

Solera

in4mo

## BRUKERGUIDE

RETTIGHETER OG ROLLER I IN4MO



## Innhold

Innledning .....	1
Autorisasjonsnivå.....	1
Ekstra tillatelser .....	2
Brukerroller .....	3
Saksbehandler .....	3
Teknisk rådgiver .....	3
Ekstern saksbehandler.....	3
Inspektør med ekstra rettigheter .....	3
Prosjektleder .....	4
Administrator .....	4

## Innledning

Det er flere roller en bruker kan ha i in4mo. Denne brukerguiden forklarer hvilke typer roller en bruker kan ha i in4mo, og hva disse rollene innebærer. Rollene som er forklart er prosjektledere, eksterne saksbehandlere, inspektører med ekstra rettigheter, saksbehandlere og administratorer, i tillegg til at du finner en kort beskrivelse av de forskjellige autorisasjonsnivåene brukere kan ha.

Legg merke til at hvilke roller som er i bruk og for hvilket formål, samt hva slags tillatelser som gis til de forskjellige rollene, kan variere mellom forskjellige portaler, avhengig av hva slags innstillinger som er angitt i portalene. Dette betyr at hvis du for eksempel bruker in4mo for både forsikringsselskap A og forsikringsselskap B, og du har en rolle som prosjektleder i begge portaler, kan det være noen forskjeller med hensyn til hva slags ekstra tilganger du har i portalene, til og med selv om du har samme rolle.

## Autorisasjonsnivå

Hver bruker i in4mo har et autoritetsnivå som bestemmer hva slags rettigheter brukeren har. Det er seks autorisasjonsnivåer som brukerne kan ha, fra 1-6. Nivåene 5-6 brukes for brukere av forsikringsselskaper, mens 1-4 brukes for brukere fra partnernetverket (Contractor - portaler er et unntak). Nedenfor kan du se hva slags rettigheter de forskjellige autorisasjonsnivåene gir. Hvert nivå oppført nedenfor (unntatt nivå 1) har samme tillatelser som nivået før det, i tillegg til tilleggsrettighetene som er oppført for det nivået. Dvs. at nivå 3 har alle rettighetene som er nevnt for nivå 1 og 2, i tillegg til de nevnte rettighetene for nivå 3.

### Autorisasjonsnivå 1

Dette er det laveste nivået en bruker kan ha, og gir brukeren tilgang til å bare se og redigere saker der brukeren er tildelt en rolle, i tillegg til tilgang til brukerens egen profil og supportsider.

### Autorisasjonsnivå 2

Gir brukeren tilgang til å se og redigere saker som er tildelt andre i selskapet, også i saker der brukeren ikke har blitt tildelt en rolle.

### Autorisasjonsnivå 3

Gir tilgang til å tildele oppgaver til medlemmer, dvs. når selskapet har mottatt en ny oppgave, kan en bruker med autoritetsnivå 3 angi hvem som er ansvarlig for oppgaven.

### Autorisasjonsnivå 4

Dette er administratornivået for partner- / serviceselskaper og er det høyeste autoritetsnivået en partnerbruker kan ha. Gir brukeren tilgang som administrator, og dermed tilgang til selskapets admin-sider. Det er en egen brukerguide for administratorrollen som går mer detaljert inn i administrasjonsrollen.

### Autorisasjonsnivå 5

Gir tilgang på lavere nivå til admin-sidene. Vanligvis brukt for saksbehandlere. Bare tilgjengelig for medlemmer av forsikringsselskapet.

### Autorisasjonsnivå 6

Gir tilgang på høyere nivå til admin-sidene, noe som gir tilgang til deler av admin-sidene som ikke er tilgjengelige for andre. Dette er det høyeste nivået et medlem av et forsikringselskap kan ha.

### Ekstra tillatelser

Listen nedenfor viser hva slags ekstra tillatelser tekniske rådgivere, eksterne saksbehandlere, inspektører med ekstra rettigheter, inspektører og prosjektledere kan ha.

Tillatelsene er gitt per rolletype, noe som betyr at det for eksempel er mulig å gi eksterne saksbehandlere muligheten til å godkjenne budsjetter, mens prosjektledere ikke har det.

