

BRUGERVEJLEDNING

AKUT SAGER

Solera in4mo

Indhold

OVERSIGT	.1
SÅDAN GIVER DU EN PARTNER RET TIL AT OPRETTE AKUT SAGER	1
FORBEDRET AKUT SAG-FUNKTION	.2
HVORDAN EN AKUT SAG OPRETTES	.3
HÅNDTERING AF AKUT SAGER	.5
AKUT SAG RAPPORT	.6



Oversigt

Med akut sag-funktionaliteten kan forsikringsselskaber give deres partnere mulighed for at oprette sager. Denne ret tildeles på kontorniveau, hvilket betyder, at det er muligt at definere, om bestemte kontorer skal have ret til at oprette sager, og hvis ja, når de har ret til det, f.eks. kun uden for de definerede åbningstider. Sager, som partnere opretter, er kendt som **akut sager** og vil automatisk være tilgængelige for den partner, der opretter den.

Det er også muligt at give partnere ret til at tildele akut sager til andre partnere og at definere sags-id for akut sager. Disse yderligere rettigheder kan kun gives, hvis den **udvidede akut** sagsfunktionalitet er aktiveret i portalen.

Sådan giver du en partner ret til at oprette akut sager

Rettigheder til at skabe akut sager gives på kontorniveau, hvilket betyder, at retten gives til et bestemt kontor snarere end for hele partneren. For at give eller fjerne retten til at oprette akut sager skal du gå til **Virksomheds admin -> Kontorer**. Fra kontors listen skal du finde det kontor, du leder efter, og derefter klikke på navnet på kontoret, der findes under kolonnen **Navn**.

Virksomhed ►				
Kundeside indstillinger	Kontor Listevisning ~	vis kun kontorer med	opdaterede serv	/ices 📋
Kontrolpanel indstilling	Skade type filter			
Partnere ► (0)	Navn	Virksomhed	By	Status
Kontorer ▼	ing th	vin koonine u	2,	olulus
Kontorer		Easyfix	×	
Kontorkategorier	Kabenbayn	Easyfix	Khh S	Tilgængelig
Medlemmer 🕨	Nebelinavii	Lasynx	NOT O	nigachyclig

Kontor indstillinger for det valgte kontor vil åbne op i et pop-up vindue. Under den første kategori (indstillinger), vil du finde indstillingen Har tilladelse til at oprette akut sager.



ntor indstillinger		
Indstillinger		
Service udbud		
Kategori		
Indstilinger ved budget	godkendelse	
Navn på kontor:	København	
E-post kontor:	fh@test.test	
elefonnummer kontor:	+45111111111	
VR nummer:		
Contaktperson:	Frederik Service	
Kontaktpersons tlf::	+45111111111111	
Contaktperson e-post:	fh@test.test	
Kontorets adresse:	Amagerbrogade 52, 2300 Kbh S	
Antallet af medlem (mer):	3	
Automatisk valg af nedlemmer:		
nar tilladelse til at oprette akut sager:	Aldrig OUdenfor arbejdstiden OAlltid	
Filladelse til at tildele akutsag til andre partnere:	●Ja ONej	
Filladelse til at redigere sags-ID for akutsag:	OJa ® Nej	
Beskrivelse:	Godt lille kontor.	
Partner manager		
commentarer:	Cidat and innert of MANO Sendarile Worth day 28 01 2017	

Mulighederne her er **Aldrig**, **Uden for arbejdstid** og **Altid**. **Aldrig** vælges som standard for alle kontorer, hvilket betyder, at ingen kontorer er i stand til automatisk at oprette akut sager. Når et kontor har fået tilladelse til at oprette akut sager, kan medlemmer fra dette kontor oprette akut sager, enten uden for den arbejdstid, der er defineret i portalen, eller altid. Husk at klikke på **Gem**, når du har foretaget ændringer.

Som tidligere nævnt er det muligt at give et kontor adgang til kun at oprette akut sager uden for den arbejdstid, der er defineret i portalen. Kontortid er defineret under **Virksomheds admin** -> **Virksomhed** -> **Kontortid**. I eksemplet nedenfor indstilles kontortid fra 08:00 til 16:00. Dette betyder, at kontorer, der har fået tilladelse til at oprette akut sager uden for arbejdstiden, ikke har adgang til at oprette akut sager på hverdage fra 8:00 til 16:00, hvorimod før 8:00 eller efter 16:00, som såvel som i weekender og helligdage er de i stand til at oprette akut sager.

Virksomhed ▼	Kanada di I	
Oversigt	Kontortid	
Brugervilkår		
Sagstider	Kontortid:	8 : 00 -> 16 : 00
Kontortid	Ferie:	Lørdag og søndag medtages automatisk.

Forbedret Akut sag-funktion

Hvis den forbedrede akut sagsfunktionalitet er aktiveret i portalen, er det muligt at give partnere større autoritet, når de opretter akut sager. Partnere kan få tilladelse til at tildele opgaver i akut sager til andre partnere eller til at definere sags-ID for akut sagen.



 har tilladelse til at oprette akut sager:
 OAldrig OUdenfor arbejdstiden OAlltid

 Tilladelse til at tildele akutsag til andre partnere:
 OJa ONej

 Tilladelse til at redigere sags_ID for akutsag:
 OJa ONej

Hvordan en akut sag oprettes

Når en bruger fra et kontor, der har fået ret til at oprette akut sager (og tiden er uden for den definerede arbejdstid, hvis rettighederne til at oprette akut sager kun gives uden for arbejdstiden) åbner sagslisten, brugeren finder en knap kaldet **+ Ny akutsag** øverst til højre på sagslisten.

