

# Anmäla fel och serviceärenden via Mina sidor

För att anmäla fel och serviceärenden för lokalen du hyr av oss använder du i första hand vår kundportal <https://minasidor.wihlborgs.se>. Här kan du också se status för dina aktuella ärenden och historik över avslutade ärenden.

När ett ärende läggs in i systemet skickas det direkt till ansvarig fastighetsvärd och du får samtidigt en bekräftelse på att ärendet har registrerats.

Systemet skickar också automatiskt ut en notis till dig via mail i samband med vissa statusförändringar, t.ex. när ett ärende påbörjas eller när det är avslutat, så att du vet vad som händer med ditt ärende.

**Vid akuta ärenden** dagtid kl 7-16, till exempel översvämning eller vattenläcka, ringer du din fastighetsvärd direkt eller via Wihlborgs växel 040-690 57 00. Vid akuta ärenden efter kontorstid ringer du journumret för ditt område. Journummer och övriga kontaktuppgifter hittar du på <https://www.wihlborgs.se/sv/kontakta-oss/>

**OBS! Du som redan har fått både ID och lösenord skickat till dig går direkt till sidan 4 "Logga in och skapa ärenden". Har du endast tillgång till ditt ID-nummer följer du instruktionerna nedan.**

## Registrering för dig som endast har ditt ID-nummer

För att kunna logga in på Mina sidor behöver du ett ID-nummer som du fått i ett mejl från oss. Du använder ID-numret och skapar ett eget lösenord.

- Notera ditt ID-nummer som står i mejlet och klicka sedan på länken eller skriv in <https://minasidor.wihlborgs.se> i din webbläsare



## Skapa/ändra ditt lösenord

- Klicka på "Glömt ditt lösenord?" längst ner i den blå rutan. Du får då ett mejl med en återställningslänk.

Mina sidor

## Mina sidor

Välkommen till Mina sidor!

Här kan du med hjälp av dina inloggningsuppgifter se hyresavier samt skapa felanmälningar.

**Logga in**

PERSON-/ORGANISATIONSNR.

ÅÅÅÅMMDD-nnnn

LÖSENORD

Lösenord

**LOGGA IN**

[Glömt ditt lösenord?](#)

- Fyll i ID-numret som du fick i det första mejlet och klicka på "Skicka". Du kommer nu att få ett mejl med en länk där du kan välja ett lösenord.

## Glömt lösenord

Fyll i dina uppgifter

Fyll i ditt personnummer/org.-nummer/id nedan. Om du har valt e-post som korrespondensmetod kommer lösenordet att skickas till den e-postadress som du angav vid registrering. Fält markerade med \* är obligatoriska.

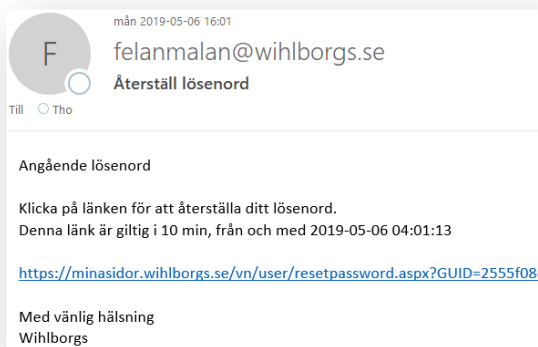
✓ Person/Orgnr/Id

**SKICKA**

**i** Information

Ett epost-meddelande med en återställnings-länk har skickats till den adress du registrerade dig med.

- Klicka på återställningslänken i mejlet du fått *eller* kopiera och klistra in den i din webbläsare. Observera att länken bara fungerar i 10 minuter.



- Välj ett lösenord som är mellan 6 och 20 tecken långt och innehåller både bokstäver och siffror, klicka sedan på "OK".

A web form titled "Återställ lösenord". Below the title is a blue bar with the text "Ange det lösenord du vill ändra till.". There are two input fields: "Nytt lösenord:" and "Bekräfta lösenord:". To the right of the first input field is the text "Mellan 6 och 20 tecken, bokstäver och siffror". At the bottom right of the form is a black button with the text "OK".

- Ditt lösenord är nu klart/ändrat och nedanstående bild visas.



