

# FAQ - ofte stillede spørgsmål og svar vedr. MieleLogic app

## Generel brug af MieleLogic app:

- 1. Hvordan kommer jeg i gang med at bruge MieleLogic app?**
  - a. Gå ind i App Store / Google Play, skriv "MieleLogic" i søgefelt og download "MieleLogic app" - det er gratis for dig at hente og bruge app'en.
  - b. Log ind ved indtastning af dit brugernavn og din adgangskode.
  - c. Tryk "OK" når du får en pop-op besked om, at MieleLogic vil bruge kamera samt kalender. Kamera bruges til at scanne QR-koder for betjening af maskiner og dørkontrol og kalender til at overføre reservationer til din mobilkalender.
  - d. Du er nu klar til at benytte MieleLogic app.
- 2. Jeg har downloadet MieleLogic app og logget ind med det brugernavn og den adgangskode, som jeg bruger på MieleLogic.com, hvorefter jeg får oplyst "Vaskeri ikke tilmeldt" eller "Brugeren du har logget ind på, har ikke tilladelse til at bruge denne app..". Hvad gør jeg?**
  - a. Brug af MieleLogic app sker iht. aftale med din administrator / boligforening / bestyrelse. Ovenstående meddelelser betyder, at MieleLogic app ikke er aktiveret for dette vaskeri. Kontakt din administrator / boligforening / bestyrelse og tal med dem om dit ønske om aktivering af MieleLogic app for dit vaskeri.
- 3. MieleLogic app er ikke aktiveret for vores vaskeri. Hvordan kan vi få det?**
  - a. Vi er glade for, at du også ønsker at benytte MieleLogic app i dit vaskeri. Kontakt din administrator / boligforening / bestyrelse og tal med dem om dit ønske om aktivering af MieleLogic app i dit vaskeri. Aktivering af MieleLogic app sker kun iht. aftale med din administrator / boligforening / bestyrelse.
- 4. På hvilke smartphones fungerer MieleLogic app?**
  - a. MieleLogic app kan anvendes på de IOS- og android smartphones, som er listet under oplysninger i App Store / Google Play. Understøtter din smartphone ikke MieleLogic app er der mulighed for at reservere, se saldo m.m. via MieleLogic.com. Har du ikke adgang til MieleLogic Portal skal du kontakte din administrator / boligforening / bestyrelse, som i dialog med din vaskeriudbyder kan undersøge mulighed herfor.
- 5. Kan jeg betale for min vask / tørring i MieleLogic app?**
  - a. Når du vælger et program i MieleLogic app debiteres dit forbrug automatisk din vaskerikonto hos din boligforening og opkræves sammen med din husleje.
  - b. For spørgsmål vedr. opkrævning skal du kontakte din boligforening / administrator.
- 6. Hvad gør jeg, hvis jeg ikke har internetforbindelse på min smartphone når jeg er i vaskeriet?**
  - a. Skift til et netværk, hvor der er forbindelse alternativt, kan du slå mobildata til. MieleLogic app kan ikke benyttes uden internetforbindelse til din smartphone.

**7. Skal jeg medbringe mit vaskekort/-brik i vaskeriet eller kan jeg i stedet bruge MieleLogic app?**

- a. Med din smartphone i hånden er det ikke nødvendigt at medbringe dit personlige vaskekort/-brik i vaskeriet. MieleLogic app fungerer bl.a. som et "digitalt vaskekort" dvs. du kan via MieleLogic app fuldt ud benytte vaskeriet på samme måde, som med dit personlige vaskekort/-brik.

**8. Jeg har et spørgsmål til MieleLogic app, som jeg ikke kan finde svar på her. Hvor skal jeg henvende mig?**

- a. Du er velkommen til at skrive til: mielelogic-app@miele.dk

**9. Kan jeg bruge MieleLogic app i et vaskeri efter eget ønske?**

- a. Nej, brug af MieleLogic app er kun muligt i det vaskeri, hvor din administrator / boligforening / bestyrelse har tilknyttet dig som bruger. Vil du se hvilke(t) vaskeri du kan benytte, kan du gøre det ved at
  - i. Logge på MieleLogic app
  - ii. Tryk på "Mere ☰"
  - iii. Tryk på "Mit vaskeri", hvorefter du kan se det vaskeri(er), hvor din boligforening/ administrator har oprettet dig som bruger.

