

Momenter til ny DBS

Ved utvikling av dataapplikasjoner er det viktig å dokumentere hva som er kravspesifisert, og å loggføre igangsetting og ferdigstilling av punktene. NBF har derfor laget en denne logget/dette arbeidsdokumentet på de ønsker og ideer NBF fremmer ved utviklingen av nytt DBS.

Loggen deles med faggruppen i NBF for supplerende innspill og ideer, slik at man får med ideer fra flest mulig av DBS brukerne på verkstedet.

Innholdsfortegnelsen i dette dokumentet gjenspeiler aktuelle områder i DBS som man fokuserer på, og alle forslag er gitt en prioritetskode; A, B, C eller D.

Momentene tar i stor grad utgangspunkt i erfaringer med dagens og tidligere versjoner av DBS, og er forslag til forbedringer av systemet som vil gjøre det lettere og bedre for bilverkstedene å bruke DBS.

I del 2 av dokumentet, fra avsnitt 14 og ut, er det forsøkt fremstilt en ønsket overordnet prosess for taksering av bilskader via edb løsning. Det går ikke i detalj i prosessen i denne delen av dokumentet, men det er forsøkt å fremstille takseringsprosessen i form av flytdiagram som viser hva som skjer, og hva som er ønskelig at skal skje i forholdet mellom alle involverte parter. Noen av momentene i del 1, kommer naturligvis parallelt frem med punkter i del 2, og omvendt. Hele dokumentet må derfor ses i sammenheng for å få forståelsen av både detaljene og helheten i prosessen.

Dokumentet er laget etter deltagelse på DBS ide dagnadene på Olavsgård i FNO regi, og deretter ved en bred prosess i NBF, hvor man har forsøkt å få engasjert så mange DBS brukere som mulig på verkstedet.

Innhold

1.	MODELLVALG.....	3
2.	DELEVALG	4
3.	BILDER.....	5
4.	UTSKRIFTER.....	6
5.	KOMMUNIKASJON.....	8
6.	UTLEVERINGSINFORMASJON OG FAKTURERING	8
7.	FEILMELDINGER.....	9
8.	VEILEDINGER.....	9
9.	AVTALER OG PRISER	10
10.	LAY-OUT.....	11
11.	BRUKERPROFIL.....	12
12.	IT-SYSTEM	12
13.	OVERORDNET	13
14.	INVOLVERTE PARTER I PROSESSEN.....	15
15.	HVEM KONTAKTER KUNDEN VED UHELL?.....	15
	15.1 Kunde kontakter bergning.....	15
	15.2 Kunde kontakter verksted	16
	15.3 Kunde kontakter forsikringsselskap.....	16
16.	BOOKING AV TAKSERING.....	16
17.	INFORMASJONSPORTAL	17
18.	TAKSERING.....	18
19.	BILDEREGISTRERING	19
20.	UTSKRIFT.....	19
21.	KOMMUNIKASJON.....	19
22.	REPARASJON.....	20
23.	UTLEVERING.....	20
24.	FAKTURERING.....	21

1. MODELLVALG

NR	PRI	Beskrivelse	FD	OK Dato
1.1	A	Automatisk modellvalg ut fra reg. nr. Her er det mulig å se hva andre aktører har av løsninger, og kanskje samarbeide med dem eller kjøpe deres løsning. F. eks: Norsk Bildekatalog, GS bildeler eller Veng.		
1.2	A	Bildeoppdrag på valgt modell for kvalitetssikring av valget. Ved valg av bilmodell bør det komme frem en link til bilde av side og frontpartiet på bilen, slik at det visuelt kan bekreftes at det er valgt riktig modell.		
1.3	B	Det burde utarbeides en oversikt for det enkelte merke som forklarer forskjellen på de forskjellige variantene av samme modell. Hvordan ser man at en Toyota er en SOL eller Ford GIHA osv.		
1.4	B	I dag ligger på langt nær alle modeller inne i DBS. Det burde vurderes om man skal senke kravet til at en modell skal legges inn i DBS.		
1.5	B	Når man har en bilmodell som ikke ligger inne i DBS på ordinær måte, burde modellen ligge inne med en henvisning til den bilmodellen som ligner mest, og som kan brukes som utgangspunkt for taksten.		

