

BRUGERVEJLEDNING

KUNDESIDE



Indhold

Oversigt	1
Opsætning af kundesiden	1
Tilpasning af udseendet på kundesiden	1
Konfiguration	2
Kontakt information	6
Gem ændringer	6
Del dokumenter med kunden manuelt	7
Kundekontakt	7
Ændring af generelle indstillinger for individuelle sager	9



Oversigt

Det er muligt at give kunderne adgang til deres sager i in4mo via en egen side kaldet kundesiden. Denne kundeside kan tilpasses meget, både i layout (så den kan matche din virksomheds profil), i hvilken slags indhold der skal være synlig der, og i hvem der skal have adgang til siden og hvornår. Denne vejledning forklarer, hvordan kundesiden fungerer. Nogle af funktionerne kan variere lidt, afhængigt af om du bruger en forsikringsportal eller en Contractor portal.

Opsætning af kundesiden

Kundesiden opsættes under **Virksomheds admin > Kundeside indstillinger**. Kun brugere med autoritetsniveau 6 har adgang til dette afsnit af admin.

Tilpasning af udseendet på kundesiden

Først tilpasser du farveskemaet for kundesiden ved at indstille siden til de ønskede farver, f.eks. til det farveskema, som din virksomhed bruger i sin dokumentation og / eller webside. Du indstiller farverne ved at klikke på farveknapperne for hver række og vælge den rigtige farve. Hvis du ikke ønsker at bruge virksomhedslogoet (som defineret under Virksomhed> Oversigt) på kundesiden, skal du fjerne markeringen i afkrydsningsfeltet 'Brug virksomhedens default' og vælge et andet logo.

Brugerdefineret				
Logo:	Choose File No file chosen	Solera	in4mo⊠	Brug virksomhedens default
	Logoet vil blive tilpasset automatisk, således at højden er 40	рх		
Baggrundsfarve for side:				
Menuens baggrundsfarve:				
Den valgte menus baggrundsfarve:				
Skrifttypens farve:				
Den valgte skrifttypes farve:				
Overskriftens font farve:				

Når du har indstillet de rigtige farver og logo, skal du trykke på '**Eksempelvisning på siden**' i højre side af siden for at se, hvordan siden vil se ud. Foretag de nødvendige justeringer, så er det tid til at gå videre til konfigurationerne af indholdet på kundesiden.



Konfiguration

Du har mange muligheder tilgængelige for, hvad du ønsker at vise på kundesiden, og hvad ikke. Nedenfor ser du en forklaring på de forskellige muligheder.

Konfiguration	
Sikkerhedskode via SMS	Aktiveret 🔿 Ja 🖲 Nej
Kontaktperson:	Kun kontaktperson ~
Kundetype:	Alle kunde typer ~
Sender link:	Kun manuel ~
Antal dage en sag er synlig i portalen for	30
kunden, efter at sagen er afsluttet:	
Vis sagsbudget:	Aldrig

Sikkerhedskode via SMS: Hvis denne funktion er aktiveret, modtager kunden en SMS, der indeholder en sikkerhedskode, der er nødvendig for at få adgang til kundesiden. Til dette skal kundens telefonnummer være kendt og indtastes i sagens kontakter.

Kontaktperson: Her kan du vælge, hvem der skal få adgang til kundesiden; kunden/forsikringstageren, kontaktpersonen, begge eller alle kontaktpersoner, der er anført på sagen.

Sender link: Her kan du vælge, hvornår kontaktpersonen(erne) vil modtage et link til kundesiden; ved oprettelse af sager, når en sagkyndig er tildelt, efter en positiv erstatningsbeslutning eller kun manuelt (hvilket betyder, at nogen manuelt skal give adgang til kundesiden fra sagen).

Antal dage en sag er synlig i portalen for kunden, efter at sagen er afsluttet: Her vælger du, hvor længe kundesiden er tilgængelig, efter at sagen er lukket i portalen.

Vis sagsbudget: Her kan du vælge, hvornår kunden får adgang til at se sagsbudgetfanen; ved oprettelse af sager, når en sagkyndig er blevet tildelt, efter en positiv erstatningsbeslutning eller aldrig. Sidstnævnte mulighed betyder, at kunden ikke kan se sagsbudgettet.



