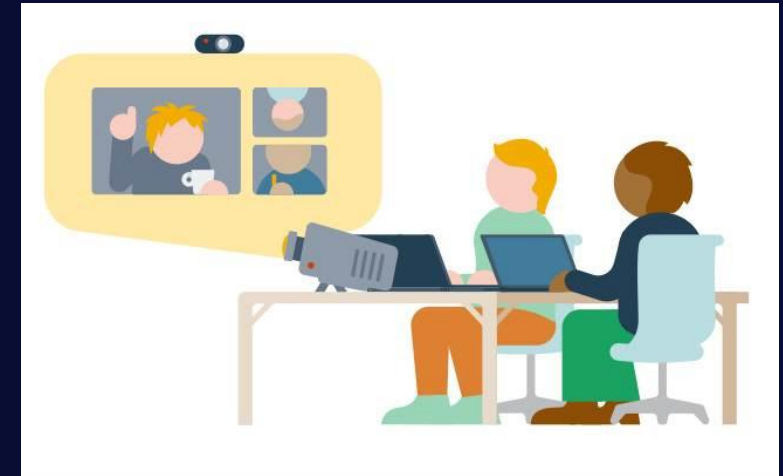


Velkommen til webinar



Vi starter snart!

Mens du venter på oss kan du finne frem kaffekoppen, notatblokk og en god stol.

Webinar x.x.24 Nye rutiner for chaterom, e-post og telefon

1. Velkommen og praktisk info

- Feilmeldinger
- Chatterom (anonym)
- Opptak

2. Agdendapunkter

- Chatterom
- Skaderapport
- Verifisering
- Dokumenter i LM

Chatterom

Nåsituasjon: Gjensidige mottar i snitt 400 chatter per dag. 80% av chatter er unødige.



A: Denne har jeg ikke sett før nå. Jeg skal sjekke opp. Jeg la inn en post på prosjektledelse her også siden vi har utført en del arbeid her og fulgt opp, men nå mistet prosjektledelsen.

B: K:
ok. takker .

A: Da er det bestilt henting av avfall

B: Ok

Gjensidige: Behøver tilleggsopplysninger: Venter skadeårsak.

: Heil da har jeg testet drens, og dette så bra ut. men når det ble satt på høyt trykk i utekrana, kom det vann inn i kjellerbod. så her må det åpnes vegg innvending i bod ved utekran for å bekrefte skadeårsak og utbedre. beboer sier at utekran blir skrudd av om vinteren og på igjen på sommeren.

: heil da er skadeårsak funnet. frostskade i vannutkast. rørlegger skriver egen rapport på dette. legger inn rapport så fort jeg får den. oppdaterer selv med en ny rapport og sender inn iløpet av dagen :)

: Logg: Prøvd å ringe FT.

— Her er det varmekabler i alle rom, ønsker og tilkalle en elektriker før og og ta en kontroll på varme kabler før vi legger gulv til uken.

c Trenger en avklaring av alder på ødelagt VVB. Gjør rede for det i revidert rapp, og last opp denne innen 09.08.2024. Ikke svar her i chat.

B Har sendt e-post til FT venter på svar

B I følge FT så er den gamle 5 år gammel

c **Gjensidige . /Gjensidige:** Ber igjen om at denne informasjonen kommer via revidert rapport.

B Det står i rapporten!!

c **Gjensidige . /Gjensidige:** Det er er supert, men som har beskrevet over, og som var poenget mitt skal du da ikke skrive det her i chatt. Det medfører bare dobbelt opp med aktiviteter.



