

REDGO

REDGO
Connect
Manual

Hurtigstartguide for bergere

Contents

Velkommen	3
Hva inneholder håndboken	3
Hva du kan etter denne guiden	3
Komme i gang	4
Opprett en personlig Microsoft-konto	6
Installer REDGO Connect.....	6
Logg inn første gang	7
Gjør den daglige innloggingen raskere (valgfritt).....	9
Starte skiftet	10
Gi tillatelser (bare første skift).....	10
Velg språk (bare første skift)	10
Koble til en bil.....	11
Avslutte arbeidsdagen	13
Ditt første oppdrag, fra start til slutt	14
1. Få oppdraget	14
2. Åpne SR-en og akseptere	15
3. På vei til hendelsesstedet.....	16
4. Ankomst på hendelsesstedet.....	17
5. Forlate hendelsesstedet	18
6. Kjøre til destinasjonen	19
7. Avslutte oppdraget	19
8. Etter at du er ferdig.....	20
Vedlegg	21
Tjenestetyper.....	21

Velkommen

Velkommen til **REDGO Connect** — appen du bruker for å kjøre alle oppdrag hos REDGO. Denne håndboken leder deg gjennom ditt første skift som berger, og blir værende som et oppslagsverk når du trenger å sjekke noe senere.

Hva inneholder håndboken

- **Komme i gang** — få Microsoft-kontoen i orden og installer REDGO Connect. Gjøres kun en gang, før første skift.
- **Starte skiftet** — logg inn, koble til en bil, pluss et par ting du bare gjør på første skift (tillatelser, språkvalg osv.).
- **Ditt første oppdrag, fra start til slutt** — et gjennomgått eksempel, fra varselet kommer inn til, oppdraget lukkes på verkstedet.

Hva du kan etter denne guiden

Når du er ferdig med denne hurtigstarten, kan du:

- Akseptere en Service Request i det den dukker opp.
- Komme deg til hendelsesstedet, dokumentere kjøretøyet og laste det uten å glemme noe av det som kreves.
- Kjøre til verkstedet, avslutte jobben og lukke oppdraget riktig.

Appen din kan se litt annerledes ut. REDGO Connect er under aktiv utvikling, så små avvik mellom det som står på disse sidene og det du ser på skjermen i hverdagen er normalt. Selve flyten er den samme.

Komme i gang

Noen ting du må fikse før første skift. Avhengig av hva du allerede har, så vil det ikke ta så lang tid. Men det kan være greit å beregne 15-20 minutter første gangen.

Få kontoen opprettet

Connect-kontoer er ikke selvbetjente. Kontakt **nettverksansvarlig** og si ifra at du trenger en konto. Du får beskjed når den er klar.

Hver berger trenger sin egen e-postadresse. Du kan ikke dele en Connect-konto med en kollega — REDGO Connect behandler én e-post som én berger.

Sørg for at nettverksansvarlig sender inn nøyaktig den e-postadressen du senere skal logge inn med — skrivefeil er den vanligste dag-én-feilen («brukeren finnes ikke»).

Sjekk at du har en Microsoft-konto

REDGO Connect logger deg inn via Microsoft. Hva du må gjøre her, kommer an på hva du allerede har:

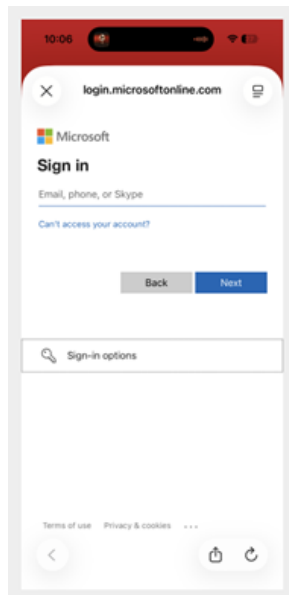
Status	Hva du gjør
Jeg har en Microsoft-konto.	Du er klar. Hopp til Installer REDGO Connect .
Jeg har ikke en.	Fortsett med Opprett en personlig Microsoft-konto nedenfor.
Jeg er ikke sikker.	Fortsett med Sjekk hvilken Microsoft-konto du har nedenfor.

Sjekk hvilken Microsoft-konto du har

Du kan hoppe over dette steget hvis du allerede vet. Microsoft-kontoer finnes i to varianter: personlig og jobb.

Prøv å logge inn på hver av disse lenkene med e-postadressen nettverksansvarlig registrerte:

- account.microsoft.com (personlig)
- myapps.microsoft.com (jobb)



Det du ser, forteller deg hvor du står:

Du kan logge inn på...	Du har...	Fortsett med...
account.microsoft.com	En personlig Microsoft-konto	Installer REDGO Connect
myapps.microsoft.com	En jobb - Microsoft-konto	Installer REDGO Connect
Ingen av lenkene	Ingen Microsoft-konto ennå	Opprett en personlig Microsoft-konto nedenfor

Hvis du på en eller annen måte ender opp med valget mellom de to, er en personlig Microsoft-konto enklere å leve med. Du styrer selv hvilke innloggingsmetoder som er tillatt; på en jobbkonto kan arbeidsgivers IT-avdeling låse noen metoder.

Commented [AH1]: Her ble det feil. Skulle være i samme tabell. Er også greit å legge til det som står i () i den engelske manualen også.

