



BLIKSUND

If Skadeforsikring

Incidentshare

November 2024

Innholdsfortegnelse

Innlogging	2
Første gang du skal logge inn	2
Brukeren har glemt passordet sitt	2
Mottar ikke e-post med lenke	2
Opprettelse av bruker	3
Slette bruker	3
Rediger brukeropplysninger	3
Opprett og rediger team	4
Videolink	4
Hjelpebokser	4
Introduksjon til video	5
Send link til forsikringstaker	5
Skadenummer	6
Telefonnummer	6
SMS-mal	6
Send link	6
Motta link	6
Linkens varighet	6
SMS-maler ”Skade”	7
Live video	7
Avventer forsikringstakerens handling	7
Saker	9
GPS-visning	9
Opplasting til Meps	10
Statistikk	11
Kontakt til support	11

Innlogging

Første gang du skal logge inn

Du skal motta et domene fra Bliksund eller fra din nærmeste leder.

- Åpne nettleseren og skriv inn domenet if-no-partner.incidentshare.com

Dette er startsiden:

Welcome to IncidentShare. Please login to use the service.

Brukernavn:

Passord:

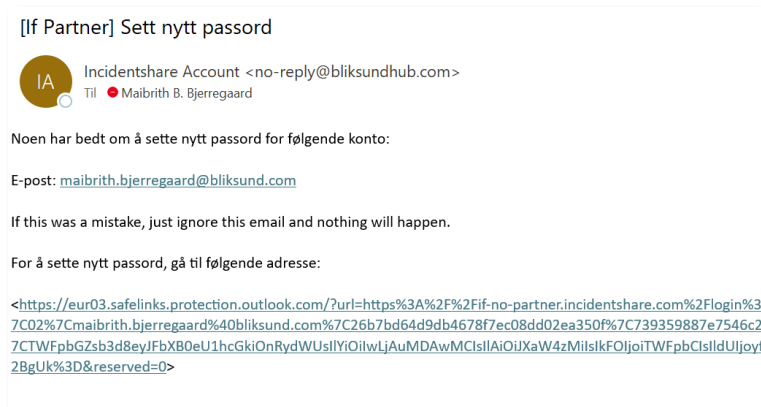
☐ Husk meg

[Login](#)

[Glemt passord eller første innlogging? Klikk her](#)

- Klikk på "Klikk her" for å opprette ditt eget passord.
- Skriv inn e-postadressen din og klikk på "reset password".
- Vent på at du mottar en e-post med en lenke, og klikk på lenken i e-posten.
- Opprett ditt personlige passord. (Du må angi et passord på minst 8 tegn som inneholder minst én stor bokstav, én liten bokstav, ett tall og ett symbol (!@#\$%^&*-_).

Eksempel på epost sette nytt passord:



Brukeren har glemt passordet sitt

Brukeren kan opprette et nytt passord på samme måte som første gang brukeren logger inn. Se veiledningen [her](#).

Mottar ikke e-post med lenke

Superbruker kan sjekke under "brukerstyring" at brukeren eksisterer og at korrekt e-postadresse er registrert på brukeren.

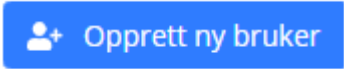
- Superbruker kan opprette et passord.
- Superbruker kan nullstille passordet.



Opprettelse av bruker

Avdelingsleder og superbruker kan opprette bruker.

Gå til "brukerstyring".

Klikk  for å opprette en ny bruker.

- Fyll ut brukerens opplysninger samt hvilken rolle brukeren skal ha.
- Velg hvilket team/avdeling brukeren skal være medlem av. Du kan opprette nye team [her](#).

Brukerinstillinger:

Brukernavn	Passord
	***** Du må angi et passord på minst 8 tegn som inneholder minst en stor og liten bokstav, et tall og et symbol (!#\$%^&*-_).
Kallenavn	E-post
Fornavn	Etternavn
Stream til: Stream id	Landekode
Kanalen som denne brukeren skal streame til.	Telefonnummer
Teams/Avdeling: Ingen Byggm Rygg & Myrland AS Dammyr Bygg AS Kaph Entreprenør AS - Avd Arendal	Rolle Rolle
Teamet eller avdelingen som denne brukeren tilhører.	Synlige kanaler: Kanaler som denne brukeren skal kunne se. ☐ Channel1 ☐ Channel2 ☐ Channel3 ☐ Channel4
Utløper: dd-mm-åååå	
Datoen brukerens tilgang utløper.	
Demp streaming: Hvis sjekket blir stream fra denne brukeren sendt uten lyd. Dette er nødvendig for iOS-enheter, hvis du trenger å snakke i telefonen mens du streamer. ☐ Demp brukerens stream	
☐ Skal have tilgang fra Incidentshare appen	

- Velg et tilfeldig passord som oppfyller kravene. (Du må angi et passord på minst 8 tegn som inneholder minst én stor bokstav, én liten bokstav, ett tall og ett symbol (!@#\$%^&*-_)).