2. DELEVALG

NR	PRI	Beskrivelse	FD	OK Dato
2.1	A	Deler bør kunne plukkes fra deleskisse. Gjerne 3 dimensjonal skisse. Prinsippet bør være at ved å peke på delen på skissen kommer informasjon om delen opp. Videre bør man ved et klikk kunne legge delen til på delelisten på taksten.		
2.2	A	Deleliste bør kunne sorteres etter valg felt. F. eks delenummer, pris eller benevnelse. Dette for å gjøre det lettere å kontrollere delelisten på taksten mot pakkseddel fra delelageret ved gjennomgang av takst etter reparasjon.		
2.3	A	I annet bilde bør man kunne spesifisere/skille v. mat og deler, slik at dette kommer frem på egne linjer på fremsiden av taksten for riktig fakturering og kontering. Dette bør gjøres ved at man får en egen linjekode for verkstedmateriell i annet bilde. (f. eks asfaltmatte ved dørskifte, kjøpt inn som v. mat)		
2.4	C	Engelsk (originalt) navn på delen bør være med på informasjonen på det enkelte delenummer, i tillegg til norsk benevnelse, da det ofte forekommer dårlige oversettelser. Den engelske teksten bør fremkomme sammen med øvrig informasjon om delen når man peker på den aktuelle delen på deleskissen		
2.5	C	Skiftetider/spesifikasjon, tekst og bilder bør være tilgjengelig i informasjon som kommer frem når man peker på en del i deleskissen. Dette fordi skiftetid kan gi hjelp til å velge riktig del. Hva er for eksempel tiden på å skifte komplett baksjerm kontra å skjøte den?		
2.6	C	Ved utydelig deleskisse eller alternative versjoner av delen, bør det ligge en link til bilde av de alternative delene. F. eks felger og hjulkapsler		
2.7	C	Ved deler som ikke fremkommer automatisk i deleskissen eller deleliste, bør det være mulig å kunne registrere originalt delenummer manuelt i eget felt i annet bildet. Sortering på valgt heading også i dette bildet.		
2.8	A	I delelisten bør det kunne legges inn tilleggsdeler som ikke står i delelisten, direkte, slik at man slipper å gå veien om annet bilde.		
2.9	B	Kan det være mulig å bygge "strukturer" på f. eks dører hvor klips, tape og limte lister inngår?		
2.10	A	Det bør være mulig å søke på delenummer direkte, uavhengig av takst. Jamfør punkt 2.4. Dette for å gjøre det lettere å identifisere delenummer som framkommer på pakksedler mot deler i DBS, og for å bekrefte at delenummeret finnes i DBS. Dette kan brukes når deler til reparasjonen er etterbestilt underveis, og importørens delebenevnelse er "villedende". Man vil da også straks se at delenummeret eventuelt er ukjent i DBS, slik at man kan legge det inn manuelt med en gang, uten å måtte bruke tid på å lete igjennom delelisten og deleskisse for å se om man finner delen der.		

3. BILDER

NR	PRI	Beskrivelse	FD	OK Dato
3.1	A	Automatisk pålogging til bildemodulen fra DBS basert på passord i brukerprofilen, forutsatt at det fortsatt skal være egen bildemodul.		
3.2	B	Antall bilder som er lastes over i bildemodulen bør fremgå i DBS. Kan miniatyrbilder vises på skjermen sammen med taksten? I så fall burde man kunne åpne bildet med et klikk rett fra taksten.		
3.3	B	For alle parter bør det være ønskelig med større oppløselighet på bildene i DBS, slik at man kan zoome inn på detaljer.		
3.4	C	Det bør være link til veiledning for fotografering av skader fra bilderegistreringsmodulen/taksten.		
3.5	B	Alle bilder bør lagres like lenge som det er mulig å hente opp igjen taksten.		
3.6	B	Det bør være tilstrekkelig stort notatfelt til hvert bilde.		
3.7	B	Bildesystemet bør lages slik at det også kan takle video med lyd		
3.8	B	Er det mulig å lage systemet slik at bilder automatisk tømmes fra minnekortet og over til åpen takst når minnekortet settes i minnekortleseren? (se avsnitt 19)		

4. UTSKRIFTER

NR	PRI	Beskrivelse	FD	OK Dato
4.1	A	Det bør være 2 forskjellige utskrifter av taksten, en til forsikring og en til private tilbud. På den utskriften som skal brukes til private tilbud, bør bilbransjen få bestemme layouten, slik at man får en takst som er oversiktlig og lett forståelig for våre kunder som skal betale reparasjonen selv		
4.2	A	<p>Det bør være mulighet til å hente ut data i ettertid i form av rapporter og statistikker. Pr i dag har ikke bilbransjen tilgang til egne data. Man bør få tilgang til rapportgenerator, eller få definere innholdet i et antall rapporter som bilbransjen får tilgang til. For å få hentet ut aktuell statistikk kreves det at brukeren i DBS må kunne legge inn kode for taksttype når en takst klarmarkere. (Se avsnitt 18 under prosessbeskrivelsen):</p> <p>Rapport med til og fra verdier i følgende felt:</p> <p>Taksttype Inndato Utdato Forsikringselskap Bilmerke</p> <p>Mest interessant å se er: antall, snittpris pr skade, også fordelt på arbeid, lakk og deler, samt snitt stå tid. Alle tall gitt verdiene som er registrert i utvalgsfeltene over.</p>		
4.3	B	Bilbransjen bør få tilgang til takster som er eldre en 2 år. I prinsippet bør alle takster være tilgjengelige for oppslag/utskrift i "evig tid". Dette fordi det er viktig å ha tilgang til informasjonen omkring reparasjonen ved reklamasjoner og lignende		
4.4	C	Strekkode for elektronisk registrering av tid. (lakk siden av taksten). Man bør kunne velge om f. eks takst ID skal skrives ut som tall eller strekkode i brukerprofilen.		
4.5	B	<p>Ved bruk av eksternt lakkverksted er det ønskelig å kunne skrive ut en detaljert rekvisisjon til lakkverkstedet.</p> <p>Rekvisisjonen bør inneholde verkstedets ordrenummer og forventet ferdigdato og ha felt hvor lakkerer skriver på:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lakkode • Blandekode • Dato og klokkeslett for når bil er mottatt og når den er ferdig <p>Rekvisisjonen bør også ha en økonomisk summering av lakkostnaden Totalsum for lakk (arbeid + materiell = totalsum). Det bør være mulig å legge til en kommentar i lakkbildet, som kommer ut på lakksiden/rekvisisjonen. NBF bør utarbeide layouten på denne rekvisisjonen.</p>		
4.6	A	Søkene etter gamle takster er tungvint pr i dag hvis det er registrert flere takster på samme bil. Når man slår opp på en av de historiske takstene, slås		