Vis kontrolpanel siden:	Alltid
	Vis nyheds titel: Ved sagsoprettelse
	Filter for nyheder:
	☑ Opkalds historie
	Sagkyndig er tildelt
	Hovedbesigtigelse er startet
	Hovedbesigtigelse er afsluttet
	Erstatningsbeslutning
	Opgave startet og afsluttet
	Sag afsluttet
	Kontor ansvarligt for hovedbesigtigelse er ændret
	☑ Nye opgaver er tilføjet til sag
	Ansvarlig for genopbygningen ændret
	Genopbygnings opgavens kontor ændret
	☐ Sag genåbnet
	Projektleder ændret
	Projektleder kontor ændret
	Mødetidspunkt med kunde ændret
	Genopbygnings opgavens tidsplan ændret
	Meddelelse til kunden
	Dokument delt
	Dokument deling ophørt
	☑ Vis plan

Vis nyheds titel: Her kan du vælge, om og hvornår nyhedsfeed feltet skal være synligt for kunden; ved oprettelse af sager, når en sagkyndig er blevet tildelt, efter en positiv erstatningsbeslutning eller aldrig. For at få noget indhold til nyhedsfeed skal du vælge de muligheder, du ønsker under **Filter for nyheder**:

Opkalds historie – Log over alle opkald, der kaldes via appen. Systemet skelner, om opkaldet var vellykket (modtageren blev nået) eller mislykkedes, længden af opkaldet, det kaldte nummer og navnet på opkalderen.

Sagkyndig er tildelt – Punkt i nyhedsfeed med navnet på den sagkyndige.

Hovedbesigtigelse er startet – Punkt i nyhedsfeed, at hovedbesigtigelsen blev startet.

Hovedbesigtigelse er afsluttet – Punkt i nyhedsfeed at hovedbesigtigelsen er afsluttet.

Erstatningsbeslutning – Punkt i nyhedsfeed der angiver, at der er truffet en erstatningsbeslutning i sagen. Det er ikke specificeret, hvad beslutningen er.



Opgave startet og afsluttet – Der vil være en post i nyhedsfeeden, når en anden opgave end hovedbesigtigelsen er startet eller afsluttet.

Sag afsluttet – Post om sagen blev lukket. Kommentarerne vil ikke være synlige.

Kontor ansvarligt for hovedbesigtigelse er ændret – Post om hovedbesigtigelsen blev tildelt kontor X.

Nye opgaver tilføjet til sag – En post i nyhedsfeeden om at nye opgaver blev tilføjet.

Ansvarlig for genopbygningen ændret – Post om den ansvarlige for en reparationsopgave er tilføjet eller ændret.

Genopbygnings opgavens kontor ændret – Post om kontoret er indstillet eller ændret til en anden opgave end hovedbesigtigelsen.

Sag genåbnet – En post kommer i nyhedsfeed med teksten "Forsikring X: Har genåbnet sagen" og datoen. Årsagen til, at sagen er blevet genåbnet, vil ikke være synlig.

Projektleder ændret - Post om en projektleder er tildelt eller ændret.

Projektleder kontor ændret – Post om at projektledelse blev tildelt kontor X.

Mødetidspunkt med kunden ændret – En post kommer, når mødetidspunktet ændres, også når det indstilles for første gang.

Genopbygnings opgavens tidsplan ændret – Viser en post, hver gang tidsplanen for en opgave er blevet ændret. Viser også en post, når tidsplanen er indstillet til opgaven for første gang.

Meddelelse til kunden – Viser en post, når kunden har modtaget en ny besked i fanen Kommunikation.

Dokument delt – Viser en post, når et dokument er delt med kunden, og er tilgængeligt under fanen *Dokumenter*.

Dokument deling ophørt – Viser en post, når et tidligere delt dokument ikke længere er delt, hvilket betyder, at kunden ikke længere kan se dokumentet under fanen *Dokumenter*.

Vis plan – Hvis dette felt er aktiveret, kan kunden se et eget afsnit under kontrolpanelet, der viser sagsplanen, dvs. mødetidspunktet for kommende sagsopgaver samt hvem der er tildelt partner og ansvarlig person for opgaverne.





Vis genopbygnings plan:	Ved sagsoprettelse
Vis meddelelser:	Ved sagsoprettelse
	Kommunikationsbegrænsninger: Begge veje 🗸
Vis rapporter:	Ved sagsoprettelse
	Rapporter der skal vises:
	Vis besigtigelses rapport: Ved sagsoprettelse 🗸
	Vis kundeopgørelses rapport: Aldrig

Vis genopbygnings plan– tilføjer en fane til kundesiden, hvor kunden kan se på projektplanen. Det er muligt at definere, hvornår siden med projektplanen bliver tilgængelig; ved oprettelse af sager, når en sagkyndig er tildelt, efter en positiv erstatningsbeslutning eller aldrig.

rojektplan	
Vandskade besigtigelse	
in4mo - in4mo (+47000000000) IN4MO Rie Nielsen (+4511111111111)	
Projektledelse () 26.11.2020	
Easyfix - København (1111111111) Rie Service (+4511111111)	
Tømrerarbejde	
Easyfix - København (1111111111)	
Kloakarbeide	

Ved at klikke på en opgave kan kunden se beskrivelsen af opgaven. Hvis der er tre sorte prikker ved siden af opgavens navn, betyder det, at der er tilføjet noget til sags multimedie. Multimedia fra besigtigelser er ikke vist i projektplanen.