**10. Kan MieleLogic app bruges til alle maskiner i vaskeriet?**

- a. Ja, MieleLogic app kan anvendes til betjening af alle maskiner som er tilknyttet MieleLogic betalingssystemet i dit vaskeri.

**11. Hvordan køber jeg en maskine i MieleLogic app?**

- a. Læg dit vasketøj i en ledig maskine og luk lågen. Vælg program som anvist på maskinens betjeningsinstruktion.
- b. Log på MieleLogic app. Tryk på "Vaskeri" 📶, hvorefter scanner automatisk aktiveres.
- c. Tryk på den lille QR-kode i venstre hjørne på betalingsenheden, hvorefter der vises en stor QR-kode i betalingsenhedens display. Scan denne QR-kode med MieleLogic app.
- d. Vælg maskinen på betalingssystemets display.
- e. Tryk på "Accepter køb" på betalingssystemets display.
- f. Starter maskinen ikke automatisk indenfor kort tid så tryk på maskinens "Start/Stop" knap.

**12. Når jeg scanner QR-koden på betalingsenheden, får jeg meddelelsen "Ugyldig QR-kode. Appen kan ikke bruge denne QR-kode". Hvad betyder det?**

- a. Du har scannet den lille QR-kode i venstre hjørne på betalingsenheden.
- b. Tryk i stedet på den lille QR-kode, hvorefter der vises en stor QR-kode i betalingsenhedens display.
- c. Scan denne store QR-kode med MieleLogic app.

**13. Når jeg trykker på "Vaskeri" for at købe en maskine aktiveres min scanner ikke og jeg får i stedet meddelelsen "Adgang nægtet. Åbn indstillinger for at tillade brug af kamera". Hvad betyder det?**

- a. Dit kamera er ikke aktiveret og MieleLogic app kan derfor ikke aktivere scannerfunktion.
- b. Tryk på "Åbn indstillinger", hvorefter du dirigeres til "Indstillinger" på din mobiltelefon. Slå adgang til kamera for MieleLogic app til.
- c. Scannerfunktion er nu aktiv for MieleLogic app og aktiveres automatisk når du går tilbage i MieleLogic app og vælger "Vaskeri" ☹️.

**14. Jeg ønsker at benytte MieleLogic app i et andet vaskeri end, hvor jeg vasker i dag. Kan jeg det?**

- a. Brug af MieleLogic app er kun muligt i det vaskeri, hvor din administrator / boligforening / bestyrelse har tilknyttet dig som bruger. Vil du se hvilke(t) vaskeri du kan benytte, kan du gøre det ved at
  - i. Logge på MieleLogic app
  - ii. Tryk på "Mere" ☹️
  - iii. Tryk på "Mit vaskeri", hvorefter du kan se det vaskeri(er), hvor din boligforening/ administrator har oprettet dig som bruger.

**15. Hvordan får jeg et overblik over min saldo herunder min transaktionshistorik?**

- a. Tryk på "Mere" ☹️
- b. Tryk på "Mit forbrug", hvorefter du øverst kan se saldo for indeværende måned og nedenstående transaktionshistorik for måneden. Tal med rødt er individuelle transaktioner og samlet forbrug, som endnu ikke er afregnet via dit boligselskab. Opkrævning af forbrug håndteres af din boligforening / administrator via din husleje.
- c. Ved tryk på en foregående måned åbnes transaktionshistorik for denne. Tal med rødt er de individuelle transaktioner og tal med grønt er det samlede forbrug for måneden, som er afregnet via dit boligselskab.

Har du spørgsmål vedr. opkrævning af forbrug skal du kontakte din boligforening / administrator.

**16. Jeg bruger kun MieleLogic app. Kan jeg smide mit gamle vaskekort/-brik ud?**


- a. Dit vaskekort/-brik er din personlige kort/brik, som din boligforening / administrator / bestyrelse har fået udstedt til dig. Kontakt din boligforening / administrator / bestyrelse for at høre, hvad de anbefaler du gør.

**17. Der er fejl på en af vaskeriets maskiner og/eller betalingsystemet. Hvad gør jeg?**

- a. Kontakt din lokale varmemester, alternativt din boligforening / administrator / bestyrelse og informer dem om fejlen, hvorefter de sørger for udbedring.