Listevisning	Kortvisning	Information: Hovedbesigtigelse	~	+ Ny a	kutsag
7 Sager				Sid	e 1 / 1

Når du klikker på denne knap, vises et nyt vindue, hvor brugeren udfylder oplysninger om sagen. Afhængigt af portalindstillinger kan det første felt, **sagsnummer**, muligvis ikke være synligt. Det er muligt at tildele opgaver til et kontor allerede, når sagen oprettes, men du er ikke forpligtet til det, og det er også muligt at tildele opgaver, efter at sagen er oprettet.

Felter, der er obligatoriske at udfylde, er markeret med et stjerneikon (*), andre felter er valgfri. Når du er klar, skal du klikke på **Tilføj** for at tilføje sagen.

Sagsnummer *					
Adresse *	Adresse				
Kunde *	Postnr. By				
Kontaktperson *	Navn Tele +45	fonnummer	E-mail	Type	\$ (
Bygningsår					
Kort beskrivelse * Max 1000 Tegn)					
Noter (Max 15000 Tegn)					
Skadedato *	\ 09.11.2020 13:38				
Oprettet *	09 11 2020 13:38				

Den nyoprettede sag føjes til sagslisten hos virksomheden der oprettede sagen, med ordet **Akut** i sit Id. Sagen kan åbnes på samme måde som andre sager ved at klikke på den. Når du har åbnet sagen, kan du tildele førstehjælpsopgaven (og/eller besigtigelsesopgaven) og fortsætte som normalt. Førstehjælpsopgaver kræver ikke et budget, hvilket betyder, at du når som helst kan begynde at rapportere.

8 Sager					Side 1 / 1
	Status	Adresse	Ansvarshavende	ld / Ansvarlig	Sidste aktivitet V
	С	Irlandsvej 80 2300 København S		Akutakutsag	09.11.2020 13:39:50
TIT	A	Portlandsvej 121 2300 København	Easyfix Frederik Service	Sagsnummer: Akutakuts	ag .10.2020 .:01:25

Solera | in4mo



Håndtering af akut sager

Når der er akut sager i portalen, vil brugere fra forsikringsselskabet i sagslisten og i kontrolpanelet se meddelelsen **X sag(er) skal tilknyttes**. Når du klikker på denne tekst, tilføjes et filter kaldet **Akut sag** til det aktuelle filtervalg under kategorien **Avancerede indstillinger**. Når dette filter er aktiveret, vises kun akut sager i sagslisten.

9 Sager		. <u></u>	Side 1 / 1
Status	Adresse	▲ 1 sag(er) mangler at blive tilknyttede	Sidste aktivitet ▼
Advanced options (1)	Reset		
Raw case			
Edit I Delete			

Når du åbner en akut sag, vil det gule banner oven på sagen, der informerer om de nødvendige handlingspunkter, informere om, at sagen er en akut sag, samt ved at give to muligheder: **Til Normal** og **Tilknyt**.

Akutsag til normal Tilknyt	
Irlandsvej 80, 2300 København S Bente Larsen (Bente Larsen, 1111111) * Generel besigtigelse : (Ikke tildelt) Førstehjælp: Ikke tildelt	Sagstiltag: Sæt i bero Luk Slet sagen Log Update dashboard state Erstatningsbeslutning: Accepter Afvis Yderligere info nødvendig Log Sagsbehandler : Ikke tildelt Rediger Log Sagsnummer: Akutakutsag

Hvis der trykkes på **Til normalt**, skal brugeren indtaste et sagsnummer til sagen samt vælge en sagsbehandler til sagen. Når dette er gjort, og brugeren har klikket på **Gem**, konverteres sagen til en normal sag, hvilket betyder, at sagen ligner andre sager oprettet af forsikringsselskabet.

Gør akutsag nor	mal	×
Sagsnummer*: Sagsbehandler *:	IN4MO Rie Nielsen	<u> </u>
		Gem Afbryd

Hvis der trykkes på **Tilknyt**, vil brugeren være i stand til at linke den akut sag til en anden sag, der allerede findes i portalen.

Solera in4mo



Når du forbinder akut sagen med en anden sag, afbrydes akut sagen, mens indholdet af akutsagen importeres til den anden sag, hvilket betyder, at for eksempel førstehjælpsopgaven fra akutsagen sammen med enhver rapporteret multimedie, importeres til den anden sag. I det nye tilfælde vil der være et link til den afbrudte akutsag, der findes i **Grand log**.

Akut sag Rapport

For forsikringsselskaber er der en akut sagsrapport tilgængelig for brugere med autoritetsniveau 6, der viser statistik for oprettede akut sager. Rapporten findes under **Virksomheds admin** -> **Rapporter** og genereres ugentligt eller månedligt afhængigt af portalindstillinger.

Akutsag rapport
Download akutsag rapport