		den valgte taksten opp, mens søkegrunnlaget blir nullt. Har man da valgt feil takst, må man begynne helt på nytt. Valgt takst bør derfor åpnes og lukkes i nytt vindu, og søkeresultatet bør stå oppe i bakgrunnen, slik at ny takst kan velges fra opprinnelig søkeresultat. (Man bør også kunne velge å kun få opp siste versjon av taksten ved et søk)		
4.7	A	Når man i dagens DBS angir kode for fremmedarbeid, kommer linjen med under delespesifikasjoner. Fremmedarbeid bør komme på den takstsiden som spesifiserer arbeidet som skal utføres. Dette fordi f. eks hjulstillingskontroll kan utføres eksternt, og bør følges opp av oppretter som har ansvaret for reparasjonen.		
4.8	B	Den enkelte bruker må selv kunne sette en "default" for hvilke sider som skal skrives ut på taksten. Skal f. eks plast- og detaljspesifikasjon være med som standard. Dette kan angis i brukerprofil, eller at systemet "husker" de verdier som var valgt ved forrige utskrift.		
4.9	B	Verksted bør ha tilgang til oppslag på og utskrift av forsikrings- og NAF takster på de bilene de har fått henvist til reparasjon.		
4.10	A	Alle utskrifter av takster bør kunne lagres på lokal PC/lokalt nett i PDF format		
4.11	B	Det bør fremgå på utskriften av taksten hvor mange bilder som er registrert på den aktuelle takst i DBS. Dette er nyttig når en privat takt skal endres til forsikringstakst.		
4.12	B	Det bør være mulig å skrive ut og sende pr E-post en delebestilling hvor følgende bør komme frem: <ul style="list-style-type: none"> • Nødvendig informasjon om bilen • Verkstedets ordrenummer • Dato bilen skal inn på verksted • Nødvendig informasjon om takstman • Alle deler som er valgt med delenummer og tekst. 		
4.13	B	Standard kvalitetskontrollskjema bør kunne skrives ut fra DBS. Dette bør primært defineres av NBF. Skjemaet bør også kunne fylles ut og lagres elektronisk.		

5. KOMMUNIKASJON

NR	PRI	Beskrivelse	FD	OK Dato
5.1	B	E-post sending av takster bør kobles mot Outlook /andre e-post systemer, slik at man har en logg over sendte takster man har sendt til kunder(private) pr e-post.		
5.2	A	Minimum bør det være en logg på hva som er sendt av takster pr e-post i DBS, og at det opprettes et eget "heading" felt i e-posten som kan fylles ut av takstman, og som vises hos mottaker av mailen.		
5.3	A	I kommunikasjonsvinduerne i DBS bør det fremgå telefonnr og e-post i tillegg til navn på takstmann og skadekonsulent hos forsikringsselskapet. Dette er informasjon som bør bli obligatorisk å registrere og oppdatere i egen brukerprofil. (se punkt 5.1)		
5.4	B	Mulighet for å skrive ut kommunikasjonsbildet på mottatt beskjed fra selskap/skadekonsulent. Bør inneholde telefonnumre som nevnt i punkt 5.5		
5.5	B	Avtalt reparasjonsdato bør ligge i taksten og fremgå i kommunikasjonen med forsikringsselskapet.		
5.6	A	I oversikten over takster med forskjellig status bør alle statusfelt skifte farge når eventuell melding er åpnet, eller når godkjent/underkjent takst er åpnet.		
5.7	B	Det hadde vært ønskelig med en SMS modul hvor man kan sende beskjed om at reparasjon er igangsatt, at bilen er ferdig osv. Alle meldinger bør ligge i en logg på taksten.		

6. UTLEVERINGSINFORMASJON OG FAKTURERING

NR	PRI	Beskrivelse	FD	OK Dato
6.1	A	All informasjon om utlevering, egenandel, mva. og avkortning, bør ligge som standard for alle forsikringsselskapene i DBS og ikke i egne fagsystemer for det enkelte selskap (felles Informasjonsportal som beskrevet i prosessbeskrivelsen). Utleveringsinformasjonen bør ikke kunne endres, men må suppleres med ny informasjon, og endringslogg bør være tilgjengelig i ettertid. Se avsnitt 17 om felles informasjonsportal.		
6.2	A	Elektronisk fakturering bør ligge i DBS for alle selskaper etter samme prinsipp for alle selskapene i en informasjonsportal. Løsningen Trygg Vesta bruker er enkel og funksjonell for bilverkstedene.		