Opprett en personlig Microsoft-konto

Hvis du ikke har en Microsoft-konto, er den enkleste veien å lage en personlig.

1. Åpne account.microsoft.com på telefonen. Dobbeltsjekk URL-en — den må være `account.microsoft.com`, ikke noe som ligner.
2. Trykk **Create an account** (Opprett en konto).
3. Følg stegene. **Bruk samme e-postadresse som nettverksansvarlig sendte inn til REDGO** — ikke en annen privat adresse.

Installer REDGO Connect

REDGO Connect ligger ikke i den offentlige App Store eller Google Play. Det er en **uoppført** app, så du finner den ikke ved å søke. Skann en av QR-kodene nedenfor, eller bruk disse:

- **iOS:** [REDGO Connect i App Store](#)
- **Android:** [Last ned siste APK](#)



Skann for å installere på iOS.



Skann for å installere på Android.

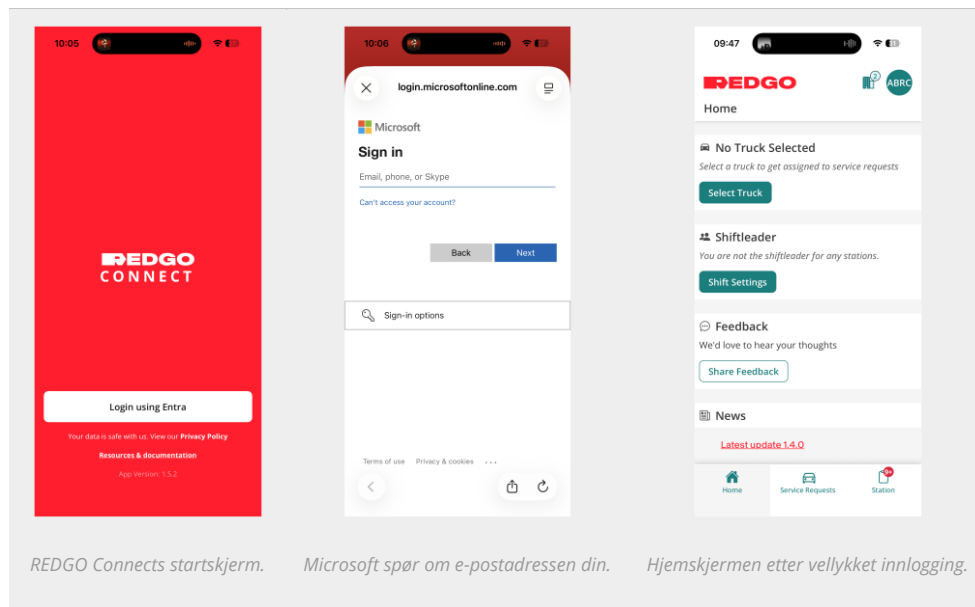
Hvis du søkte etter «REDGO» i butikken og ikke fant noe, er det helt som det skal. Appen er bevisst uoppført.

Bare Android: tillat installasjon utenfor Google Play

Android-versjonen kommer ikke via Google Play, så første gang du trykker på nedlastingslenken, advarer Android og spør om du vil tillate installasjon fra denne kilden. Trykk **Allow** (Tillat) — det er en engangsbekreftelse.

Logg inn første gang

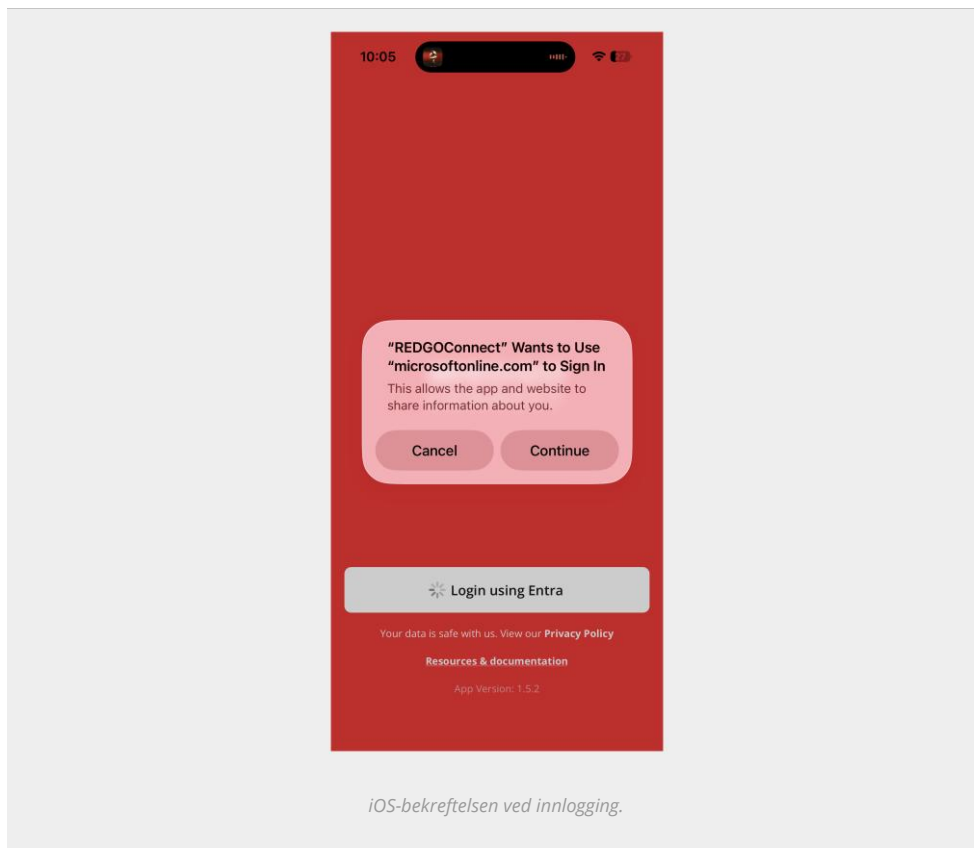
Åpne REDGO Connect. Du havner på startskjermen med én knapp: **Login using Entra**.



