För att få 100 % så måste kunden fylla i sin mail samt telefonnummer, det gör kunden i "Mina sidor" - "Kontouppgifter".

Kunden vill inte ha notiser från appen, hur stänger kunden av dem?

1. Gå till Mina sidor i appen
2. Under Notiser kan kunden välja vilka notiser hen vill ha.

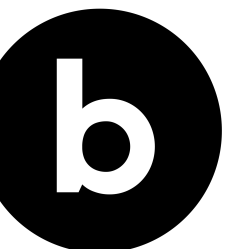
För att "familjedela" gör kunden följande:

1. Gå till "Mina sidor" i appen
2. Välj "Kontouppgifter" och "Lägg till familjemedlem"
3. Ange efterfrågade uppgifter och bjud in
4. Den kunden bjuder in får ett mail och kan därefter ladda ner appen och logga in med BankID och se samma uppgifter som kunden.

För stor text?

(text skrivs utanför och all informations syns inte i appen)

- Be kunden kontrollera sina inställningar i mobilen. Det kan vara så att de har valt större textstorlek/inzoomning i sin mobil. Detta ändras i mobilen under inställningar.



När övergår prognoser till faktisk data?

Efter att fakturan är skapad och skickad uppdateras de uppskattade värdena till faktiska värden. Historisk data är alltså faktiska värden så länge vi fått avlästa värden från er.

Hur vet kunden om det är ett uppskattat värde eller verkligt värde?

Det framgår i appen när vi använder uppskattade värden.

Fler anläggningar, hur ser kunden dem i appen?

Om kunden har fler anläggningar syns dessa i en drop-down högst upp till vänster i hemvyn, där kan kunden välja vilken anläggning som hen vill titta på. Det går även att välja anläggning via drop-down menyn från flera vyer i appen.

Kunden har fler anläggningar men ser bara en, varför?

För att anläggningar ska synas måste användaren stå på avtalet, om det är någon annan som står på exempelvis sommarhuset kan funktionen familjedelning användas.

Prognos

Vi arbetar med machine learning och smarta algoritmer som skapar prognoser för innevarande månad så att kunden får prognos på sin kommande förbrukning, kostnad och miljöpåverkan.

Vad drar mest i mitt hem?

Informationen består av uppskattade värden som bygger på data från Energimyndigheten och energiexperter och ska ge en uppskattad vy över vad som drar mest i kundens hem.

Jämförelse med grannar

Vi klustrar kunder utifrån inställningar (avseende kundens hushåll) i appen samt longitud/latitud. Ju fler kunder som loggat in i appen desto större underlag får vi och desto bättre blir jämförelserna.

Vad ingår i koldioxid beräkningarna?

Vi tittar på vilka energislag som ingår i den Svenska elmixen och tar då hänsyn till import/export. Därmed får vi en aktuell siffra över hur mycket CO2 som finns i det svenska elnätet varje timme. Vi kan även skapa prognoser på kommande CO2 påverkan då vi får beräkningar och prognoser framåt sätt på import/export av elen i Svenska elnätet.

Fakturor

Kunden kan se och hantera sina fakturor i appen/desktop (mina sidor). Möjlighet finns för att betala fakturor direkt i appen (om integration finns). Efter att fakturan är skapad och skickad uppdateras de uppskattade värdena till faktiska värden. Historisk data är alltså faktiska värden så länge vi fått avlästa värden från er.

Kunden kan se och hantera sina fakturor i appen/desktop (mina sidor). Möjlighet finns för att betala fakturor direkt i appen (om integration finns).

Styrning

Kunden kan styra smarta-hem produkter via appen. I dagsläget finns integrering mot Telldus. Genom att gå till styrning i appen (finns i menyn längst ner) kan kunden välja att styra sina Telldusprodukter baserat på exempelvis elpris eller CO2-påverkan i elnätet. Funktionen byggs ut kontinuerligt.

Elbilsladdning

Via fliken styrning i menyn kan kunden välja att styra sin elbil/hybrid. Antingen via Telldus eller någon av de integrationer mot elbil/elbilsladdare som finns. Byggs ut kontinuerligt.

Solproduktion

Kunden har installerat appen, men när kunden ska ställa in sin växelriktare finns inte kundens modell.

- Vi håller på att integrera fler växelriktare i appen. Vi tar tacksamt emot förslag på olika växelriktare som era kunder använder. Kunden kan se sin produktionssajt i appen trots att vi inte har dennes växelriktare. Under solproduktion (från hemvyn och swipe-boxen) ser kunden sin överproduktion, CO2-besparing samt prognos på kommande solproduktion.
- Under detaljerad historik ser kunden sin historiska solproduktion (överskottet) och kan även jämföra mot väder/vind, elkonsumtion m.m.