Vis meddelelser– tilføjer en fane til kundesiden med navnet **Meddelelser**. Det er muligt at definere, hvornår meddelelses siden bliver tilgængelig; ved oprettelse af sager, når en sagkyndig er tildelt, efter en positiv erstatningsbeslutning eller aldrig. Det er også muligt at definere, om meddelelses siden kun kan bruges til kommunikation på en måde (kun til kunden eller kun fra kunden), eller om kommunikation går begge veje.

Denne side vil blive beskrevet mere detaljeret senere i denne vejledning.



Vis rapporter– Giver kunden adgang til dokumentfanen, hvor han eller hun kan se dokumenter fra sagen. Det er muligt at definere, hvornår dokumentsiden skal gøres tilgængelig; ved oprettelse af sager, når en sagkyndig er tildelt, efter en positiv erstatningsbeslutning eller aldrig. Det er også muligt at definere, om besigtigelses rapporten og/eller kundeopgørelses rapporten skal deles automatisk, og hvornår. Det er også muligt at dele dokumenter fra sagen manuelt, hvilket vil blive forklaret senere i denne vejledning.

Solera in4mo			C Kontrolpanel	🛢 Projektplan	Meddelelser	🚔 Dokumenter	DA≁
Sagsinformation							
	Sagsnummer Skadestype Adresse Sagsbehandler Kontaktperson Kontakt E-mail Skadedato	Demosag Vandskade Irlandsvej 80, 2300 København s IN-MAO Rie Nielsen (111111111) Bente Larsen I 11111111 09.11.2020 13:44					
Dokumenter							
Туре	Titel	Lavet af		Oprettet			

Kontakt information

Vis sagsbehandler– Hvis aktiveret, vises sagsbehandlerens navn i sagsoplysningerne på kundesiden.

Vis sagsbehandlerens mobilnummer– Hvis den er aktiveret, vises sagsbehandlerens telefonnummer i sagsoplysningerne på kundesiden (kræver, at sagsbehandlerens navn vises).

Vis partner kontaktoplysninger– Hvis aktiveret, kan kunden se kontaktoplysningerne (telefonnummeret) på en tildelt partner (kontor og tildelt person på opgaven).

Kontakt for mere information– Her kan virksomheden give oplysninger om, hvem der skal kontaktes, hvis noget går galt med sikkerhedskoden sendt via SMS, hvis denne funktion er aktiveret.

Gem ændringer

Når ændringerne er foretaget, er det sidste man skal huske at gøre, at klikke 'Gem ændringer'.

Gem ændringer



Del dokumenter med kunden manuelt

Det er muligt at dele dokumenter fra dokument biblioteket manuelt med kunden. Besigtigelses rapporten og kundeopgørelses rapporten kan konfigureres til at deles automatisk, mens andre dokumenter skal deles manuelt. Dette gøres fra dokumentbiblioteket i sagen, hvor du markerer afkrydsningsfeltet til venstre for det eller de dokumenter, du vil dele med kunden, og derefter

klikker du på ^C ikonet øverst til højre. Du bliver derefter bedt om at bekræfte, at du ønsker at dele de markerede dokumenter. Bekræft, og dokumentet/dokumenterne føjes straks til kundesiden.

Det samme ^C ikon vises ved siden af de dokumenter, der er delt med kunden, hvilket betyder, at ethvert dokument markeret med dette ikon vises på kundesiden.

A * Vandskade besigtigelse	Dokument	bibliotek Log			
3 Projektledelse		Туре	mei	Lavet af	Oprettelsesdato
4 Tømrerarbejde	Z 🛛	Øvrige	Test sag xisx	in4mo	05.04.2021 19:51
C Kloakarbejde	0	Besigtigelses rapport	Vandskade besigtigelse, v4-Water inspecti on-Demosag.docx	in4mo	05.04.2021 19:46
Tildel partner Log					

Det er også muligt at fjerne delte dokumenter fra kundesiden. Dette gøres ved at klikke på tandhjulet til højre for det dokument, du vil fjerne, og derefter klikke på '**Del ikke med kunder**'. Som det var tilfældet, når du tilføjede et dokument til kundesiden, bliver du bedt om at bekræfte, at du vil fjerne dokumentet fra kundesiden. Bekræft, og dokumentet vil ikke længere være tilgængeligt på kundesiden.