Trykk **Login using Entra**. Microsoft tar over derfra og fører deg gjennom den innloggingsmetoden du har satt opp — Face ID, et trykk i Authenticator, et passord, eller noe annet Microsoft godtar for kontoen din. Når det er gjort, kom du tilbake i REDGO Connect på **Home**-skjermen.

Hvis Microsoft tvinger deg til å skrive hele passordet, se [Gjør den daglige innloggingen raskere](#) sist i kapittelet — Face ID eller Microsoft Authenticator gjør innloggingen på hvert skift mye raskere.

På iOS får du et systemvarsel første gang — «REDGOConnect» *Wants to Use* «microsoftonline.com» *to Sign In*. Trykk **Continue** (Fortsett). Det er en engangsbekreftelse på at appen får bruke Microsofts innloggingside.



Hvis innloggingen gikk fint, er du klar. Fortsett med [Starte skiftet](#).

Hvis innloggingen ikke fungerte første gang

«**We can't find an account**» — Microsoft sier at kontoen ikke finnes. Sammenlign e-posten du logger inn med, med den nettverksansvarlig sendte inn til REDGO. Skrivefeil og store/små bokstaver har betydning.

Noe annet? Send e-post til connect@redgo.no med et skjermbilde av det du ser.

Gjør den daglige innloggingen raskere (*valgfritt*)

Som standard kan Microsoft tvinge deg til å skrive hele passordet på hvert skift. Konfigurerer du én av disse på Microsoft-siden, blir den daglige innloggingen mye raskere.

I prioritert rekkefølge:

Metode	Hvordan det fungerer i praksis
Face ID eller fingeravtrykk	Det telefonen din støtter — Face ID på iPhone, fingeravtrykk på Android, Windows Hello fra en datamaskin. Raskest.
Microsoft Authenticator-appen	Godkjenn med ett trykk fra en egen app på telefonen.
Engangskode	Microsoft sender deg en kode på e-post ved hver innlogging. Tregere enn de andre, men fungerer uten Authenticator-app.

Hvor du konfigurerer metoder kommer an på hva slags Microsoft-konto du har.

På en personlig konto:

1. Logg inn på account.microsoft.com.
2. Trykk **Security** (Sikkerhet).
3. Trykk **Manage how I sign in** (Administrer hvordan jeg logger inn).
4. Legg til eller fjern metoder som du vil.

På en jobbkonto:

1. Logg inn på myapps.microsoft.com.
2. Åpne **Security info** → **Update info** (Sikkerhetsinformasjon → Oppdater informasjon).
3. Trykk **Add a sign-in method** (Legg til innloggingsmetode) og velg den du vil ha.
4. Hvis en metode du vil ha er nedtonet, har arbeidsgivers IT-avdeling sperret den. Velg nest beste fra tabellen ovenfor.

Starte skiftet

Hvert skift starter likt: koble til en bil, og du er klar for jobb. På aller første skift spør REDGO Connect om noen tillatelser, og du velger språk. Vi får dem unna først, så er resten samme rutine på hvert skift.

Gi tillatelser (*bare første skift*)

Første gang REDGO Connect åpnes, ber den om fire tillatelser. Godta alle fire — appen trenger dem for å gjøre jobben sin:

- **Posisjon** — for den GPS-baserte ETA-en kunden ser mens du kjører.
- **Posisjon i bakgrunnen** — holder ETA-en oppdatert selv når skjermen er av.
- **Kamera** — for bildene du tar av kjøretøyet på **Tasks**-fanen.
- **Varsler** — så du hører nye Service Requests når REDGO Connect ikke er åpen.

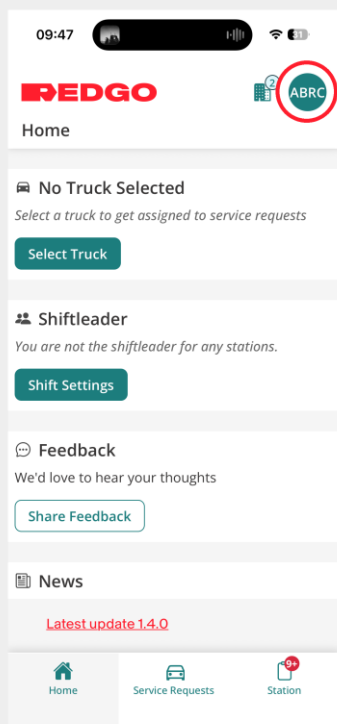
Posisjon brukes bare når du er på et oppdrag. REDGO Connect sporer GPS-en din kun når du har en aktiv Service Request — for kundens live ETA og ruten til verkstedet. Utenfor et aktivt SR sporer ikke appen deg, selv om **Posisjon i bakgrunnen** står på.