7. FEILMELDINGER

NR	PRI	Beskrivelse	FD	OK Dato
7.1	B	Det bør tilrettelegges for kommunikasjon av feil som oppdages i programmet eller i tidsgrunnlaget.		
7.2	C	Brukerne burde få mulighet til å legge inn momenter rundt reparasjon av aktuell bilmodell. Hva med en "blogg" hvor man kan skrive inn tips og momenter rundt f. eks skifte av en skjerm på den aktuelle modellen?		
7.3	B	Ved alvorlige driftsproblemer eller funksjonssvikt i programmering bør det legges ut informasjon til brukerne i DBS, slik at de slipper å ringe inn om problemer som alt er registrert.		
7.4	B	Logg for meldte problemer, meldte ønsker om forbedringer, og utførte rettelser i programmet, burde ligge tilgjengelig i egen logg hvor alle brukere har lesetilgang.		

8. VEILEDINGER

NR	PRI	Beskrivelse	FD	OK Dato
8.1	A	I den grad det er mulig bør det være oppslag på reparasjonsveileding på den enkelte modell /del. Alternativt bør det ligge link til produsentens tekniske internettportal. Alternativt bør det ligge link til andre tilbydere av reparasjonsveiledinger på internett		
8.2	C	Det bør lages en veileding for fotografering av biler og skader med eksempelbilder, og som er tilgjengelig i bildemodulen		
8.3	A	Alle veiledinger for lakk, retting og målretting må være tilgjengelig i systemet.		
8.4	C	Det bør lages en elektronisk brukermanual for den nye DBS versjonen. Er det mulig å få til en søkefunksjon?		
8.5	A	Veiledning for hvordan antall arbeidsdager som stipuleres i taksten skal defineres. Her er det mange varianter/tolkninger ute og går i forhold til helger og helligdager, og en presisering som gjelder for alle parter er ønskelig.		

9. AVTALER OG PRISER

NR	PRI	Beskrivelse	FD	OK Dato
9.1	A	Ved bytte/endring til selskap med andre priser i DBS, bør prisene oppdateres fra avtaleregister. Dette brukes mest når et privat tilbud skal gjøres om til en forsikringssak. I dagens versjon må man manuelt oppdatere det enkelte prisfelt etter at man har endret forsikringsselskap.		
9.2	B	Det bør være mulig å ha differensierte timepriser, f. eks basert på bilens alder, ulike kategorier personell/arbeidsoppgaver, type skade osv.		
9.3	B	Alle verksteder burde kunne knyttes opp mot en kjede/gruppe kode. Koden kunne brukes i prisregisteret for å legge inn priser samlet for alle verkstedene i en kjede/gruppe overfor det enkelte forsikringsselskap. Dette for å gjøre det lettere å oppdatere priser, og å sikre kvaliteten på prisgrunnlaget for de som har mange verksteder.		

10. LAY-OUT

NR	PRI	Beskrivelse	FD	OK Dato
10.1	A	Fanebasert navigering bør være grunnprinsippet i systemet. Brukeren bør kunne gå inn og ut av alle bilder uten å måtte fullføre en komplett prosess. Inkluderer mellomlagring i systemet når man avbryter en prosess. Eventuelt bør taksten markeres i annen farge hvis den ikke er ferdig kalkulert.		
10.2	C	Auto-sys oppslag bør være tilgjengelig på delevvalgsmenyen og i hovedmeny		
10.3	B	DBS må kunne brukes uten mus, det vil si at det bør være mulig å jobbe kun ved bruk av tastatur		
10.4	C	Alle veiledinger bør være tilgjengelig i en overordnet meny		
10.5	A	I oversikten over takster i arbeid, bør man kunne sortere på alle felt. Det bør også være mulighet til kunne velge om man vil se alle eller "egne" takster. Dette fordi det i firmaer med mange takstmenn for blir veldig mange takster å holde orden på.		
10.6	A	Generelt bør alle oppslag som henter data i systemet gjøres i bilder som henter hele datautvalget på en side, og hvor vi forflytter oss i listen med rullefelt.		
10.7	A	Alle slike oppslag bør gi brukeren mulighet til å sortere listen pr kolonne ved at det trykkes i headingen på den kolonnen man vil sortere etter. Er det mulig å legge inn en søkfunksjon for søk i det aktuelle oppslaget?		
10.8	B	Layouten i DBS bør være fleksibel og kunne endres i ettertid uten store kostnader, slik at vi kan endre layouten når nye behov oppstår.		
10.9	B	Ved registrering av takt bør alle opplysninger om kunde, bil og selskapets informasjon automatisk registreres når reg. nummer og skadenummer oppgis. Det burde være lik layout på dette for alle selskapene. (Se avsnitt 17)		
10.10	A	Ved registrering av privat skade bør feltene for navn, adresse og postnummer automatisk hentes fra Autosys og fylles ut i feltene hvor vi ellers registrerer info om forsikringselskapet.		
10.11	B	Eierskapet på en takst bør kunne overføres fra forsikring til verksted eller omvendt. Dette i de tilfeller hvor takst skal korrigeres ved reparasjon eller hvor forsikring kan ta over en takst for kontantoppgjør og lignende.		
10.12	B	Unødvendige obligatoriske felter bør vurderes nøye i nytt DBS. Eksempelvis bør det ikke spørres om alarm med mindre det er en tyveriskade, og opplysning om dekkkvalitet burde bare legges inn hvis dekkene ikke er godkjent.		
10.13	B	Det bør være egne notatfelt i lakk-, plast, rette-, og målrettebildet, hvor notatene blir skrevet ut på den respektive takstside.		