Oprettelsesdato	
05.04.2021 19:51	\$
Download	0
Del ikke med kunder	
Rediger	
Slet	

Kundekontakt

Som nævnt tidligere i dokumentet er det muligt at give kunderne adgang til en kommunikationsfane på kundesiden, hvorfra kunderne, afhængigt af indstillingerne, kan kommunikere med dig, dig med kunderne eller begge veje.

Hver gang en kunde har sendt en besked eller uploadet et dokument, markeres dette i kontrolpanelet såvel som i sagen, hvor der er en rød pil ud for 'Kundekontakt' samt en gul boks oven på sag, der forklarer, hvilken slags handling der kræves.

En meddelelse sendes også til sagsbehandleren, når kunden sender en besked eller tilføjer en fil.



Sager med påmindelser til sagsbehandleren:	Idag	I morgen	Senere
Sager med RFQ opgaver:			
Sager med kunde uploads eller beskeder:	1		
Sager med partner uploads:			
Sager med fakturaer der venter på godkendelse:			

Kundekontakt [1]	
Dokumenter [2] 🥔	
Chatrum	Oer er ulæste kunde dokumenter

Klik på for at åbne kundekontakten på en sag '**Kundekontakt**' på venstre side af sagen.

Du vil se et vindue som vist på billedet nedenfor:

Kundekontakt Log	1 (1)	\bowtie	
Billede eller dokument upload (Max 30MB)		A Send I	besked
Nyeste beskeder	Marker alle b	eskeder so	m læst
© 05.04.2021	rie alei	and the lat	
test besked 2			
O 05.04.2021	the shell	a contractor	0.000
Test besked			

Ikonet ⁽¹⁾ øverst til højre viser, hvor mange mennesker der har fået adgang til kundesiden, og ved at klikke på denne knap kan du give eller fjerne adgang til kundesiden. Det er her, adgang til siden deles manuelt, hvis du i konfigurationerne kun vælger at dele linket manuelt.

Den hvide boks er et meddelelsesfelt, hvor du kan skrive beskeder, der skal føjes til kundesiden. Det er også muligt at uploade billeder eller dokumenter. Alle meddelelser, inklusive dokumenter, vises nedenfor med den nyeste besked først, og e-mailadressen til den person, der sendte hver besked, vises. For meddelelser, du sender til kunden, vises navnet på den person, der sender beskeden. Over meddelelserne finder du knappen '**Marker alle beskeder som læst**'. Ved at klikke på denne knap markeres meddelelserne som læst, hvilket fjerner den blinkende røde pil og sagen fra kontrolpanelet under feltet for nye kunde uploads eller beskeder.



Ændring af generelle indstillinger for individuelle sager

Uanset hvad de generelle indstillinger for kundesidedeling er for portalen, kan indstillingerne ændres i individuelle tilfælde. Dette gøres i sagen ved at trykke på **'Sender kunde adgang**'.

0 Der er ulæste kunde dokumenter								
	Irlandsvej 80, 2300 K Bente Larsen (Bente L ' Vandskade besigtigelse : in4l Tømrerarbejde: Easyfix - Købu Kloakarbejde: Ikke tildelt	Irlandsvej 80, 2300 København s Bente Larsen (Bente Larsen, 1111111) * Vandskade besigtigelse : in4mo - in4mo (IN4MO Rie Nielsen) Tømrerarbejde: Easyfix - København Kloakarbejde: likke tildelt		Sagstiltag: Sæt i bero Luk S Erstatningsbeslutning: Ja [Forty Sagsbehandler : IN4MO Rie Nied Sagsnummer: Demosag Skadebehandler påmindelse: Fr Sender kunde adgang: Rediger	Sagstiltag: Sæt i bero Luk Slet sagen Log Update dashboard state Erstatningsbeslutning: Ja Fortryd Log Sagsbehandler : IN4MO Rie Nielsen Rediger Log Sagsnummer: Demosag Skadebehandler påmindelse: Fravalgt Rediger Sender kunde adgang: Rediger Log			
Projektledelse: Easyfix - København Projektleder: Pio Sopriso								
Sagsinformation	Udgiftsoversigt	Arbejdsplan	▶ Faktura	Erstatningsopgørelse	▶ Projektplan			

Herefter vælger du hvilke indstillinger, der skal anvendes til den specifikke sag, og tryk derefter på '**Gem**'.

Sender kunde adgang					
	Kun manuel	-			
	Kun manuel				
	Ved sagsoprettelse				
	Ved tildeling af første besigtigelse				
	Ved positiv erstatningsbeslutning				