## Spørgsmål vedr. funktioner i MieleLogic app:

### 18. Hvordan køber jeg en maskine i MieleLogic app?

- Læg dit vasketøj i en ledig maskine og luk lågen. Vælg program som anvist på maskinens betjeningsinstruktion.
- Log på MieleLogic app. Tryk på "Vaskeri" , hvorefter scanner automatisk aktiveres.
- Tryk på den lille QR-kode i venstre hjørne på betalingsenheden, hvorefter der vises en stor QR-kode i betalingsenhedens display. Scan denne QR-kode med MieleLogic app.
- Vælg maskinen på betalingssystemets display.
- Tryk på "Accepter køb" på betalingssystemets display.
- Starter maskinen ikke automatisk indenfor kort tid så tryk på maskinens "Start/Stop" knap.


### 19. Når jeg scanner QR-koden på betalingsenheden, får jeg meddelelsen "Ugyldig QR-kode. Appen kan ikke bruge denne QR-kode". Hvad betyder det?

- Du har scannet den lille QR-kode i venstre hjørne på betalingsenheden.
- Tryk i stedet på den lille QR-kode, hvorefter der vises en stor QR-kode i betalingsenhedens display.
- Scan denne store QR-kode med MieleLogic app.

### 20. Hvorfor får jeg ikke en sms-påmindelse på min smartphone før min reservation starter og/eller kort før min igangsatte vask er færdig?

- Afsendelse af sms-beskeder fra vaskeriet forudsætter, at SMS Service er aktiveret for dit vaskeri. Er det ikke tilfældet skal du kontakte din boligforening / administrator / bestyrelse om dit ønske om aktivering. Aktivering af sms-beskeder fra vaskeriet sker kun iht. aftale med din boligforening / administrator / bestyrelse.


### 21. Hvordan bruger jeg MieleLogic app til at se om der er en ledig maskine nu eller idag?

- Tryk på "Vaskeri"  og derefter på "Vis status på maskiner". Scroll ned for at få overblik over aktuel status samt d.d. status for alle maskiner i vaskeriet.


### 22. Hvorfor kan jeg ikke finde en ledig maskine i dag i MieleLogic app?

- Alle maskiner er sandsynligvis optaget. Kontroller også, at der er internetforbindelse på din smartphone.

### 23. Hvordan laver jeg en reservation i MieleLogic app for i dag?

- Tryk på "Reservation" . Dine aktive reservationer vises, alternativt vises teksten: "Du har ingen reservationer".
- Tryk på +, hvorefter skærm skifter til d.d. reservationsperioder og maskiner. Ledige maskiner pr. reservationsperiode vises med grøn tekst. Scroll ned for overblik over alle reservationsperioder og maskiner.
- Tryk på ønsket maskine i ønsket reservationsperiode, hvorefter maskinen fremhæves med rødt. Bekræft reservation ved tryk på "Reserver". Ønsker du reservation overført til din kalender skal du trykke på "Add" når reservation er omsat til kalenderevent.

## 24. Hvordan laver jeg en fremtidig reservation i MieleLogic app (i morgen eller anden fremtidig dag)?


- a. Tryk på "Reservation" . Dine aktive reservationer vises, alternativt vises teksten: "Du har ingen reservationer".
- b. Tryk på +, hvorefter skærm skifter til d.d. Ønskes en reservation i morgen trykkes på pilen til højre for dato, hvorefter reservationsperioder og ledige maskiner for i morgen vises. For hvert tryk på pil til højre vises reservationsperioder og ledige maskiner for den efterfølgende dag. Der kan max reserveres 5 uger ud i fremtiden.
- c. Ønskes reservation på en bestemt fremtidig dato trykkes på det lille kalenderikon til venstre for datomarkering, hvorefter en kalender åbnes. Tryk på den ønskede dato, bekræft med OK hvorefter reservationsperioder og ledige maskiner for den ønskede dato vises. Der kan max. reserveres 5 uger ud i fremtiden.
- d. Tryk på den ønskede maskine i den ønskede reservationsperiode og bekræft reservation ved tryk for "Reserver".
- e. Ønsker du reservationen overført til din kalender skal du trykke på "Add" når reservation er omsat til kalenderevent.

Reservation af maskiner forudsætter, at din boligforening / administrator / bestyrelse har valgt dette for dit vaskeri.