11. BRUKERPROFIL

NR	PRI	Beskrivelse	FD	OK Dato
11.1	A	<p>Det bør registreres grunndata på hver bruker av systemet med:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Navn • Firma • Telefon nummer • Mobilnummer • E-post adresse • Kode til foretrukket lakkverksted <p>Her bør det også være mulighet til å skifte passord, osv. Hvis det fortsatt blir egen pålogging til bildemodulen, bør brukersens passord kunne lagres i brukerprofilen for automatisk pålogging til bildemodulen fra DBS. Kanskje skulle man kunne legge inn bilde av bruker?</p>		
11.2	A	<p>Det bør være et telleverk på antall takster pr verkstedbruker og pr firma, slik at man kan kontrollere blant annet mot faktura på bruk av DBS. Antall takster pr bruker kunne oppdateres automatisk i tellerverk som vises i brukerprofilen.</p>		
11.3	B	<p>Også en brukerprofil for med informasjon om det enkelte verksted bør eksistere, hvor man legger inn grunnopplysninger om verkstedet:</p> <p>Navn Adresse Telefon Godkjenningsnummer Stv. V. Navn teknisk ansvarlig Osv.</p>		

12. IT-SYSTEM

NR	PRI	Beskrivelse	FD	OK Dato
12.1	A	<p>Dataløsningene bør basere seg på åpen og anerkjent teknologi, og NBF ønsker selvfølgelig å bli involvert i valget av både teknologi og leverandør.</p>		
12.2	A	<p>Dataløsningen bør kunne "kommunisere" med de datasystemer som er mest brukt av bilbransjen. Bør dette "kvalitetssikres" av en nøytral IT-ansvarlig fra bilbransjen.</p>		
12.3	A	<p>Ved glemt passord eller feilslått passord for mange ganger, bør bruker kunne bestille nytt passord automatisert pr e-post.</p>		

13. OVERORDNET

13.1	A	FNO bør nøye drøfte i hvilken grad man er tjent med å ha eierskap og drift- og utviklingsansvar av DBS uten at NBF er formell part. Ville det være mer riktig å lage et eget DBS aksjeselskap hvor også NBF var deleier, og hvor alt utvikling, drift og økonomi var transparent?		
13.1	C	Spørsmålet som også naturlig stilles i en slik sammenheng er i hvilken grad man skal begrense prosjektet med ny DBS. Skal man gå så langt å ønske seg et integrert booking- og stempingsystem for verkstedene? Er det mulig å lage en integrert administrativ modul med kunde og bilregister for registrering av arbeidsordre og enkel fakturering? Er det mulig å integrere en produksjonsplanlegging i DBS?		
13.2	A	Bør det etableres en permanent brukergruppe med medlemmer fra forsikring og bilbransje som møte med jevne intervaller for å diskutere funksjonaliteten i systemet og vurdere endringer? Denne brukergruppen bør offentliggjøres, og alle brukere av DBS bør oppfordres til å komme med gode ideer rundt DBS til denne gruppen		

PROSESS

FOR TAKSERING OG REPARASJON

AV BILSKADE I BILVERKSTED

I denne delen av dokumentet er det beskrevet hvordan prosessen for taksering bør være, uavhengig av dagens DBS. Her er det forsøkt analysert og fremstilt hva som skjer i prosessen, helt fra skaden skal meldes til fakturaen skal sendes til forsikringsselskapet.

Prosessbeskrivelsen i denne delen av dokumentet må ses i sammenheng med momenter som beskrives i del 1 av dokumentet, og omvendt.

14. INVOLVERTE PARTER I PROSESSEN

Det er i utgangspunktet inntil 6 involverte parter i en skade sak:

K = Kunde (bileier/bruker)