Hvis du nekter en ved et uhell, kan du slå den på igjen i innstillingene på telefonen:

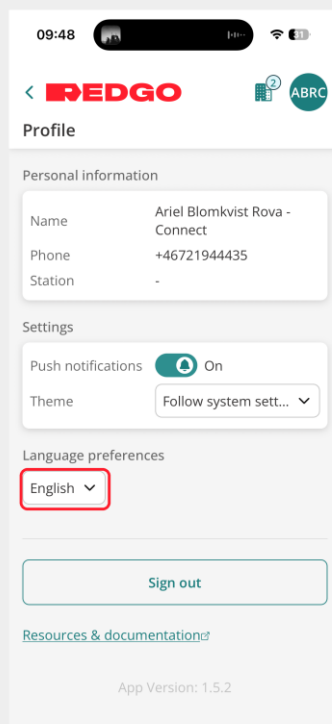
- **iOS:** Innstillinger → REDGO Connect → slå på tillatelsen.
- **Android:** Innstillinger → Apper → REDGO Connect → Tillatelser.

Velg språk (*bare første skift*)

REDGO Connect vises på finsk, svensk, norsk eller engelsk. Sett dette før første oppdrag, så du slipper å lese og oversette midt under en berging. Åpne profilen via ikonet øverst til høyre på Home-skjermen.



Trykk på profilikonet øverst til høyre på Home-skjermen.

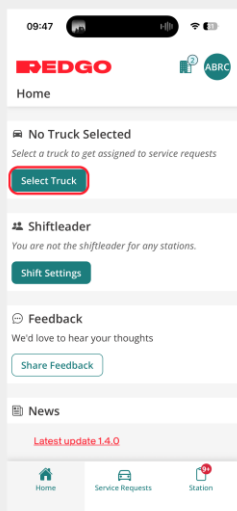


Profilskjermen din.

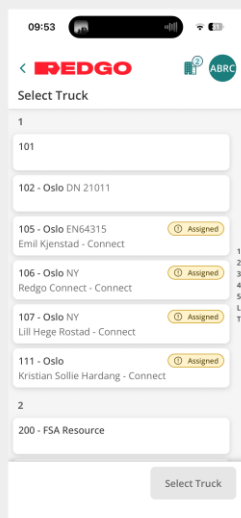
Koble til en bil

Når du er inne, ber REDGO Connect deg om å koble til en bil. Dette gjelder **hvert skift, ikke bare det første**.

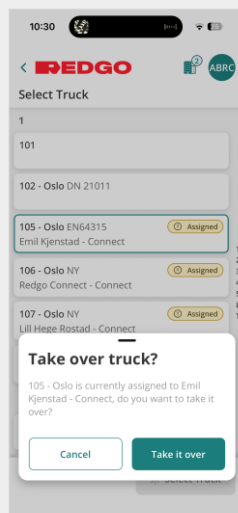
Trykk **Select Truck** på Home-skjermen. Du får da en liste over alle bilene som tilhører stasjonen din — velg den du skal kjøre i dag.



Trykk **Select Truck** på Home-skjermen.



Velg bil-listen. Biler som er i bruk av en kollega er merket **Assigned**.

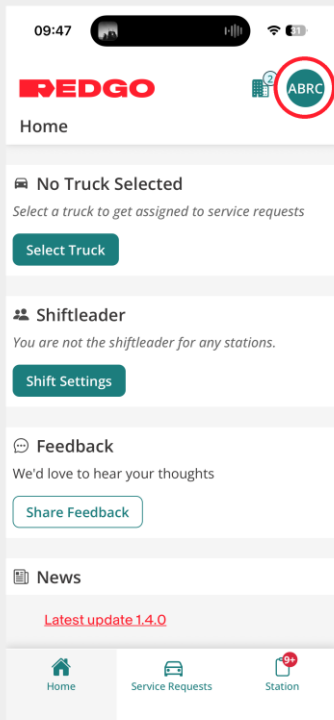


Bekreftelsen for overtakelse. Trykk **Take it over** for å overta bilen.

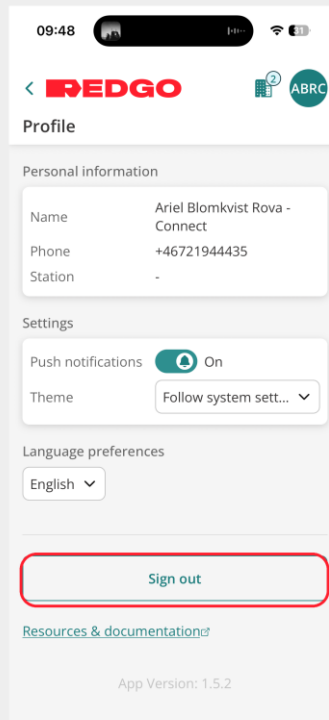
Hvis bilen du vil ha allerede er koblet til en kollega — de har kanskje glemt å koble fra på slutten av forrige skift, eller det er et bytte midt på dagen — kan du likevel ta den over. Appen ber deg bekrefte; når du gjør det, blir den andre bergeren logget av den bilen og den er din.

