

Solera

in4mo

KÄYTTÖOPAS

VALTUUDET JA ROOLIT IN4MO:SSA



Sisällysluettelo

Johdanto.....	1
Valtuutustasot.....	1
Lisäoikeudet	2
Käyttäjien roolit	3
Tapauksen käsittelijä	3
Tekninen neuvoja	3
Ulkoinen käsittelijä	3
Kartoittaja ekstravaltuuksilla	3
Projektipäällikkö	4
Yrityksen pääkäyttäjä.....	4

Johdanto

Käyttäjällä voi olla useita rooleja in4mo:ssa. Tässä käyttöoppaassa käydään läpi, millaisia rooleja käyttäjällä voi olla in4mo:ssa ja mitä erilaiset roolit tarkoittavat. Oppaassa selitetyt roolit ovat projektipäällikkö, ulkoinen käsittelijä, kartoittaja ekstravaltuuksilla, tapauksen käsittelijä ja yrityksen pääkäyttäjä. Lisäksi annamme lyhyen kuvauksen eri valtuutustasoista, joita käyttäjillä voi olla.

Huomioitavaa on, että käytössä olevat roolit ja mihin tarkoitukseen sekä millaiset oikeudet eri rooleille annetaan, voivat vaihdella portaalien välillä riippuen siitä, millaisia asetuksia portaaleissa on asetettu. Tämä tarkoittaa, että mikäli käyttää esimerkiksi in4mo:a sekä Vakuutusyhtiö A:ssa, että Vakuutusyhtiö B:ssä ja molemmissa portaaleissa on osoitettuna projektipäällikön rooli, saattaa olla eroja siinä, millaisia lisävaltuuksia on annettu eri portaaleissa, vaikka kyseessä olisi sama rooli.

Valtuutustasot

Jokaisella käyttäjällä in4mo:ssa on valtuutustaso, joka määrittää, millaiset käyttöoikeudet kullakin käyttäjällä on. Käyttäjillä voi olla kuusi valtuutustasoa 1–6. Valtuutustasot 5–6 ovat vakuutusyhtiöiden käyttäjille, kun taas valtuutustasot 1–4 ovat kumppaniverkoston käyttäjille (poikkeuksena Contractor portaalien käyttäjät). Alta näkee, millaisia käyttöoikeuksia eri valtuutustasot antavat. Jokaisella alla luetellulla valtuutustasolla (lukuun ottamatta valtuutustasoa 1), on samat käyttöoikeudet kuin sitä edeltävällä valtuutustasolla, kyseiselle valtuutustasolle lueteltujen oikeuksien lisäksi, eli valtuutustasolla 3 on kaikki valtuutustasolle 1 ja 2 mainitut oikeudet, valtuutustasolle 3 ominaisten oikeuksien lisäksi.

Valtuutustaso 1

Tämä on alin valtuutustaso, joka käyttäjällä voi olla ja antaa käyttäjälle oikeuden nähdä ja muokata oman profiilin ja tukisivujen lisäksi vain tapauksia, joissa tälle on osoitettu jokin rooli.

Valtuutustaso 2

Antaa käyttäjälle oikeuden nähdä ja muokata muille yrityksen työntekijöille osoitettuja tapauksia eli tapauksia, joissa käyttäjälle itselleen ei ole osoitettu roolia.

Valtuutustaso 3

Antaa oikeuden osoittaa tehtäviä jäsenille, eli kun yritys on saanut uuden tehtävän niin käyttäjä, jolla on valtuutustaso 3, voi määrittää, kuka on vastuussa tehtävästä.

Valtuutustaso 4

Tämä on kumppani-/palveluyritysten pääkäyttäjän valtuutustaso ja myös korkein valtuutustaso, joka kumppanikäyttäjällä voi olla. Tämä valtuutustaso antaa käyttäjälle pääsyn yrityksen pääkäyttäjän sivuille. Yrityksen pääkäyttäjän roolille on olemassa oma käyttöopas, jossa käsitellään yksityiskohtaisemmin yrityksen pääkäyttäjän roolia.