## 25. I min forening har vi tørrerum. Kan jeg også reservere det via app'en?

- a. Ja - er der en MieleLogic adgangskontrol ved tørrerummet og er den tilknyttet jeres vaskeriløsning, kan du via MieleLogic app reservere tørrerummet på samme måde som en maskine.


## 26. Hvordan ser jeg mine reservationer?

- a. Tryk på "Reservation" . Dine aktive reservationer vises, alternativt vises teksten: "Du har ingen reservationer".

## 27. Hvordan ændrer jeg en reservation?

- a. Tryk på "Reservation" , hvorefter dine aktive reservationer vises.
- b. Tryk på "Rediger" for den reservation du ønsker at ændre, hvorefter skærm skifter til d.d. reservationsperioder og maskiner. Ønskes din reservation ændret til én af disse tidspunkter så tryk på den ønskede maskine/tidspunkt og bekræft ændring ved tryk på "Ændre reservation". Ønskes din ændrede reservation overført til din kalender skal du trykke på "Add" når reservation er omsat til kalenderevent.
- c. Ønskes den nye reservation på en bestemt fremtidig dato trykkes på det lille kalenderikon til venstre for datomarkering, hvorefter en kalender åbnes. Tryk på den ønskede dato, bekræft med OK hvorefter reservationsperioder og ledige maskiner for den ønskede dato vises. Der kan max. reserveres 5 uger ud i fremtiden. Vælg ønsket maskine/tidspunkt og bekræft ændring ved tryk på "Ændre reservation". Ønskes din ændrede reservation overført til din kalender skal du trykke på "Add" når reservation er omsat til kalenderevent

## 28. Hvordan sletter jeg en reservation?

- a. Tryk på "Reservation" , hvorefter dine aktive reservationer vises.
- b. Tryk for "Slet" for den reservation du ønsker at slette og bekræft valg ved tryk på "Slet".

**29. Jeg har lavet en reservation. Kan jeg få reservationen overført til min telefons kalender så jeg husker dato, tidspunkt og valgt maskine?**

- a. Ja, ønskes din reservation overført til din mobilkalender skal du trykke "Add" når reservation er omsat til kalenderevent.

**30. Kan jeg lave så mange reservationer jeg ønsker i MieleLogic app?**

- a. Antallet af reservationer du kan foretage fastsættes af din boligforening / administrator / bestyrelse. Max antal reservationer kan derfor variere fra vaskeri til vaskeri afhængig af den aftale der er indgået mellem din boligforening / administrator / bestyrelse og Miele.
- b. Får du beskeden "Der kan ikke oprettes flere reservationer" har du nået det maksimale antal reservationer for dit vaskeri dvs. du kan ikke foretage ny reservation før du enten har slettet eller brugt en reservation.

**31. Er der åbnet for alle funktioner i den adgang jeg har til MieleLogic app?**

- a. Adgang til funktioner i MieleLogic app sker iht. den aftale der er indgået mellem din boligforening / administrator / bestyrelse og Miele. Adgang til fx reservation og SMS-beskeder forudsætter, at din boligforening / administrator / bestyrelse har valgt disse optioner for dit vaskeri.

**32. Jeg har et spørgsmål til brug af MieleLogic app, som jeg ikke kan finde svar på her. Hvor skal jeg henvende mig?**

- a. Du er velkommen til at skrive en email til [mielelogic-app@miele.dk](mailto:mielelogic-app@miele.dk)

## Spørgsmål vedr. log-in i MieleLogic app:

### 33. Hvad skal jeg bruge til at logge ind i MieleLogic app?

- a. Du skal logge ind med dit personlige brugernavn og adgangskode, som er udstedt til dig af Miele. Har du efterfølgende ændret dit brugernavn og adgangskode skal du benytte denne opdaterede login data.

### 34. Jeg har glemt mit login. Hvordan finder jeg det?

**Har du et vaskekort/brik:** Gå til en betalingsenhed i vaskeriet, identificer dig ved brug af din vaskekort/brik og tryk på menupunkt "Dine reservationer".

- a. Tryk på "Internet login", indtast dit mobil nr., hvorefter dit brugernavn og adgangskode fremsendes på sms
- b. Log på MieleLogic app ved indtastning af det fremsendte brugernavn og adgangskode. Opret efterfølgende dit personlige login.