# Logga in och skapa ärende

Startsidan för Mina Sidor når du via: <https://minasidor.wihlborgs.se>

- Fyll i ditt ID-nummer och lösenord, klicka sedan på "Logga in"

The screenshot shows the 'Mina sidor' (My pages) login page. On the left is a navigation menu with 'Mina sidor', 'Registrera dig', and 'Glömt lösenord'. The main content area has the heading 'Mina sidor' and a 'Logga in' button. Below the button are input fields for 'PERSON-/ORGANISATIONSNR' (with a masked example '8444MMDD-NNNN') and 'LÖSENORD'. A 'LOGGA IN' button is at the bottom of the form, with a link 'Glömt ditt lösenord?' below it.

- Klicka på "Visa alla felanmälningar" mitt på sidan

The screenshot shows the 'Mina felanmälningar' (My complaints) page. The navigation menu on the left includes 'Mina sidor', 'Min hyra', 'Felanmälan', 'Byt lösenord', and 'Logga ut'. The main content area has a heading 'Mina felanmälningar' with a sub-heading 'Felanmälare'. Below this, it says 'Du har inga felanmälningar.' and provides a link 'Visa alla felanmälningar'. To the right, there is an 'OBS!' warning and a 'Min profil' section with contact information and a 'Registrerad som: Felanmälare' label.

- Klicka på "här" för att skapa ett nytt ärende/felanmälan

The screenshot shows the 'Felanmälan' (Complaint) page. The navigation menu on the left includes 'Mina sidor', 'Min hyra', 'Felanmälan', 'Ny felanmälan', 'Byt lösenord', and 'Logga ut'. The main content area has a heading 'Felanmälan' and instructions: 'Det finns inga felanmälningar att visa. Det betyder antingen att du inte rapporterat några, eller att det gått så lång tid sen du gjorde en felanmälan att de har tagits bort.' Below this, it says 'Om du vill göra en ny felanmälan välj "Ny felanmälan" i menyn.' and provides a link 'Klicka här för ny felanmälan.'

Fyll i:

- Namn:
    - Ditt namn (kommer att vara förifyllt)
  - Telefon:
    - Välj ditt telefonnummer från listan
  - Email:
    - Kontrollera din mailadress
  - Ärendebeskrivning:
    - Beskriv ditt ärende
  - Objekt:
    - Välj objekt från listan
    - Förutom din lokal finns det möjlighet att skapa ett ärende för byggnaden (9999-B1), exempelvis en entrédörr. Det går även att göra för utemiljön (9999-U), exempelvis om det skulle vara halt eller skräpigt.
  - Utrymme:
    - Fylls i automatiskt
  - Detaljdel:
    - Behöver ej fyllas i
  - Feltyp:
    - Välj den feltyp från listan som passar ditt ärende bäst. Om ingen feltyp är relevant, välj "Övrigt fel"
  - Bläddra:
    - Om du vill bifoga en bild som beskriver ditt ärende har du möjlighet att göra detta genom att klicka på "Bläddra"
- När du är klar med ditt ärende klickar du på "Skicka"

**Ny felanmälan**

Här kan du registrera en ny felanmälan. Fält markerade med \* är obligatoriska

Nedan ser du den kontaktinformation vi har lagrat för dig. Om uppgifterna inte skulle stämma kan du uppdatera dem innan du skapar ditt ärende.

**Felanmälan skapas av**

✓ Namn: Wihlborgs Fastigheter AB

✓ Telefon: 040-690 57 00

✓ Email: tho...se

**Felanmälan gäller**

✓ Ärendebeskrivning: Test - här kommer ett ärende för att demonstrera meddelande-funktionen

✓ Objekt: 2603-00201 Stora Varvsgatan 11 A

✓ Utrymme: Lokal

Detaljdel: [empty]

✓ Feltyp: Övrigt fel

Bifoga bild/pdf/video: **BLÄDDRA**

Bifogad historik 0 MB.

**SKICKA**

Kort därefter får du en bekräftelse på att din ärende har skapats

**i** Information  
Din felanmälan har skapats.

## Översikt ärenden

Nu du klickar på "Felanmälan" i menyn eller "Visa alla felanmälningar" på startsidan, visas en översikt av de ärenden som finns registrerade.