O = Oppretterverksted

L = Lakkverksted

D = Delelager

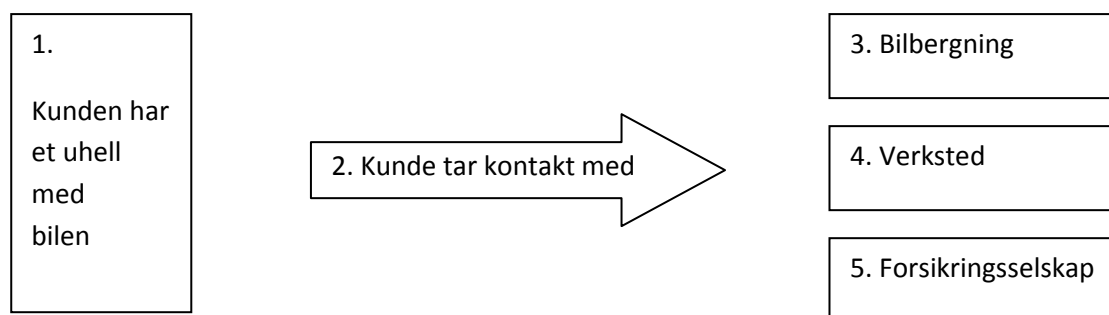
F = Forsikringselskap

B = Bilbergning

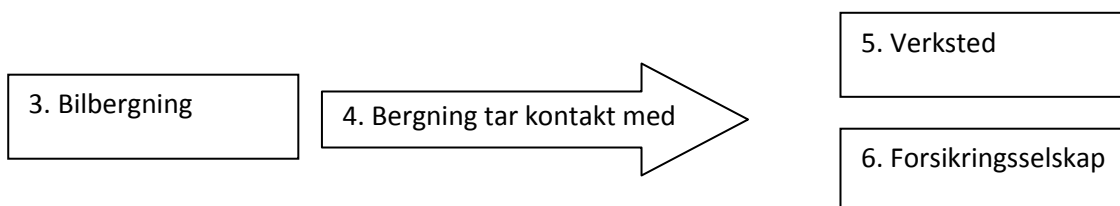
L = Leiebilfirma

Unntaksvis kan også politi/brannvesen bli kontaktet først, men disse vil deretter ta kontakt med et bergningsselskap.

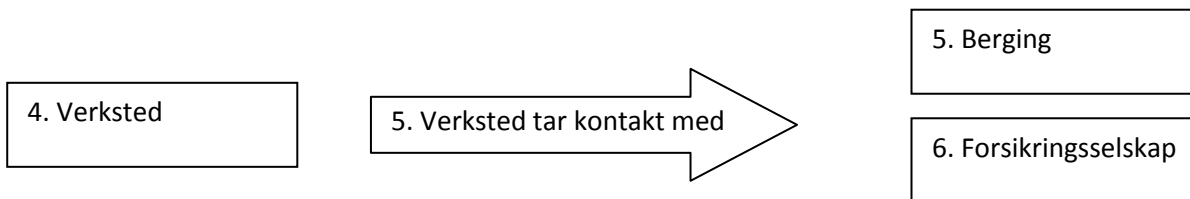
15. HVEM KONTAKTER KUNDEN VED UHELL?



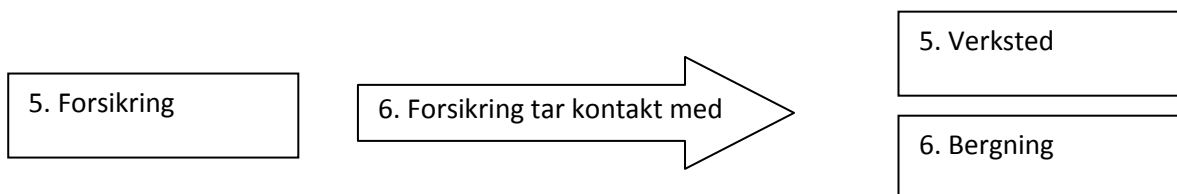
15.1 Kunde kontakter bergning



15.2 Kunde kontakter verksted



15.3 Kunde kontakter forsikringsselskap

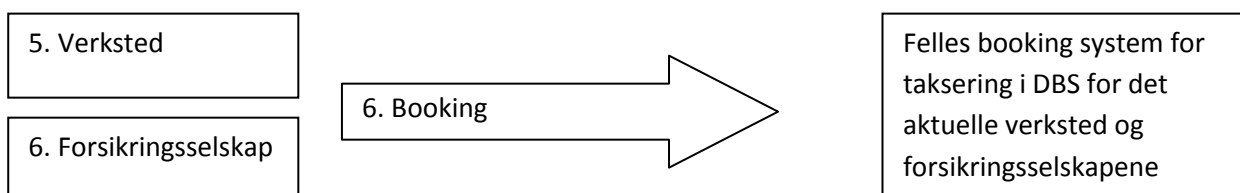


Uansett fremgangsmåte bør resultatet være at saken registreres i forsikringsselskapets system og at skadenummer med mer blir tilgjengelig i egen "portal" i DBS for det aktuelle verksted.

16. BOOKING AV TAKSERING

I en del tilfeller vil bilen ankomme verkstedet for taksering uten avtalt time for taksering, mens andre tar kontakt og avtaler time.