Slette bruker

Avdelingsleder og superbruker kan slette bruker.

Gå til "brukerstyring".

- Du får en oversikt over alle opprettede brukere.
- Sett en hake ved brukeren det gjelder.
- Du kan klikke på søppelbøtten for å slette en bruker.



Rediger brukeropplysninger

Avdelingsleder og superbruker kan rediger bruker.

Gå til "brukerstyring".

- Du får en oversikt over alle opprettede brukere.
- Klikk på tannhjulet.
- Rediger de opplysningene du ønsker å endre.

Opprett og rediger team

Administrator (IF) kan opprette og rediger team.

Gå til "brukerstyring" - "Endre Team/organisasjon".

- Opprett nytt team ved å fylle ut tekstfeltet og klikk "opprett".

Videolink

Hjelpebokser

Veiledningen er laget til deres interne bruk.

Bruk av video eller opplasting av bilder

Send en SMS til kunden så snart du mener at video gjør det mulig å gi raskere hjelp.

Velg malen som passer til oppgaven.

Ikke **undervurder** kundens kompetanse.

Husk at bruk av video kan gi deg bedre innsikt i det kunden forteller deg.

Gi kunden **tydelige instruksjoner** for hva du vil se.

Husk at det er du som vet hva som er viktig å se for å kunne vurdere saken.

Du får et korrekt og rettviseende bilde med det samme, ikke bare i ord, men også i video og bilder.

Kunden kan laste opp bilder og annen dokumentasjon mens telefonsamtalen pågår. Etter at samtalen er avsluttet, kan kunden bruke den videresendte lenken i en viss tidsperiode. (Med mindre du fjerner den.)

Introduksjon til video

Veiledningen er laget som en guide til hvordan du kan introdusere forsikringstakeren for videolink.

Introduksjon til SMS-til-Video – dette kan du si:

For at jeg skal kunne hjelpe deg på best mulig måte, kunne jeg tenke meg å bruke video i samtalen.

- Ringer du fra en smarttelefon?

- Hvordan er batterikapasiteten på telefonen din?

- Aktiver høyttaleren på telefonen din. (Slik at dere kan fortsette samtalen)

- Jeg sender deg nå en SMS med en lenke. Den skal du klikke på.

- Klikk **Godta** hvis du samtykker i at vi kan lagre videosamtalen og foto- og videosekvenser for senere dokumentasjon.

- Trykk på **Tillat** for å gi meg tilgang til kameraet.

NB! Hvis det er problemer med bildet, må du be kunden om å slå av WiFi på telefonen.

Send link til forsikringstaker

Send lenke som tekstmelding

☒ SMS ☐ Epost ☐ SMS & Email

Telefonnummer

Skadenummer

Skade



Send

Send SMS + text

Skadenummer

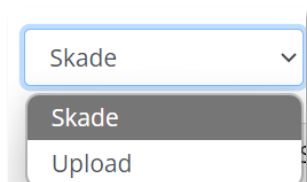
Sett inn skadenummer som er mottatt fra IF i skadenummer-feltet.

Telefonnummer

Telefonnummer til forsikringstaker noteres i feltet av operatøren.

Standard landskode er satt til +47 i innstillingene. Dere skal kun skrive telefonnummeret(8 siffer).

SMS-mal



Dere har to SMS-maler å velge mellom.

Skader: Brukes både til live videosamtale med bilde og lyd gjennom systemet, samt til opplasting av bilder.

Upload: Brukes utelukkende til opplasting av bilder. NB! Ikke mulig å gjennomføre livevideo. Når bildene er lastet opp, ligger de under "Saker."

Viktig at du ikke deaktiverer linket, før bildet er mottatt.

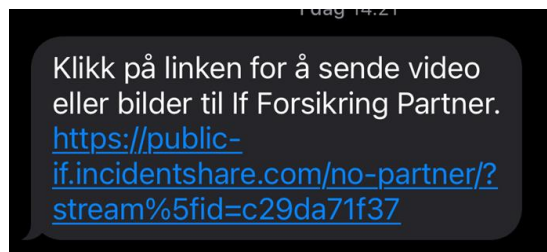
Send link

Klikk send SMS.