Valtuutustaso 5

Antaa rajatun pääsyn yrityksen pääkäyttäjäsivuille. Käytetään tyypillisesti tapausten käsittelijöille. Saatavilla vain vakuutusyhtiön jäsenille.

Valtuutustaso 6

Antaa täyden pääsyn yrityksen pääkäyttäjäsivuille ja antaa myös pääsyn hallintasivujen osiin, jotka eivät ole muiden käytettävissä. Tämä on korkein valtuutustaso, joka vakuutusyhtiön jäsenellä voi olla.

Lisäoikeudet

Alla olevasta listasta näkee, millaisia lisäoikeuksia tekniselle neuvonantajalle, ulkoiselle käsittelijälle, kartoittajalle ekstravaltuuksilla, kartoittajalle ja projektipäällikölle voi antaa.

Oikeudet on annettu roolityyppikohtaisesti, mikä tarkoittaa, että esimerkiksi oikeus hyväksyä budjetteja voidaan antaa halutessa vain ulkoiselle käsittelijälle, ja esim. projektipäällikölle ei.

Tehtävien luominen ja peruuttaminen
Tehtävien osoittaminen kumppaneille
Kertakorvauksen tekeminen mistä tahansa tehtävästä
Budjetin hyväksyminen
Korvauspäätöksen tekeminen
Budjetin lisääminen kumppaneiden puolesta
Toimistokategorioiden näkeminen
Tehtävien hyväksyminen
Tarjouspyynnön aloittaminen ja muokkaaminen
Tarjouspyynnön päätöksen tekeminen
Uusien in4mo:n ulkopuolisten kumppaneiden lisääminen tarjouspyyntöön
Pääsyoikeus asiakasviestintään
Chat-ilmoitusten oletusvastaanottaja
Kertakorvauksen tekeminen työtehtävälle ennen budjetin hyväksymistä
Kartoituksen aloittaminen
Käyttöoikeus Remote Video -palveluun

Mikäli roolille annetaan oikeus budjettien hyväksymiseen, on edelleen mahdollista määritellä, kuinka suuria budjetteja he voivat hyväksyä. Ulkoiselle käsittelijälle ja kartoittajalle ekstravaltuuksilla, on mahdollista määrittää hyväksyntäraja kullekin käyttäjälle, kun taas projektihallinnan rooli noudattaa tapaus-, kumppani- tai toimistokohtaisia rajoja. Tämä tarkoittaa, että on mahdollista määritellä, kuinka suuria budjetteja tietty kumppani (kaikki toimistot) voi hyväksyä tai kuinka suuria budjetteja tietyt toimistot voivat hyväksyä. Toinen vaihtoehto on, että kumppanit/toimistot voivat käyttää portaalissa määritettyjä vakioarvoja (tapauskohtaisia arvoja).

Käyttäjien roolit

Tapauksen käsittelijä

Tapauksen käsittelijäksi osoitetulla käyttäjällä, on tapauksen päävastuu. Tapauksen käsittelijä on sisäinen käyttäjä eli käyttäjä vakuutusyhtiöstä. Contractor Pro portaalissa käyttäjiä voidaan myös määrittellä tähän rooliin, ja voivat siten myös toimia tapausten käsittelijänä omilla tapauksissaan.

Tapauksen käsittelijän käytännön rooli tapauksissa voi vaihdella portaalista toiseen riippuen siitä, miten yksittäinen vakuutusyhtiö haluaa käyttää rooleja ja millaisia lisäoikeuksia muilla tässä käyttöoppaassa kuvatuilla rooleilla on.

Tapauksen käsittelijän rooli määritellään tietyille jäsenille, eli se ei välttämättä ole niin, että kaikki vakuutusyhtiön-/Contractor Pro- portaalin käyttäjät asetetaan tapausten käsittelijöiksi.

