



in4mo

BRUKERGUIDE

EKSTERN SAKSBEHANDLER



Innhold

Definer hva den den eksterne saksbehandleren skal kunne gjøre	1
Definer brukere for rollen	2
Tildel den eksterne saksbehandlerrollen til et kontor.....	3
Tildel ekstern saksbehandler.....	4
Filter for Ekstern saksbehandler	5
Statistikker og rapporter	6

Introduksjon

Med rollen ekstern saksbehandler vil det være mulig å gi en partnerbruker tilgang til en sak, uten å måtte tildele en spesifikk oppgave. Det er kun spesifikke brukere som har blitt markert for rollen i deres brukerprofil av forsikringsselskapet, som kan bli tildelt rollen som *Ekstern saksbehandler* i en sak. På portalnivå kan rolledefinisjonen gjøres for å definere hvilken autorisasjon den eksterne saksbehandleren skal ha. Den eksterne saksbehandleren vil alltid ha tilgang til chatten, alle dokumenter og rapportert informasjon i en sak.

Definer hva den den eksterne saksbehandleren skal kunne gjøre

Som for prosjektleder og inspektør med ekstra rettigheter vil det være mulig å definere hvilke handlinger den eksterne saksbehandleren skal kunne gjøre. Konfigurasjonen er gjort av in4mo basert på informasjon fra forsikringsselskapet. Definisjonen er gjort på portalnivå og gjelder for alle brukere tildelt en rolle i en sak. Hvis den eksterne saksbehandleren har rettigheten til å godkjenne budsjetter, vil det være mulig å definere en spesifikk grense for budsjettgodkjenning per bruker.

Følgende rettigheter kan bli gitt til den eksterne saksbehandleren:

Handling	Forklaring
Legg til / fjern oppgaver	Gir tilgang til å legge til og fjerne oppgaver fra saken
Tildel oppgaver til partnere	Oppgaver kan tildeles basert på forsikringsselskapets partnernettsverk og innstillinger
Vis kontorkategorier	Kontorkategoriene som forsikringsselskapet har definert for å sikre optimal tildeling, kan brukes når man tildeler oppgaver
Ta erstatningsbeslutning	Gir tilgang til å ta en erstatningsbeslutning i saken
Gjøre kontanttilbud for alle oppgaver	Aktiverer muligheten for å tildele arbeidsposter/oppgaver som kontanttilbud (iCC)
Legge til budsjett på vegne av andre partnere	Hvis ikke iCC er i bruk, kan den eksterne saksbehandleren legge til budsjett for oppgaver som er tildelt andre partnere
Godkjenne budsjett	Aktiverer tilgang til kostnadskontroll-fanen og muligheten for å godkjenne budsjetter opptil definert grense
Godkjenne oppgaver	Fullførte oppgaver kan godkjennes av rollen (status 4->A)
Opprette og redigere RFQ	Aktiverer muligheten for å sende RFQ-invitasjon for håndverkeroppgaver, samt oppdatere og følge opp til beslutningen må tas
Legge til ikke-in4mo partnere til RFQ	Når RFQ er startet kan nye partnere legges til. Disse partnerne vil ikke ha direkte tilgang til in4mo, og de er bare brukt fro RFQ, derav navnet ikke-in4mo partnere
Ta avgjørelse i RFQ	Aktiverer muligheten for partneren å beslutte vinneren av en RFQ
Tilgang til kundekontakt	Gir tilgang til deling av kundesiden, dele dokumenter og lese/sende meldinger, avhengig av konfigurasjoner

Markert for chat-notifikasjon	Hvis denne funksjonen er aktivert, vil den eksterne saksbehandleren automatisk merkes for å motta notifikasjon når det skrives en chat i saken, og det er ikke mulig å fjerne denne markeringen
Gi kontanttilbud for arbeidspost før budsjettgodkjenning	Gir ekstern saksbehandler tilgang til å tildele arbeidsposter til kundens eget arbeid før arbeidspostene har blitt godkjent
Start besiktigelse	Gir tilgang til å starte en besiktigelse fra nettportalen
Tilgang til in4mo Remote Video	Gir tilgang til fjernvideo (iRV) i saken

Definer brukere for rollen

Åpne **Selskapets admin** -> **Medlemmer** og velg **Rediger** fra tannhullet for ønsket bruker. Velg avhuking for **Ekstern saksbehandler** for å gi brukeren tilgang som ekstern saksbehandler. Det er også mulig å gi brukeren en spesifikk grense for budsjettgodkjenning som er forskjellig fra standardgrensen, ved å velge **Bruk verdi** og sette en verdi.

Medlemmer » Rediger medlem

Fornavn:

Etternavn:

E-postadresse:

Passord:

Bruker-ID:

Mobilnummer: + Bruk for sikkerhetskode

Mobilnummer for sikkerhetskode: +

Status:

Stedfortreder:

Autorisasjonsnivå:

Selskap:

Kontor:

Inspektør med ekstra rettigheter:

Ekstern saksbehandler:

Grense for budsjettgodkjenning: Bruk standard: 10000.0 NOK
 Bruk verdi: NOK

Lagre **Avbryt**

Tildel den eksterne saksbehandlerrollen til et kontor

Selv om den eksterne saksbehandlerrollen håndteres på brukernivå, er den eksterne saksbehandlerrollen i en sak tildelt et kontor, akkurat som vanlige oppgaver. Kun kontorer som har minst én bruker med rollen definert vil vises i tildelingslista.

Edwards Munchs vei, 1063 Oslo
 Jørn 6 Insurance (Kari Nordmann, 0111111111)
 * Vannskadebesiktigelse : - (Ikke tildelt)
 Riving: Ikke tildelt
 Tørring: Ikke tildelt

Sakstiltak: [Vent](#) | [Lukk](#) | [Avbryt](#) | [Logg](#)
 Erstatningsbeslutning: [Godta](#) | [Avis](#) | [Behøver tilleggsopplysninger](#)
 Logg
 Saksbehandler: [Jørn 6 Insurance](#) | [Rediger](#) | [Logg](#)
Ekstern saksbehandler: Ikke tildelt | [Rediger](#)
 Skadenummer:
 905499722815141720220224133540811

Kvalitetskontroll: [Sjå på](#)
 Påminnelse (saksbehandler): av [Rediger](#)
 Send link til kundesiden: [Rediger](#) | [Logg](#)

► Saksinformasjon —► Kostnadskontroll —► Arbeidsplan —► Arbeidsplan —► Faktura —► Kundeoppgjør —► Prosjektplan

► C * Vannskadebe...
 C Riving
 C Tørring

Legg til flere

Arbeidsplan

Arbeidsnummer:
 Estimert partnerbudsjett : NOK

Velg ønsket kontor, fra enten den anbefalte listen som er sortert utfra distanse fra skadestedet, eller fra hele lista som inkluderer alle tilgjengelige kontor.

Tildel

Vis anbefalte kontor ▼

Obligatorisk

(15.3 km) Hans & Jørn Servicepartner - Oslo ▼

Obligatorisk

AVBRYT
LAGRE

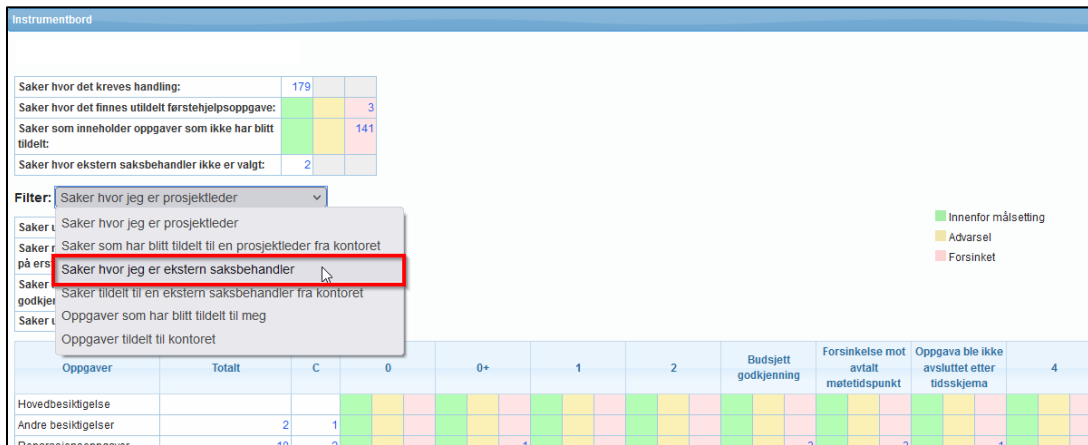
Når kontoret er valgt, vil leverandøren bli informert om at en bruker må bli tildelt rollen.

Når rollen er tildelt en bruker, vil de riktige rettighetene bli brukt for den spesifikke brukeren. For eksempel muligheten til å legge til og tildele oppgaver (avhengig av portalinnstillinger. Se det første kapittelet).

Filter for Ekstern saksbehandler

Eksterne saksbehandlere kan følge opp sine saker ved å bruke instrumentbordet, samt i sakslisten.

I instrumentbordet er filteret **Saker hvor jeg er ekstern saksbehandler** tilgjengelig så snart brukeren er merket for rollen i brukerprofilen sin.



I sakslisten kan filteret **Bruker** brukes for å finne sakene hvor en spesifikk bruker har blitt tildelt rollen. Filteret **Min oppgave** vil hjelpe spesifikke brukere til å finne saker hvor dem selv har blitt tildelt rollen, og filteret **Saker med ekstern saksbehandler** viser alle saker som har en ekstern saksbehandler. Merk at filtrene **Bruker** og **Min oppgave** også inkluderer andre oppgaver som er tildelt brukeren, hvis brukeren også er tildelt andre oppgaver.

▼ **Bruker (1)** Tilbakestill

Jørn Service

[Rediger](#) | [Slett](#)

▼ **Avanserte innstillinger (1)** Tilbakestill

Min oppgave

[Rediger](#) | [Slett](#)

Legg til filter

- Kontor
- Tidspunkt for besiktigelsen
- Bruker**
- Saksrelaterte medlemmer
- Sak opprettet av
- Saksbehandler
- Inspektør
- Prosjektleder
- Håndverker
- Status
- Saksbudsjett
- Skadetype
- Besiktigelsesselskap
- Opprinnelig tildelt
- Poststed
- Sakens opprettelsesdato
- Faktura
- Remote Video samtaler
- Remote Video media
- Remote Video innbyder - Eget selskap
- Avanserte innstillinger**

Vis saker som inneholder den valgte av

Alle filtre:

- Min oppgave
- Handling kreves (Oppmerksomhet)
- Saker uten noen tildelte oppgaver
- Saker med pågående oppgaver
- Saker med ingen pågående oppgaver
- Avsluttet normalt (Årsak til avslutning av saken)
- Kontanttilbud akseptert (Årsak til avslutning av saken)
- På vent
- Erstatning forhåndsgodkjent
- Underleverandør
- Saker uten besiktigelsesrapport
- Saker hvor det er lagt til arbeidsposter
- Saker med ekstern saksbehandler

Statistikker og rapporter

I **Saksstatistikkrapport**, som er tilgjengelig under **Selskapets admin -> Rapporter**, vil en kolonne vise e-postadressen til brukeren som var tildelt rollen på tidspunktet for rapportgenereringen.