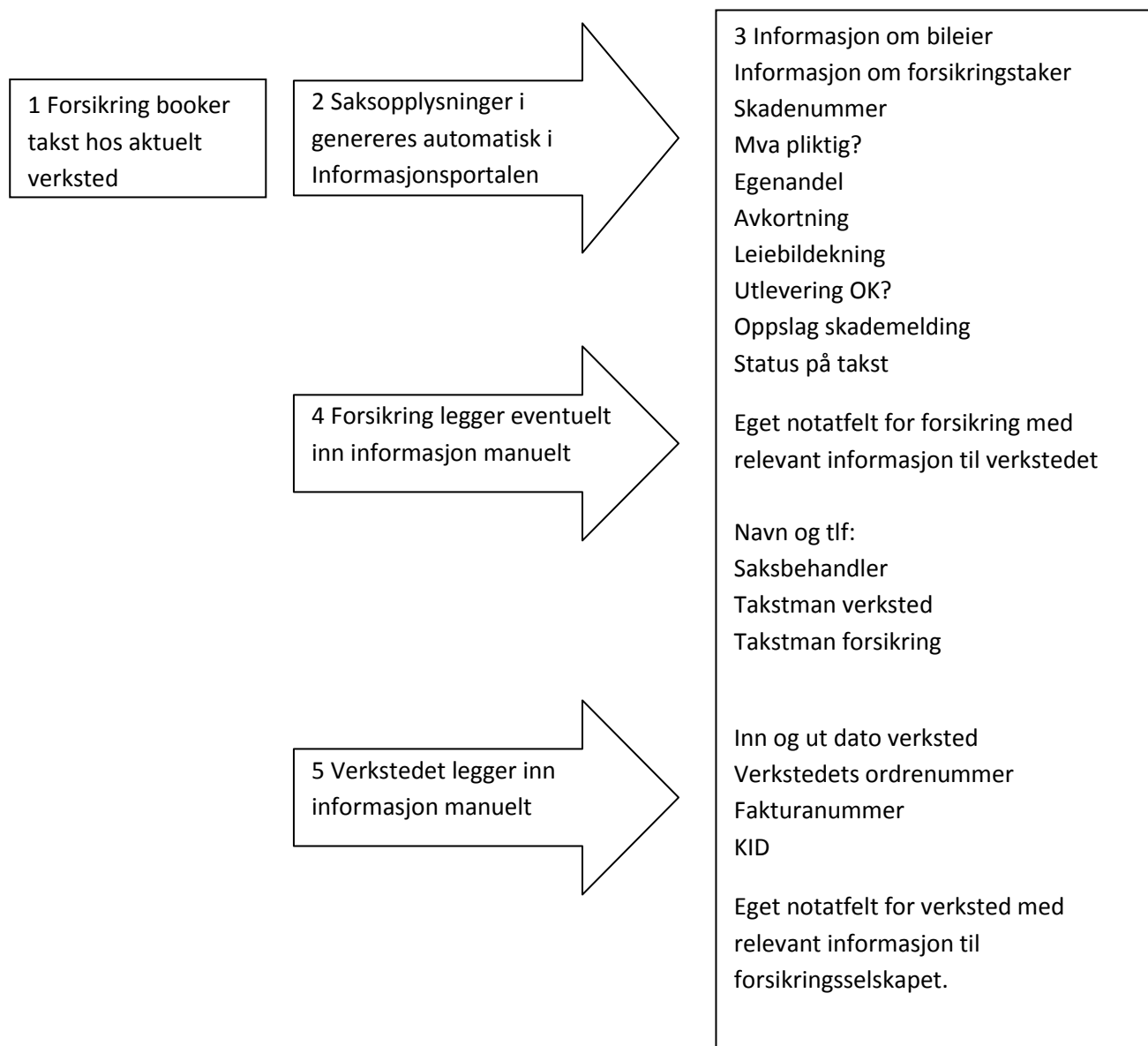
Det bør imidlertid lages et system hvor booking av taksering foregår i eget bookingsystem i DBS som er tilgjengelig for det aktuelle verksted og alle forsikringsselskap. Automatisk oppdatering i informasjonsportalen når takst er booket, registrert, når takst er sendt selskapet, og når den er godkjent. (se neste avsnitt)



17. INFORMASJONSPORTAL

For å gjøre det lettere for verkstedet, saksbehandler og takstman å finne nødvendig informasjon om skadetilfellet, bør DBS inneholde en informasjonsportal hvor alle involverte parter kan gjøre et oppslag på saksopplysningene så snart det er booket time for taksering.

Når takst skal registreres på en forsikringskade, bør den registres fra Informasjonsportalen og ta med seg all vesentlig informasjon over i taksten.



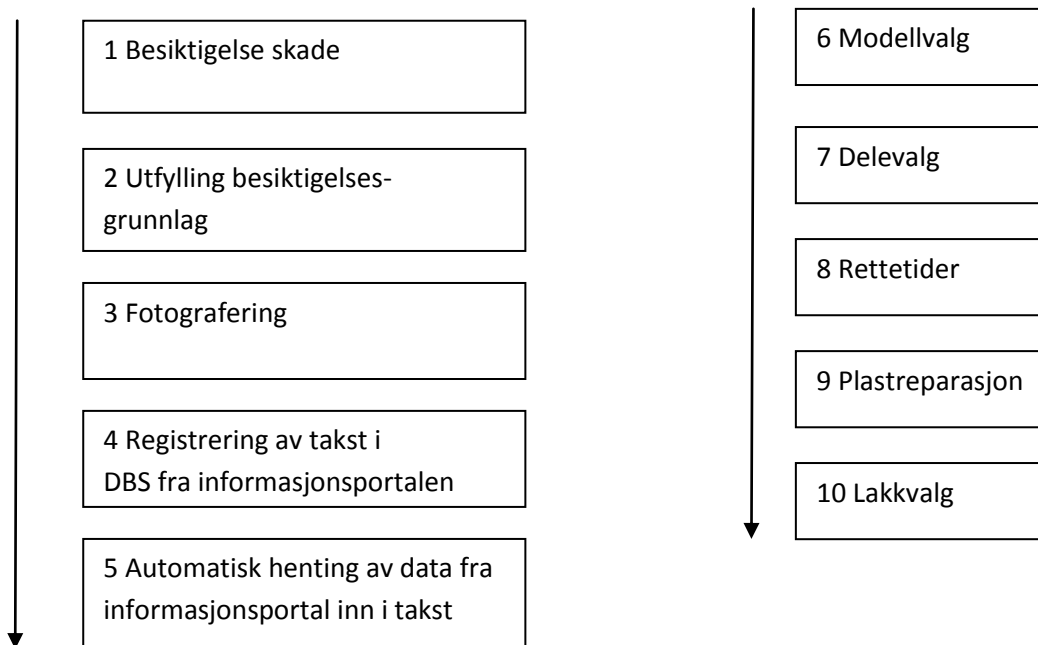
Bør kunden få tilgang til informasjonsportalen via internett? Adgangs ID kan være reg. nr. og PW skadenummeret.