Avslutte arbeidsdagen

Når du er ferdig for dagen, **logg ut av REDGO Connect** fra profilskjermen. Det finnes ingen egen på/av-vakt-bryter i appen, så det å logge ut er måten sentralen vet at du er ferdig på. Tilkoblingen til bilen frigjøres når du logger ut (eller når en annen berger tar over bilen).



Trykk på profilikonet øverst til høyre på Home-skjermen.



Trykk **Sign out** for å avslutte skiftet.

Ditt første oppdrag, fra start til slutt

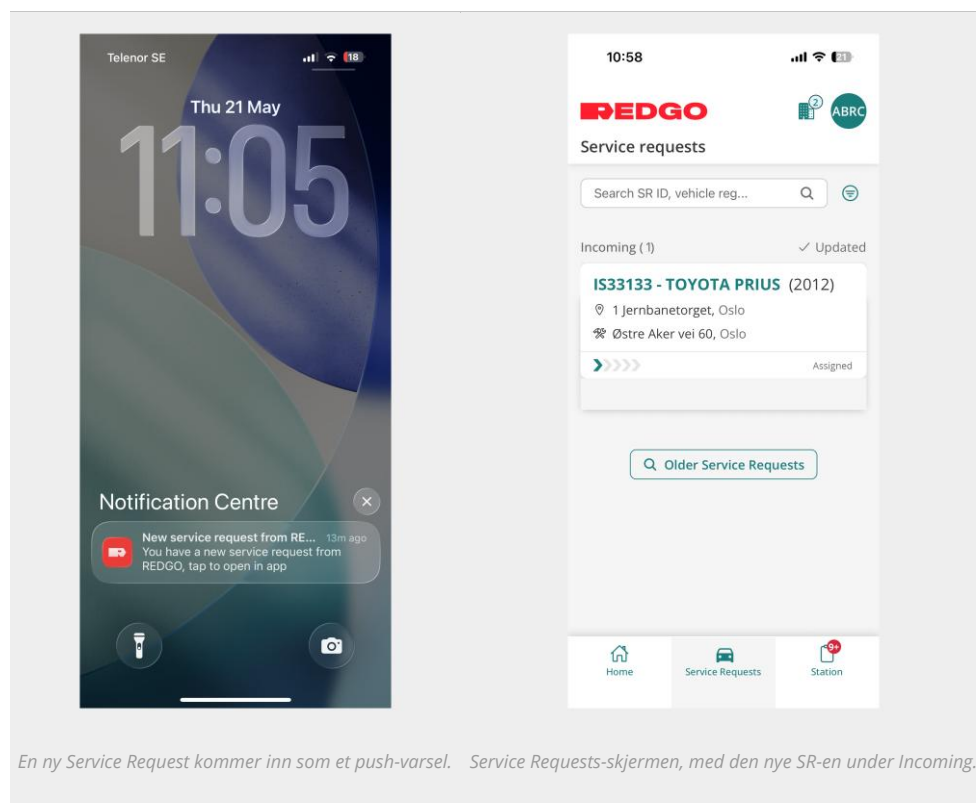
Dette er ryggraden i hurtigstarten: ett oppdrag gjennomgått fra ende til annen, fra du blir tildelt jobben til den lukkes i REDGO Connect.

Vi tar for gitt at du allerede har startet skiftet og er koblet til en bil (er du ikke det, hopp tilbake til **Starte skiftet**).

1. Få oppdraget

Service Request, eller **SR**, er REDGOs uttrykk for et bergingsoppdrag. Du møter begrepet over alt i REDGO Connect og resten av denne håndboken.

Telefonen vibrerer — en ny **Service Request** ligger og venter. Åpne REDGO Connect, så finner du den øverst på **Service Requests**-skjermen, under **Incoming**.

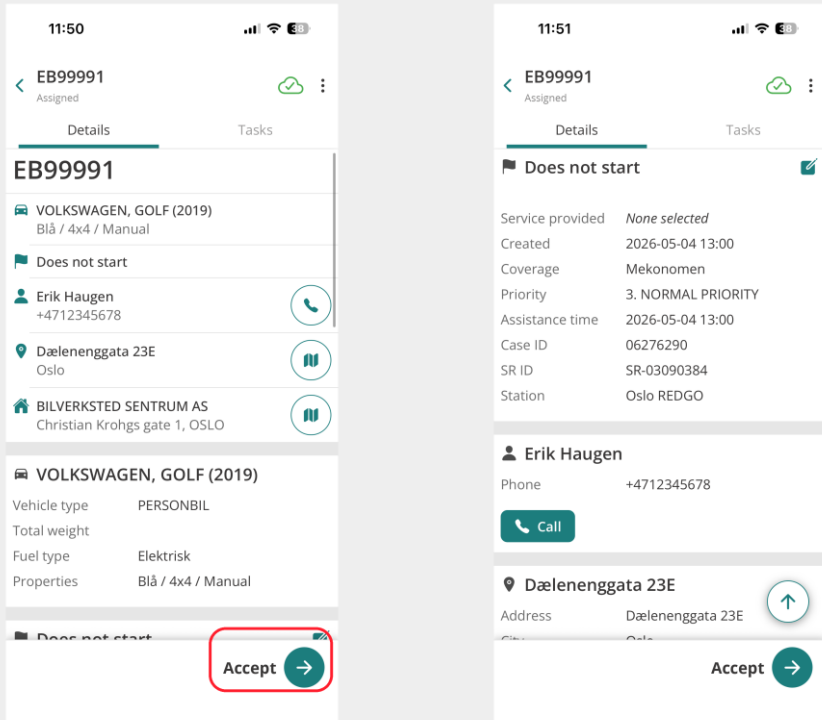


Trykk på kortet for å åpne SR-en.