Chatterom

- Regler for bruk av chatt:
 - Det skal alltid søkes svar internt hos seg selv eller i Leverandørmodulens supportmappe før Gjensidige kontaktes.
 - Chat skal alltid være saklig og faglig godt skrevet. Unødvendige chatter som takk, ok, mottatt, god helg og annet «nice to write» skal ikke sendes.
 - Ved behov for logg (dvs opplysninger som ikke har behov for varsling) sendes chatt til seg selv som mottaker.
 - Det skal ikke sendes chatt for varsling av leveranser. Dette gjør systemet selv. Eksempler: Opplastet rapport, levert kalkyle etc.
 - Ved flere mottakere av samme chatt skal det fremkomme hvem som er hovedmottaker og hvem som er å anse som kopi/til info.
 - E-post kasse leverandorkontroll@gjensidige.no erstattes i hovedsak av chatterom i in4mo. Chatten sendes da til rollen «Skadebehandler».
Hvorfor: Logg direkte på sak, et og samme sted for kommunikasjon, alle roller har innsyn.
Ved behov for vedlegg til chatten, lastes disse opp i «Dokumenter». NB! Husk dokumentrutine.



Chatterom – Unntak for bruk av chat

Du skal ikke benytte chat ved følgende tilfeller:

- Forespørsel om mandater fra ETK (RFQ, beløpsgrense etc). Benytt E-post.
- Ved behov for info fra parter som ikke er del av sak i in4mo. Benytt E-post.
- Der det er formålstjenlig for dialog. Benytt TLF.
- Info rundt beboelighet (ny rutine kommer om kort tid).
- Der kunde har spørsmål: Henvis kunde til Gjensidige.no og «Skadesaken min».



Hva skal Gjensidige være gode på ved chattebruk?

- Ved erstatningsbeslutning spille andre bedre på hva som dekkes/dekkes ikke.
- Være konkret i chatt hva som forespørres og hvor det skal leveres.
- Svare til rett tid (fordrer at alle brukere følger chatterutinene!).



Skaderapport

- Rapporten skal ikke leveres før den er komplett.
 - Husk bruk av status «3 vent»  der det må fremskaffes mer info rundt årsak før besiktigelsen kan avsluttes.
- Behøver tilleggsopplysninger 
 - Skal ikke svares opp via chatt, men i oppdatert skaderapport.
- Endringer i skaderapport
 - Skal fremkomme tydelig hva som er lagt til/endret. Tidligere opplysninger skal ikke slettes.
 - Eksempel: **Årsak til skade** 

Brud på avløpsrør i himling mellom 1 og 2etg.

18/4:24: Etter åpning av konstruksjon er annen årsak avdekket.
Årsak er utett våtrom fra 2etg.



Verifisering av skadeårsak

- Nåsituasjon: Gjensidige mottar større antall saker der verifisering skulle vært utført.
- Bestillingstekst som følger saken MÅ leses.
- Verifisering av årsaken (bekrefte ja) skal utføres når avdekket årsak er samme som bestillingstekst.
- Der årsak er annen enn bestillingstekst skal LK kontaktes for avklaring under besiktigelsen og før den avsluttes. Dette slik at Gjensidige kan vurdere om det allikevel skal verifiseres (bekrefte ja).



Opplasting av dokumenter i LM

- «Type» valget i «Dokumenter» avgjør hva Gjensidige får varsel på og ikke.

Last opp dokument

Type:

Besiktigelsesrapport

Besiktigelsesrapport

Sammendrag av besiktigelse

Prosjektets kostnadsberegning

Fuktrapport

Prosjektets sluttrapport

Kundedokument

Andre

Merk: Ved å benytte rapportmalene til Gjensidige i app kommer det automatisk rett lastet opp (ferdigmeldingskjema, tilleggsrapport for sopp, råte, skadedyr og regress, snø/frost-skjema)

Ved manuell opplasting må rutinen følges. Hovedregel: Trenger Gjensidige varsel om at det er lastet opp?

Besiktigelsesrapport: Automatisk varsling

Sammendrag av besiktigelse: Ingen varsling

Prosjektets kostnadsberegning: Ingen varsling

Fuktrapport: Ingen varsling

Prosjektets sluttrapport: Ingen varsling

Kundedokument: Ingen varsling

Andre: Automatisk varsling



Takk



Spørsmål og svar stilt under webinaret

- Spørsmål:
Svar:
- Spørsmål:
Svar:
- Spørsmål:
Svar: