Gjensidige

Veiledning In4mo Remote Video Inspection module

Denne veiledningen tar for seg den praktiske bruken av systemet for inspektøren, men viser også hvordan dette ser ut for mottaker slik at inspektør kan bistå mottaker ved eventuelle systemspørsmål.

Informasjon om systemet

Hva er In4mo Remote Video Inspection module?

Det er et nettbasert system som muliggjør inspeksjon via «live samtale» med mottakern der inspektør styrer mottakerns kamera for å ta bilder. Det er også chatte muligheter med mottaker via systemet. Eventuelle videopptak er kun for leverandørens eget bruk da video ennå ikke kan lastes opp i leverandørmodulen fra in4mo.

Bruksområder:

Bør/kan benyttes der det ikke er mulig eller fornuftig å utføre fysisk besøk som lang reiseavstand, vanskelig fremkommelighet, sykdom, kommunikasjon internt eller med underleverandører/spesialister/takst etc.

OBS! Der det finnes automatiske reiser som da ikke skal utføres må disse fjernes fra saksoppgaven. Funksjonen fjerning av automatiske reiser er tilgjengelig i LM fra release 9/5-21, tidligere saker kan også fjerning av reiser utføres.

Systemkrav (anbefalt):

- Inspektør via PC: Nettleser Google Chrome
- Mottaker: Smarttelefon med minimum 3G dekning.
 - Applebruker via nettleser Safari
 - Androidbruker via nettleser Google Chrome

Forutsetninger:

- For å bruke video må man være ansvarlig for en besiktigelse eller prosjektleder saksoppgave i saken
- Mottaker må godta og forstå at det utføres videobesiktigelse og ikke fysisk besiktigelse.
 Personvernet blir ivaretatt ved at inspektør <u>ikke</u> gjør opptak/bilder av/med personsensitiv karakter, samt at bilder kun blir tilgjengelig for inspektør og de som har en rolle i saken.
- Skadesaken må være egnet å besiktiges med kamera/video.
- Skadesaker der det må utføres fuktmålinger, avdekke årsak o.l er ikke egnet for videobesiktigelse alene.



For inspektør

Merk: For å bruke video i saken må man være ansvarlig for en besiktigelse eller prosjektledelse oppgave.

Igangsette inspeksjon

Fra skadesaken i LM velg «Remote Video».

Opprett ny MEPS fil	
Fuktmålinger	
Kundekontakt [0]	
Dokumenter [1]	
Chatterom	
Kontanttilbud	
Remote Video	
Møtetidspunkt	
Kalendervisning	

Trykk «Ny invitasjon» for å opprette videoinspeksjon:

Vannskadebesiktigelse Prosjektledelse	â	≡	8	٩		NY INVITASJON
B‡ Riving	STATUS	MOTT	WED.			
B: Tømrerarbeid	STATUS	MOTTA	AKER	AVSENDER	OPPRETTELSESDATO	



Fyll ut invitasjonen.

Mottakern eller mottakerns kontaktperson mottar invitasjonen tilsend som SMS/E-post.

Om ønsket kontaktperson ikke finnes i nedtrekksmenyen må ny kontaktperson legges til under «Saksinformasjon» i Leverandørmodulen, og invitasjonen må gjøres på ny. Leverandør kan selv legge til de kontaktpersoner det er behov for.

Merk: Benytt primært valget SMS, dette da kontaktperson/mottaker får lenke i SMSen. Dersom du skal benytte funksjonen e-post må du sikre at mottaker har e-post leser på smarttelefonen.

Task: Her velger du for hvilken saksoppgave befaringen gjelder. Bilder som tas under befaringen vil legge seg under denne sakoppgavens multimedia fane.

Merk2: Funksjonen «Partner» er per nå ikke tilgjengelig, og vil bli utviklet senere.

Invitasion		
Kontakttype: 🔘 Kunde	O Partner	
Send til	Oppgave	
JAJ	Vannskadebesiktigelse	~
Telefon + 47 91503100		
E-post		
Invitasjontekst		
Hei. Du har mottatt en invitasjon til å delta i en videosamtale med Jørn Andre Johansen. Klikk på for å få tilgang til invitasjonslenka.		
Send via: SMS	C EMAIL	
	CANC	EL SEND



Utføre inspeksjonen

Opprett ny MEPS		
Fuktmålinger		
Kundekontakt	[0]	
Dokumenter [1]		
Chatterom		
Kontanttilbud		
Remote Video		
Møtetidspunkt		
Kalendervisning		
		-

Fra skadesaken i LM velg «Remote Video».

Merk: Inspektør får ikke logget seg på før mottaker er pålogget. Dette ser inspektør ved at ikonet for telefon dukker opp i instrumentbordet. Trykk da på ikonet.

<u> </u>	≡ ⊠	Þ			NY INVITASJ	ON
STATUS	MOTTAKER	AVSENDER	OPPRETTELSESDATO			
I EN SAMTALE	JAJ (j	Jørn Andre Johansen Gjensidige	14.06.2021 12:10	≡	₽ 63	
LUKKET	JAJ 🛈	Jørn Andre Johansen Gjensidige	14.06.2021 12:09	≡		



Funksjoner under inspeksjonen:



* Undermeny (tre prikker) finnes flere valg:







Avslutte inspeksjonen

Trykk på avslutt knappen:



Merk! Husk også å lukke invitasjonen i instrumentbordet når den ikke skal benyttes mer: Samtalehåndtering





Etter inspeksjonen

I sakslisten finnes logg, bilder, videopptak, lukke invitasjonen og sende invitasjon på nytt. Merk: Bilder ligger også under saksoppgavens multimedia fane.

Saksliste	Logg		Bilder	Videoopptak	
Samtale	når <mark>dtering</mark> ≔ ⊠	Þ			
STATUS	MOTTAKER		AVSENDER	OPPRETTELSESDATO	
I EN S	JAJ	Ĵ	Jørn Andre Johansen Gjensidige	17.03.2021 12 : 08	 % Lukk invitasjon % Send invitasjonen på nytt
					- Lukke invitasjon
					- Sende invitasjon på nytt



For mottaker

De neste sidene viser hvordan grensesnittet ser ut for mottaker. Dette er bra å vite for å kunne veilede mottaker ved systemtekniske spørsmål.

Mottager mottar SMS med lenke:

13:46 🕫		ul 🕈 🕞
(1)	0	
	in4mo >	
Jørn Andrè . en invitasjor samtale	Johansen har sendt deg n til å bli med i en	
https://video session?k=e	oservices.solerainc.es/#/ eac3e359	
0 4	Tekstmelding	1

Mottaker trykker på lenken ved tidspunktet som er avtalt med inspektøren.







Det anbefales at mottaker holder telefonen horisontalt, dette for bedre bilde og opptakskvalitet.



Mottaker må godkjenne at nettsiden får tilgang til mikrofon og kamera.



Funksjoner:







Om samtalen skulle bryte får mottaker melding om dette, og kan logge på igjen fra nettleseren.

Spørsmål og svar

Kan vi opprette sak som ikke er knyttet til skadesak for å øve oss før vi går live med mottaker første gang? Det kunne vært en fordel om vi kunne utført test saker, vil det være ok?

- Dessverre finnes det ingen plattform for trening.

Hei. Hvordan måler vi opp rom i video befaringen? Hvordan måler en opp skadeområdes areal ? Mottaker ?

- Ved hjelp av mottaker

Kan dette brukes mellom Superbruker på kontoret og PL ute på befaring?

- Ja

Kan video slettes etter innspiling?

- Ja, men det må utføres av in4mo. Benytt supporten til in4mo via Leverandørmodulen – «Kontakt in4mo»

Kan skadelidte se de billeder og videoer der er optaget og oploaded på portalen ? Innsynsretten?

 Mottaker vil alltid ha tilgang til skaderapporten. Dersom mottaker krever å se øvrige bilder eller videopptak må de henvende seg til skadebehandler. Alle bilder eller videoopptak som dere mener mottaker ikke skal kunne se skal slettes.

Hvor legger bilder og video seg. PC? Mobil?

- Det lagrer seg under «Multimedia» i den saksoppgaven du har valgt når invitasjonen ble laget.

Man kan fortsatt bruke bildene i in4mo rapporten til Gjensidige?

- Ja

Hvordan ta bildet av årsaken til skaden?

- Ved å styre mottakeren slik at du får tatt bildene.



Kan man ta opp bildene på pc, for deretter ta bilde av pcskjerm (hvor bildene vises) med nettbrettet inn i besiktigelse oppgaven? Med forbehold om at det blir god nok kvalitet.

- Det er en løsning forutsatt god kvalitet.

Hvordan forklarer du mottaker at du gjerne vil ta bilde av en skadeårsak som de kanskje ikke ønsker å vise?? Noen kan være skeptiske til hva du ønsker å dokumentere.

Avklares med god mottakersamtale. Mistenker du at noe holdes skjult gjennomfører du fysisk besiktigelse.

Ok. mottaker vill ikke bruke denne nye muligheten. Men den kan vel brukes opp mot underlevrandører da.?

- Ja

Får mottaker beskjed om at det kan forekomme en videobefaring når han melder inn en skadesak ?

- Nei, den informasjonen er vi helt sikker på at leverandøren utfører på beste måte

Lagres disse bilder på mottakerens telefon.

- Nei, kun på in4mo sin server

Er dere ikke redd for at Mottakerforholdet svekkes av at mottaker selv må utføre befaringen? Dette burde vel brukes i helt spesielle tilfeller.

- Vi tror det motsatte. Dvs øke mottakerfornøydheten så lenge informasjonen og dialogen er god. Hvilke saker, hvor og når skaffer vi oss erfaringer på sammen. Husk at en mottaker som bor relativt avsides har nok god forståelse for dette.

Kan dette brukes som underliggende dokumentasjon, i forbindelse med at vi er på besiktigelse, i tillegg til besiktigelsesrapport

- Ja

Skal vi også be mottaker om å starte riving, noe som dere krever?

- Ved nødvendige tiltak så ønsker vi det, men her må vi tilnærme oss mottaker på riktig måte. Forståelse, kompetanse og ikke minst fysikk og verktøy.

Har opplevd flere ganger at mottaker har sendt inn bilder/video til Gjensidige når de har meldt skaden, får vi tilgang til disse?

- Ikke avklart

Har håndverksgruppen denne funksjonen?

- Per i dag har Håndverksgruppen ingen avtale med Gjensidige om besiktigelser, men dere kan kommunisere med HG i enkeltsaker vis systemet (kun dere som da styrer HG)