2. Åpne SR-en og akseptere

Når du trykker på kortet, åpner SR-en på **Details**-fanen. Øverst er det en oppsummering — registreringsnummer, kjøretøy, problem, kunde, hendelsessted og destinasjon — nok til å vite hva du kjører til.

Les gjennom oppsummeringen, scroll om du trenger mer, og trykk så **Accept** i bunnlinjen.



The image displays two screenshots of a mobile application interface for handling Service Requests (SRs). Both screenshots show the 'Details' tab for SR ID EB99991, assigned to Erik Haugen.

Left Screenshot (11:50): Shows the top summary section. It includes the SR ID, vehicle information (VOLKSWAGEN, GOLF (2019)), and the status 'Does not start'. At the bottom, there is a red-bordered button labeled 'Accept' with a right-pointing arrow.

Right Screenshot (11:51): Shows the full details section after scrolling down. It includes a 'Does not start' status, a list of details (Service provided, Created, Coverage, Priority, Assistance time, Case ID, SR ID, Station), contact information for Erik Haugen, and the location 'Dælenenggata 23E'. The 'Accept' button is visible at the bottom right.

*Øverst på SR-detalskjermen — oppsummeringen du møter først. **Accept**-knappen sitter i bunnlinjen; trykk på den når du har lest oppsummeringen.*

Scroll ned, så finner du de fullere detaljene: saksnummer, dekning, prioritet, ankomsttid, stasjon og så videre.

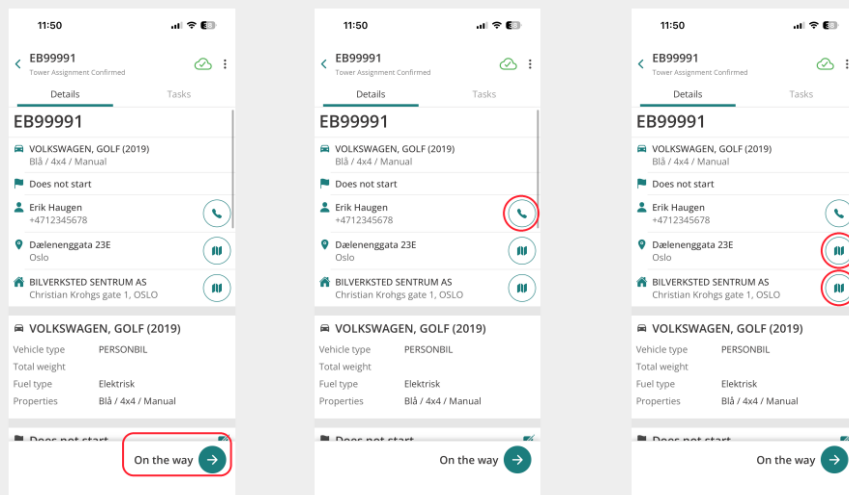
Etter at du har akseptert, oppdateres statusen til *Tower Assignment Confirmed*, og bunnlinjen endrer seg til **On the way** — neste handling, som du trykker på når du er i bevegelse.

Hendelsessted (Incident Site) er kjøretøyets nåværende posisjon, uansett om dette er en berging eller en annen type oppdrag. Du møter begrepet over alt i REDGO Connect og resten av denne håndboken.

3. På vei til hendelsesstedet

Før du legger i vei, ring kunden via telefonikonet på kortet deres. Si fra at du er på vei og bekreft det som trenger å bekreftes.

Når du er klar til å rulle, trykk **On the way** i bunnlinjen. Statusen oppdateres til *On the way*, og kunden får automatisk en live ETA fra GPS-en din — du trenger ikke sende én separat.



Etter at du har akseptert, endrer bunnlinjen seg til **On the way** — neste handling.

Trykk på telefonikonet for å ringe kunden.

Hvert kartikon åpner Google Maps med adressen fra kortet — hendelsesstedet eller verkstedet.

4. Ankomst på hendelsesstedet

Trykk **Arrived at Incident Site** i bunnlinjen. Appen tar deg rett til **Tasks**-fanen — to obligatoriske felt, merket med rød asterisk:

- **Bilder av kjøretøyet.** Trykk **Open camera**, eller **Upload** for å legge ved bilder du allerede har.
- **Service provided.** Vanligvis forhåndsutfylt av sentralen. Hvis det er tomt, velg fra rullegardinen — **Towing** for en standard berging. Se [Tjenestetyper](#) i vedlegget.

Det finnes også et **Mileage**-felt under *Customer vehicle* — kilometerstanden på *kundens* bil. Ikke obligatorisk, men det er verdt å gjøre det til en vane å notere den på hvert oppdrag.

Ta bildene *før* du tar i kjøretøyet. Dokumenter bilen slik du fant den — det er din beskyttelse hvis det stilles spørsmål senere.

12:22

IS33133
Arrival at the incident site

Details Tasks

Customer vehicle

Mileage
14258

Photos (3) *

I can't upload photos

Upload Open camera

Service description

Service provided *
Towing

Description of work carried out

Start transportation →

*Tasks-fanen med begge obligatoriske felt fylt ut — bunnlinjen viser nå **Start transportation**.*

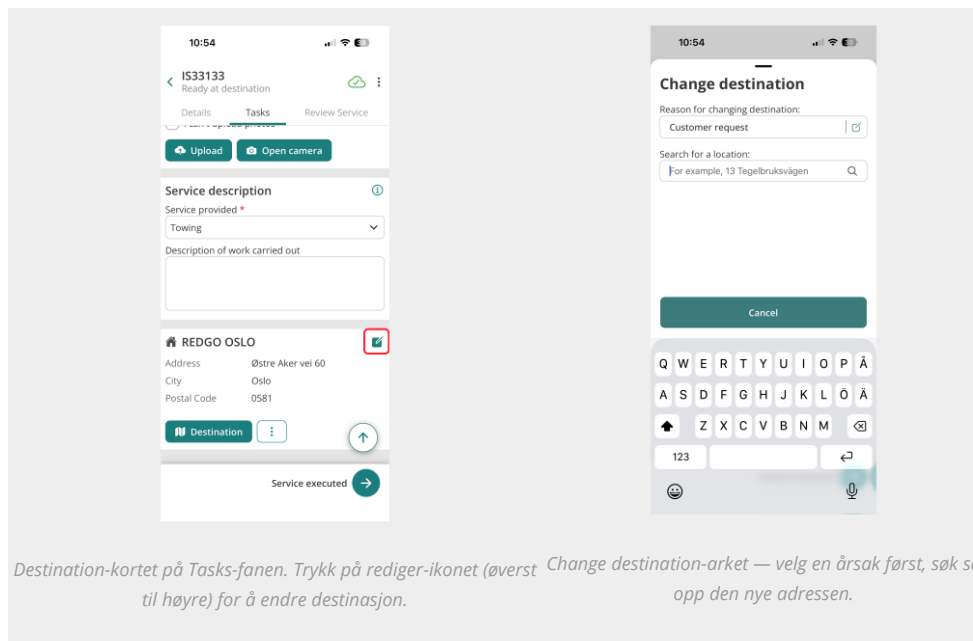
5. Forlate hendelsesstedet

Hva du gjør videre kommer an på om kjøretøyet skal flyttes eller ikke. **Service provided**-verdien du satte på Tasks-fanen (vanligvis forhåndsutfylt av sentralen) bestemmer hvilken bunnlinje-knapp du får:

Skal kjøretøyet flyttes?	Bunnlinje-knapp	Gå deretter til...
Ja — de fleste oppdrag	Start transportation	fortsett nedenfor
Nei — repareres på stedet	Ready at the incident site	hopp videre til kapittel 7

Towing vs Transport havner begge under «Ja» — de deler samme arbeidsflyt herfra, men tjenestetypene er ulike. **Towing** er et ødelagt kjøretøy som skal til verksted. **Transport** er et fungerende kjøretøy som skal fra A til B (for eksempel en solgt bil til ny eier). Sentralen forhåndsutfyller vanligvis riktig verdi; hvis den er tom og du er i tvil, sjekk med sentralen før du trykker.

Før du trykker **Start transportation**, dobbeltsjekk destinasjonen. Det er vanlig å endre den nå — verkstedspreferanse, kapasitet, kundeønske.



Når kjøretøyet er lastet, trykk **Start transportation**. Statusen oppdateres, og du er nå i transportfasen.

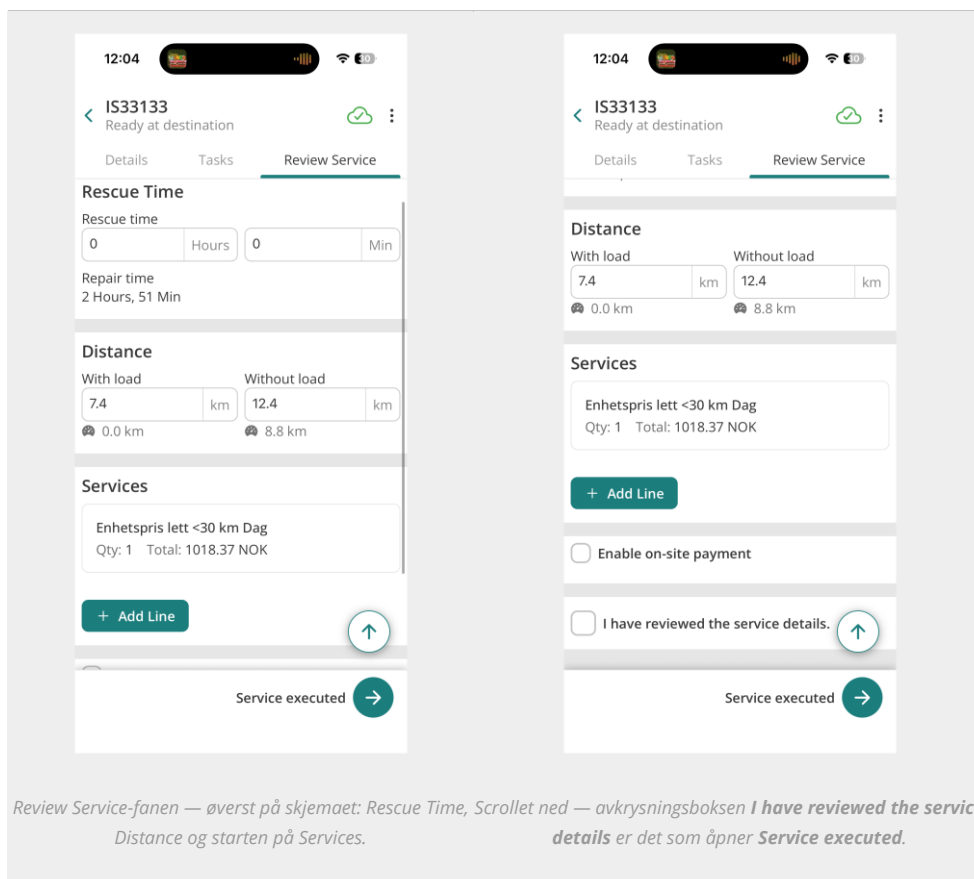
6. Kjøre til destinasjonen

Når du ruller inn på verkstedet, trykk **Arrived at Destination** i bunntlinjen.

7. Avslutte oppdraget

Hvis du tidligere kjørte et oppdrag **der ingen transport var nødvendig**, kom du til denne samme Review Service-skjermen ved å trykke **Ready at the incident site** i stedet for **Arrived at Destination**. Herfra er begge veiene identiske.

Trykk på **Arrived at Destination** flytter SR-en til statusen *Ready at Destination*, åpner en ny fane kalt **Review Service**, og slipper deg rett inn i den. Det er her du registrerer de operasjonelle detaljene for oppdraget.



Review Service-skjemaet fanger ytterligere detaljer om oppdraget du nettopp utførte, som påvirker fakturering.

- **Rescue time** — timer og minutter du brukte på selve bergingsarbeidet (for eksempel å trekke en bil ut av en grøft).
- **Repair time** — All annen tid brukt på stedet (beregnes automatisk).
- **With load** og **Without load** — kilometer kjørt med kjøretøyet på bilen og tomt. GPS-sporet avstand vises under hvert felt som referanse; den redigerbare verdien over er den som sendes inn.
- **Services** — linjepostene som faktureres for dette oppdraget. Settes som standard til det sentralen forhåndsutfylte. Trykk **+ Add Line** for å legge til ekstra — ekstra mann-tid, bompenger, ferge, andre kostnader og så videre dukker hver opp som sin egen linje når de legges til.

To avkrysningsbokser ligger under skjemaet. **Service executed** forblir inaktiv til den andre er huket av:

- **Enable on-site payment** — kryss av denne hvis kunden betaler på stedet.
- **I have reviewed the service details.** — din siste «jeg er sikker, lukk oppdraget»-bekreftelse. Kryss av når skjemaet er komplett; **Service executed** aktiveres.

Trykk **Service executed** for å lukke oppdraget.

Sjekk distansen under **With load** og **Without load** før du sender. Hvis tallene ser helt feil ut, ta en gjennomgang av verdiene du la inn — små avvik er normalt, men store sprik betyr som regel en skrivefeil.

8. Etter at du er ferdig

Når du trykker **Service executed**, lukkes SR-en og REDGO Connect sender deg tilbake til **Service Requests**-listen. Oppdraget vises ikke lenger under **Active** — det er arkivert. Trenger du å åpne det igjen (for å sjekke hva du sendte inn, se bildene dine, eller hente en referanse), finner du det under **Older Service Requests** nederst på listen.

Lukkede SR-er er skrivebeskyttet. Hvis du i ettertid oppdager at et tall er feil, kontakt sentralen — de kan ordne det i Salesforce. Ikke prøv å «fikse» det ved å redigere SR-en.

Du er tilbake på SR-listen, klar for neste oppdrag.

Det er hele bunten, du har gjennomført ditt første Service Request i Connect!

Vedlegg

Tjenestetyper

Rullegardinen Service provided på Tasks-fanen viser alle verdiene REDGO bruker. Sentralen forhåndsutfyller denne når SR-en kommer inn — som regel ser du bare den riktige verdien stå der. Dette vedlegget er for de gangene du selv må velge, eller når du vil vite hva en verdi du sjelden ser faktisk betyr.

Verdi	Hva det betyr
Assistance on site	Enhver handling på hendelsesstedet som ikke krever mekanisk reparasjon.
Attendance	Bistand til en berging ved å fjerne et kjøretøy fra et parkeringshus, eller et mislykket reparasjonsforsøk som likevel medfører kostnad.
Buffer	TMA (Truck Mounted Attenuator) behøves på stedet.
Cancelled after start	Tjenesten startet, men ble avbrutt før den ble fullført. Kostnad påløpt.
Cancelled before start	Tjenesten avbrutt før den startet — ingenting å fakturere.
Correctional tow	En om-berging som retter opp en feil REDGO har gjort.
Jumpstart	Starthjelp med booster eller lignende.
Phone fix	Stedlig besøk unngått gjennom telefonbistand.
Pull up	Få et kjøretøy tilbake på veien.
Repair on spot	Mekanisk reparasjon på hendelsesstedet.
Towing	Berging fra hendelsesstedet til et verksted.
Transportation	Andre typer transport (kort-distanse berging, lakkverksted-turer).