Käsittelijä: <input checked="" type="checkbox"/>
--

Tekninen neuvoja

Vakuutusyhtiöllä on mahdollisuus osoittaa tapaukseen tekninen neuvoja, tapauksen käsittelijän lisäksi. Tekninen neuvoja voi olla esimerkiksi henkilö, jolla on asiantuntemusta tapauksen vahinkotyyppistä ja pystyy siten vastaamaan teknisiin tai yksityiskohtaisempiin kysymyksiin paremmin kuin tapauksen käsittelijä. Tekninen neuvoja, voidaan valita chat-ilmoitusten vastaanottajaksi.

Ulkoinen käsittelijä

Vakuutusyhtiöllä on mahdollisuus valita ulkopuolinen käyttäjä (käyttäjä kumppaniverkostosta) ulkoiseksi käsittelijäksi, mikä antaa tälle henkilölle enemmän mahdollisuuksia ja vastuuta tapauksessa. Vakuutusyhtiö myös valitsee, ketkä käyttäjät ovat valittavissa ulkoiseksi käsittelijäksi. Ulkoisen käsittelijän rooli tapauksessa ja millaiset lisäoikeudet heillä on, riippuu portaalin asetuksista.

Kartoittaja ekstravaltuuksilla

On mahdollista antaa tietyille kartoittajille lisäoikeuksia, ilman että kaikille kartoittajille annetaan lisäoikeuksia. "Kartoittaja ekstravaltuuksilla" -rooli on jäsenkohtainen asetusta, jonka vakuutusyhtiö voi antaa yksittäisille kumppanikäyttäjille. Millaisia lisäoikeuksia kartoittajat tässä roolissa saavat, riippuu kyseisen portaalin asetuksista. Huomioitavaa on myös, että rooli on tapauskohtainen, mikä tarkoittaa, että käyttäjällä, jolla tämä asetusta on aktivoitu, ei ole lisäoikeuksia kollegalle osoitetuissa tapauksissa.

Kartoittaja ekstravaltuuksilla: <input type="checkbox"/>
--

Kun jäsen, jolla on tämä rooli aktivoituna, osoitetaan kartoitustehtävään, näkyy tapaustiedoissa, että jäsen on kartoittaja ekstravaltuuksilla.

* **Kosteuskartoitus** : Easyfix - Oslo ([Fanny Easyfix - Kartoittaja ekstravaltuuksilla](#))

Projektipäällikkö

Vakuutusyhtiö voi antaa kumppaneille enemmän vastuuta ja mahdollisuuksia, osoittamalla heille projektipäällikön roolin tapauksessa. Projektinhallinta lisätään tehtäväksi tapaukseen ja osoitetaan yritykselle, joka sitten valitsee tehtävälle vastuuhenkilön. Tämä vastuuhenkilö toimii sitten tapauksen projektipäällikkönä. Projektipäällikön rooli tapauksessa sekä se, millaiset lisäoikeudet heillä on, riippuu portaalin asetuksista.

Projektinhallintatehtävän vastaanottaminen edellyttää, että tämä kuuluu toimiston tarjoamiin palveluihin. Käyttäjällä tulee olla myös projektipäällikön sertifiointi, jotta käyttäjä voidaan valita projektipäälliköksi.

Yrityksen pääkäyttäjä

Yrityksen pääkäyttäjällä on pääsy yrityksen pääkäyttäjäsivuille. Yrityksen pääkäyttäjän tehtävänä on lisätä ja ylläpitää muun muassa yritykseen liittyviä tietoja, toimistoja ja jäseniä. Vakuutusyhtiöiden ja muiden yhtiöiden hallinnoijien välillä on joitain eroja.

Lisätietoja yrityksen pääkäyttäjän roolista, löytyy erillisestä yrityksen pääkäyttäjän käyttöoppaasta.