Motta link

For at løsningen skal fungere, vil det kreve at forsikringstaker har en smarttelefon. Modellen har ingen betydning.

Forsikringstakeren mottar en link i henhold til malen som er laget i "systeminnstillinger" av administrator (IF).



F.eks.

Forsikringstakeren skal klikke på linken og gi tillatelse til bruk av mikrofon og kamera.

Linkens varighet

Linkens varighet er 3 dager.

Innstillinger for lenke ?

Utløps tid

Dager

Timer

3

0

Innstill antall timer lenken skal være gyldig.

Live utløpstid

Dager

Timer

Minutter

0

1

0

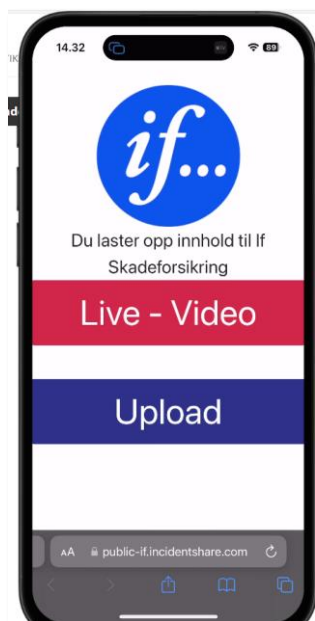
Innstill hvor mange dager, timer og minutter et link skal kunne vise live video. Det vil fremdeles være muligt å bruke lenken inntil den utløper til å laste opp filer samt sende live video.

Det er viktig at operatøren først deaktiverer lenken (krysser den av) når den ikke lenger bør være gyldig.



SMS-maler ”Skade”

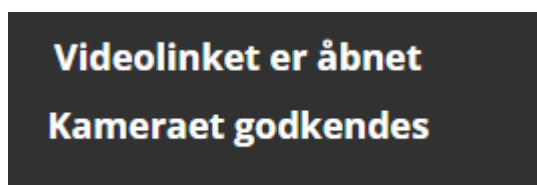
Ved bruk av SMS-mal ”Skade” kan Forsikringstakeren velge å laste opp bilde eller video, eller det kan live-streames. Dette avtaler operatøren med forsikringstakeren.

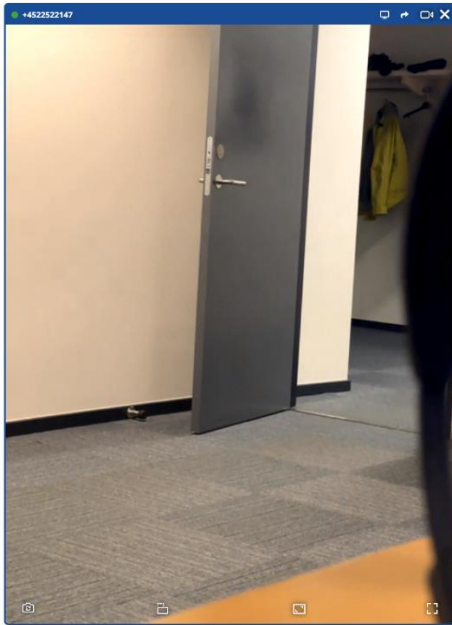


Live video

Avventer forsikringstakerens handling

Be forsikringstakeren om å klikke på tillat for bruk av kamera og mikrofon når dette blir spurt om på forsikringstakerens telefon.





-  Ta et skjermbilde mens det streames. Bildet vil bli lagret under samme sak som videoen.
-  Videre-send videoen.
-  Slå på operatørens kamera. Dette kan brukes for å berolige forsikringstakeren, da de kan se operatøren.
-  Fjern videolinken.



-  Vend forsikringstakerens kamera om.
-  Roter bildet.
-  Endre videostørrelsen.
-  Vis video i fullskjerm.

Saker

Under menypunktet "saker" kan dere finne alle sakene som er opprettet.

Hvis dere ønsker å fortsette en pågående sak, må dere finne saken under "saker," gå inn på den, og sende en ny SMS fra den aktuelle saken.

SAKER

VIDEOSAMTALE

BRUKERSTYRING

+

Cases

Title

Description

Skade:1

-

Skade:1

-

Skade:1

-

Skade:1

Description

Report

+

Send new case link

☒ SMS
 ☐ Epost

Landekode

47

Phone number

xxxxxxxx

Mal:

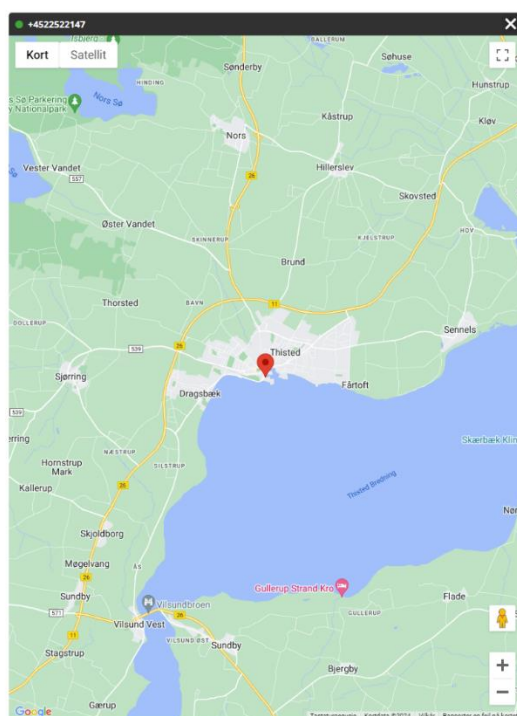
Skade

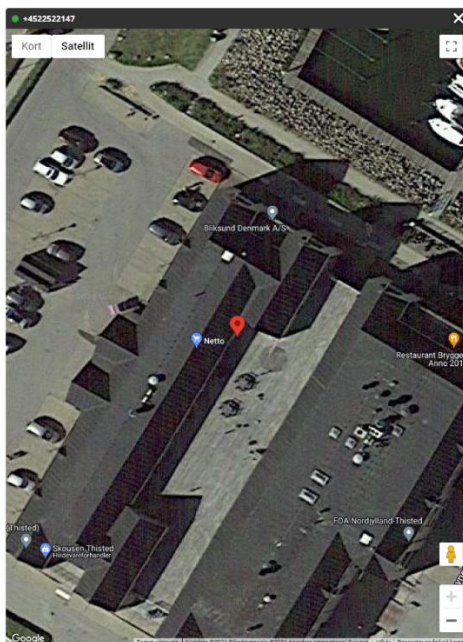
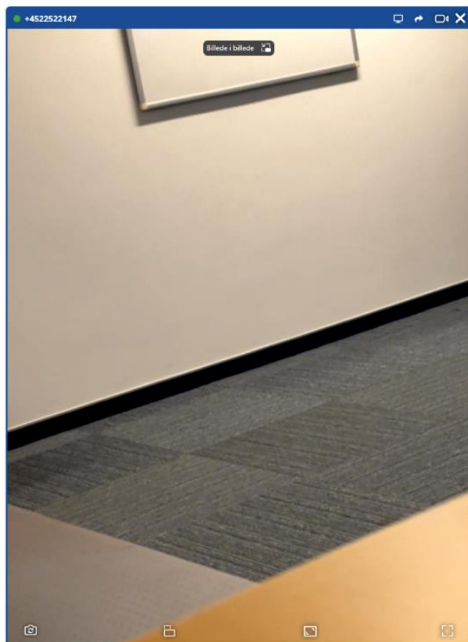
Send

GPS-visning

Klikk på ikonet. Forsikringstakeren mottar en pop-up med beskjed om at de skal gi tillatelse til at du kan se lokasjonen.

GPS Coordinates



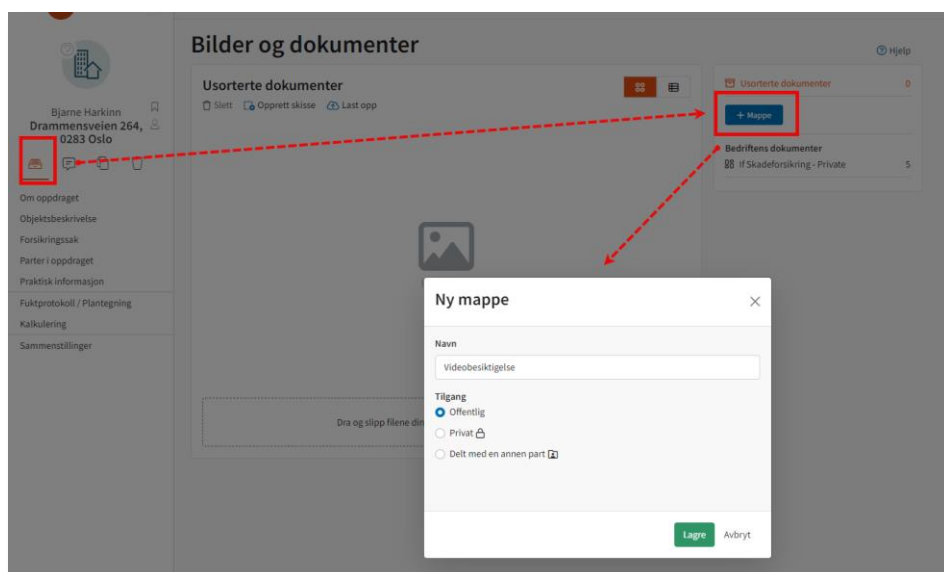


linken (krysser den av) når den ikke lenger bør være gyldig.



Opplasting til Meps

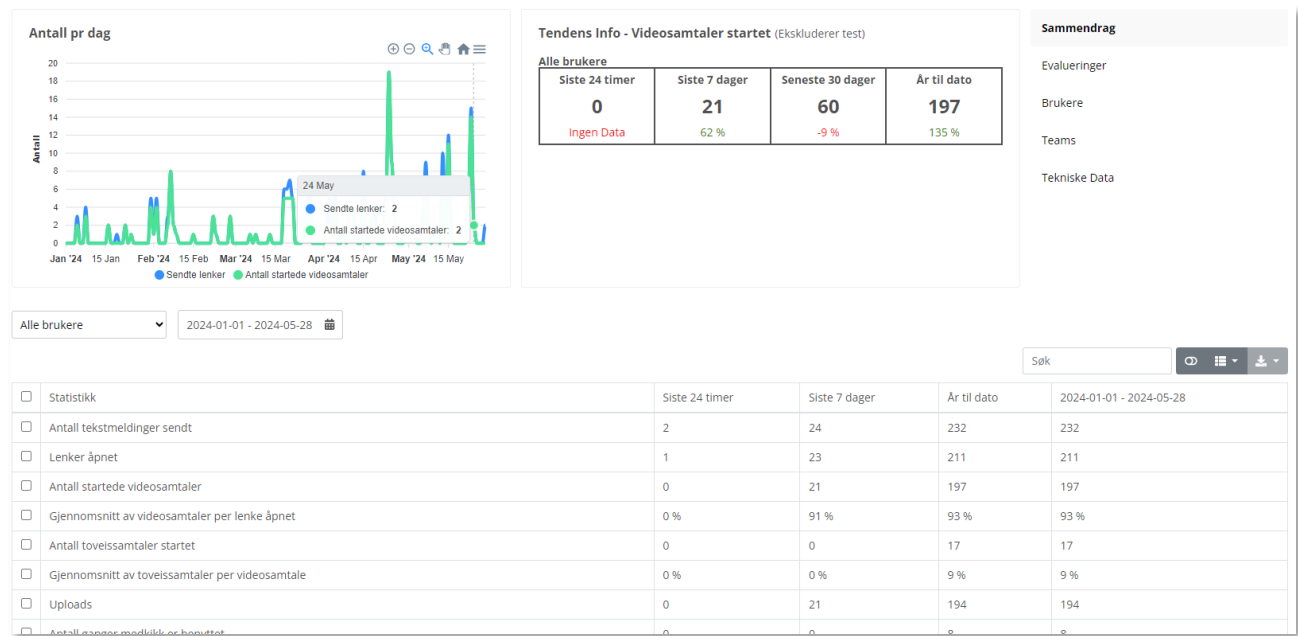
- 1) Last ned fra Incidentchare aktuelle bilder og video til skrivebord på egen pc.
- 2) Last så inn bilder til befaringsrapport opprettet i Meps.
- 3) Video - Opprett mappe – «Bilder videobesiktigelse» Last så inn video til mappen.
- 4) Pkt 3 gjelder hvis det er ubenyttede bilder som det er ønskelig skal lagres på saken.
- 5) **Nedlastede bilder på egen pc slettes når de er overført til saken i Meps**



Statistikk

Avdelingsleder, superbruker og administrator hos IF kan se statistikk.

Her kan du se statistikk for en valgt periode og valgt data, og deretter eksportere data etterpå.



Du kan velge forskjellige statistikker.

Sammendrag

Evalueringer

Brukere

Teams

Tekniske Data

Kontakt til support

Opplever dere feil i systemet, ta kontakt med support:

Opprett en supporthenvendelse på [Support | Bliksund](#)

Eller send oss en e-post på incidentshare@bliksund.com

Endringer Team: strategicpartnerchips@if.no

Opplasting Meps: strategicpartnerchips@if.no