### 35. Jeg har glemt mit login og vi bruger MieleLogic Portal i tilknytning til vores vaskeri Hvad gør jeg?

- a. Er MieleLogic Portal (MieleLogic.com) aktiveret for dit vaskeri og har du indtastet din email adresse her kan du trykke på "Glemt adgangskode?" på app'ens login side, hvorefter ny login sendes til din indtastede email adresse. Opret efterfølgende dit personlige login.


### 36. Har MieleLogic app en "Husk mig" funktion så jeg undgår at taste mit login ved hvert login?


- a. Ja, MieleLogic app indeholder en "Husk mig" funktion, som standardmæssigt er aktiveret dvs. når du logger ind, skal du blot trykke på "Log ind" - dit personlige login er allerede udfyldt. For at bruge "Husk mig" funktionen kræves, at du har tastet og logget ind i app'en mindst 1 gang.
- b. Funktion kan deaktiveres ved at fjerne fluebenet i "Husk mig" rubrik på login siden.

### 37. Jeg har logget ind i MieleLogic app og lukket app'en uden at logge ud. Nu ser jeg, at jeg automatisk er blevet logget ud. Er det en fejl?

- a. Nej, automatisk log ud efter længere tids inaktivitet sikrer en effektiv synkronisering mellem MieleLogic app og betalingssystemet dvs. efter login ser du et opdateret billede af ledige maskiner og reservationsperioder.
- b. Med "Husk mig" funktionen kan du via et tryk på "Log ind" hurtigt logge ind igen.

### 38. I forbindelse med mit første login på MieleLogic app bliver jeg bedt om at tage stilling til valg af vaskeri. Hvorfor det?

- a. Du har via din boligforening adgang til flere af foreningens vaskerier. For at sikre, at de reservationer du laver i MieleLogic app aktiveres for dit ønskede vaskeri, skal du i tilknytning til dit første login tage stilling til valg af vaskeri.
- b. Ønsker du senere at ændre dit valg af vaskeri, kan du gøre det ved at:
  - i. Trykke på "Mere" 
  - ii. Trykke på "Mit vaskeri", hvorefter du via drop down menu kan se de vaskerier, som du har adgang til.
  - iii. Vælg dit ønskede vaskeri via drop down menu

- 39. Jeg ønsker at ændre min nuværende adgangskode. Hvordan gør jeg det?**
- Tryk på "Mere" , vælg "Profil" og scroll ned til afsnit "Adgangskode".
- 40. Jeg er flyttet fra en boligforening til en anden. Kan jeg logge ind i MieleLogic app ved brug af den login data, som jeg anvendte i det vaskeri hvor jeg tidligere var tilknyttet?**
- Nej, du skal benytte den login data, som du har modtaget i tilknytning til din nye adresse.
- 41. Jeg er flyttet til en anden afdeling - og vaskeri - indenfor samme boligforening. Kan jeg logge ind i MieleLogic app ved brug af den login data, som jeg anvendte i det vaskeri hvor jeg tidligere var tilknyttet?**
- Nej, du skal benytte den login data, som du har modtaget i tilknytning til den nye afdeling.
- 42. Jeg har logget ind i MieleLogic app, men data opdateres ikke når jeg navigerer rundt. Hvad gør jeg?**
- Der er fejl i internetforbindelsen i vaskeriet. Prøv igen lidt senere. Oplever du fortsat fejl på internetforbindelsen skal du kontakte din boligforening / administrator / bestyrelse for udbedring af fejl.
- 43. Jeg har downloadet MieleLogic app og logget ind med det brugernavn og den adgangskode, som jeg bruger på MieleLogic.com, hvorefter jeg får oplyst "Vaskeri ikke tilmeldt" eller "Brugeren du har logget ind på, har ikke tilladelse til at bruge denne app.". Hvad gør jeg?**
- Brug af MieleLogic app sker iht. aftale med din administrator / boligforening / bestyrelse. Ovenstående meddelelser betyder, at MieleLogic app ikke er aktiveret for dette vaskeri. Kontakt din administrator / boligforening / bestyrelse og tal med dem om dit ønske om aktivering af MieleLogic app for dit vaskeri.
- 44. Jeg har et spørgsmål til brug af MieleLogic app, som jeg ikke kan finde svar på her. Hvor skal jeg henvende mig?**
- Du er velkommen til at skrive en email til [mielelogic-app@miele.dk](mailto:mielelogic-app@miele.dk)