### Felanmälan

Här ser du de pågående och avslutade felanmälningarna du har gjort. För att se status på eller detaljer för någon av dina felanmälningar, klicka på referensnumret.

Klicka [här](#) för ny felanmälan.

#### Pågående felanmälningar

[Lista](#) [Block](#)

Ärendenr	Skapad	Objekt	Ärendebeskrivning	Status
190317:001	2019-03-17	4800-62513	Test - problem med ventilationen...	Ny

- Klicka på ett ärendenummer för att se detaljer om ärendet
- I det här läget har du även möjlighet att komplettera ditt ärende med en bild eller ett dokument genom att klicka på "Bläddra"

### Felanmälan: 190317:001

Här kan du se information kring ditt inrapporterade felärende. För att gå tillbaka till listan över dina felanmälningar välj **Felanmälan** i menyn till vänster.

#### Sammanställning

Ärendenr	190317:001
Rapporterat	2019-03-17
Status	Ny
Hyresgäst	Wihborgs Fastigheter AB
Adress	Scheelevägen 17 / Ideon Science Park
Objekt	Kontorslokaler L: 4800-62513
Ärendebeskrivning	Test - problem med ventilationen...
Utrymme	Lokal
Feltyp	Ovrigt fel
Status	02 Anmäld web
Utförare	LI

#### Rapporterad av

Namn	Tho
Telefon	070- .se
E-post	tho .se

#### Bifogade filer

Filer Inga filer har bifogats.

Du kan bifoga filer genom att bläddra via knappen nedan och därefter skicka filerna till oss.

Bifogad filstorlek 0/4 MB.

**BLÄDDRA**

**SKICKA**

## Ta emot och skicka meddelande

Under tiden ett ärende hanteras finns det möjligheter för oss att via systemet skicka meddelanden för att t.ex. informera dig om vad som händer med ditt ärende just nu. Om du fått ett meddelande angående ditt ärende visas det under "Meddelanden" längst ner:

**Felanmälan: 190325:003**

Här kan du se information kring ditt inrapporterade felärende. För att gå tillbaka till listan över dina felanmälningar välj **Felanmälan** i menyn till vänster.

**Sammanställning**

Ärendenr	190325:003
Rapporterat	2019-03-25
Status	Påbörjad
Hyresgäst	Wihlborgs Fastigheter AB
Adress	Stora Varvgatan 11 A
Objekt	Kontorslokaler L: 2603-00201
Ärendebeskrivning	Test - här kommer ett ärende för att demonstrera meddelande-funktionen
Utrymme	Lokal
Feltyp	Övrigt fel
Status	03 Påbörjad
Utförare	Ma

**Rapporterad av**

Namn	Wihlborgs Fastigheter AB
Telefon	040-690 57 00
E-post	tho@wihlborgsfastigheter.se

**Meddelanden**

**NYTT MEDDELANDE**

✓ Test meddelandefunktionen | 2019-03-25 10:59:00 ✉ 1

Till: Wihlborgs Fastigheter AB  
Från: Ma

Från värden - fungerar det att leverantören kommer på torsdag klockan 13?

[Svara](#)

- Vid behov, klicka på "Svara" för att skicka tillbaka ett meddelande till fastighetsvärden
- Skriv ditt meddelande och klicka på "Skicka"

✓ Ämne

Test meddelandefunktionen

✓ Meddelande

Från kunden - Ja 13:00 på torsdag blir bra.

**SKICKA**

Nu syns både fastighetsvärdens meddelande till dig och ditt svar längst ner i ärendet.

**Meddelanden**

**NYTT MEDDELANDE**

✓ Test meddelandefunktionen | 2019-03-25 11:01:07 ✉ 2

Till: Ma  
Från: Wihlborgs Fastigheter AB

Från kunden - Ja 13:00 på torsdag blir bra.

**Äldre meddelanden**

✓ Test meddelandefunktionen | 2019-03-25 10:59:00

## Frågor

Har du några frågor eller funderingar är du välkommen att kontakta din fastighetsvärd via telefon, mejl eller när ni träffas.