Legge til og fjerne oppgaver
Tildele oppgaver til partnere
Gi kontanttilbud for alle oppgaver
Godkjenne budsjett
Foreta erstatningsbeslutning
Legge til budsjett på vegne av partnere
Vis kontorkategorier
Godkjenne oppgaver
Opprette og redigere RFQ
Ta avgjørelse i RFQ
Legge til nye ikke-in4mo partnere til RFQ
Tilgang til kundekommunikasjon
Markert for chat-notifikasjon
Gi kontanttilbud for arbeidspost før budsjettgodkjenning
Start besiktigelse
Tilgang til in4mo Remote Video

Hvis du gir en rolle tillatelse til å godkjenne budsjetter, er det videre mulig å definere hvor store budsjetter de kan godkjenne. For eksterne saksbehandlere og inspektører med ekstra rettigheter er det mulig å definere godkjenningsgrensen for hver spesifikke bruker, mens prosjektledelsen følger grensene som er satt per sak, per partner eller per kontor. Dette betyr at det er mulig å definere hvor store budsjetter en bestemt partner (alle kontorer) kan godkjenne, eller hvor store budsjetter spesifikke kontorer kan godkjenne. Eller partnere/kontorer kan bruke standardverdiene (per saksverdier) definert i portalen.

## Brukerroller

### Saksbehandler

Brukeren som er satt som saksbehandler i en sak er den viktigste ansvarlige brukeren for saken. Saksbehandleren er en intern bruker, det vil si en bruker fra et forsikringsselskap, eller når det gjelder Contractor Pro-kunders egne saker, kan deres medlemmer også ha en rolle som saksbehandler.

Saksbehandlerens praktiske rolle i saker kan variere fra portal til portal, avhengig av hvordan det enkelte forsikringsselskap ønsker å benytte seg av rollene, og hva slags ekstramyndigheter andre roller beskrevet i denne veiledningen har.

Saksbehandlerrollen er en rolle som gis til bestemte medlemmer, noe som betyr at det ikke nødvendigvis er slik at alle brukere fra et forsikrings-/Contractor Pro-selskap kan settes som saksbehandler. For å gi en bruker rolle som saksbehandler, gå inn på vedkommendes profil og huk av boksen «Saksbehandler».

Saksbehandler:



### Teknisk rådgiver

Et forsikringsselskap har muligheten til å sette en teknisk rådgiver i en sak, i tillegg til saksbehandleren. Den tekniske rådgiveren kan for eksempel være noen med ekspertise innen skadetypen i en sak, og dermed kunne svare på mer tekniske eller detaljerte spørsmål enn det saksbehandleren vil kunne gjøre. Den tekniske rådgiveren kan velges som mottaker av chat-notifikasjoner.

### Ekstern saksbehandler

Forsikringsselskaper har muligheten til å velge en ekstern bruker (bruker fra partnernettverket) som en ekstern saksbehandler i en sak, noe som gir denne personen flere muligheter og mer ansvar i saken. Forsikringsselskapet velger også hvilke brukere som skal være tilgjengelige for å kunne velges som ekstern saksbehandler. Hvilken rolle den eksterne saksbehandleren har i en sak, og hva slags ekstra rettigheter de har, avhenger av innstillingene i portalen.

### Inspektør med ekstra rettigheter

Det er mulig å gi inspektører ekstra rettigheter, uten å gi alle inspektører ekstra rettighet. Rollen 'Inspektør med ekstra rettigheter' er en medlemsspesifikk innstilling som forsikringsselskapet kan gi til individuelle partnerbrukere. Hvilke typer ekstra rettigheter inspektører med denne rollen får, avhenger av innstillingene i den aktuelle portalen. Vær også oppmerksom på at rollen er per sak, noe som betyr at en bruker med denne innstillingen aktivert ikke vil ha ekstra rettigheter i en sak tildelt en kollega.

Inspektør med ekstra rettigheter:



Når et medlem med denne rollen aktivert er tildelt en besiktigelsesoppgave i en sak, vil det i saksinformatjonen vises at medlemmet er en inspektør med ekstra rettigheter.

\* **Vannskadebesiktigelse** : Leverandørbedrift X - Sandefjord ( Erik Serviceman - Inspektør med ekstra rettigheter )

### Prosjektleder

Et forsikringsselskap kan gi partnere større ansvar og muligheter i en sak ved å tildele dem prosjektledelse i en sak. Prosjektledelse legges til som en oppgave i en sak og tildeles et selskap, som deretter velger en ansvarlig for oppgaven. Denne ansvarlige personen vil da være prosjektleder i saken. Hvilken rolle prosjektlederen har i en sak, samt hva slags ekstra rettigheter de har, avhenger av innstillingene i portalen.

For å kunne motta prosjektledelsesoppgave må dette være blant tjenestene et kontor tilbyr. En bruker må også være sertifisert som prosjektleder for at det skal være mulig å velge brukeren som prosjektleder.

### Administrator

En administrator har tilgang til administrasjonssidene for brukers selskap. Det er administratorens oppgave å legge til og vedlikeholde selskapets informasjon, kontorer og medlemmer, blant annet. Det er noen forskjeller mellom administratorer i forsikringsselskaper og andre selskaper.

Mer informasjon om administratorrollen finner du i en egen brukerguide.