18. TAKSERING

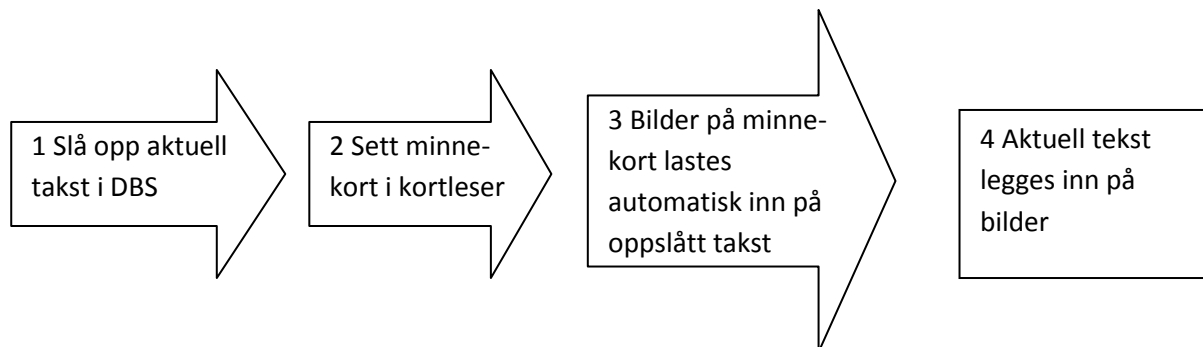
For registrering av selve taksten i DBS har bilbransjen en rekke punkter til forbedring av dagens system for å gjøre jobben raskere og bedre, dokumentert i eget kapittel om momenter til DBS.

Ved registrering av takst i DBS bør det kunne angis om dette er:

Tilbud, reparasjon, kondemnasjon eller kontantoppgjør. Er valget reparasjon bør man i informasjonsportalen angi avtalt ankomstdato og stipulert ferdigdato osv. Valgene må kunne endres i ettertid. Informasjonsportal må automatisk oppdateres med status på takst; registrert, sendt, godkjent eller underkjent.



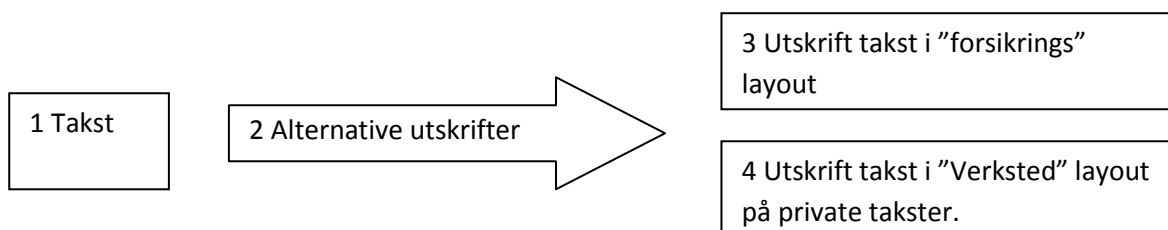
19. BILDEREGISTRERING



20. UTSKRIFT

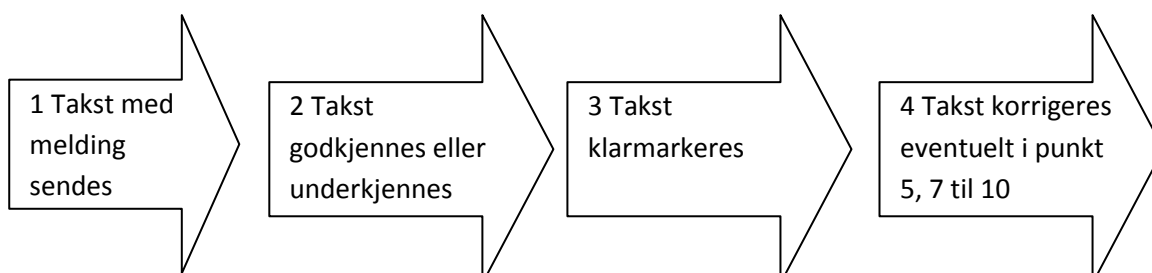
Bilverkstedet må kunne skrive ut en takst som er profilert med firmalogo, opplysninger om takstmann, telefonnummer osv, og som har en "layout" som er forståelig for kunden.

Forsikringstakster kan ha egen utskrift for internt bruk mellom forsikringsselskapet og verkstedet.

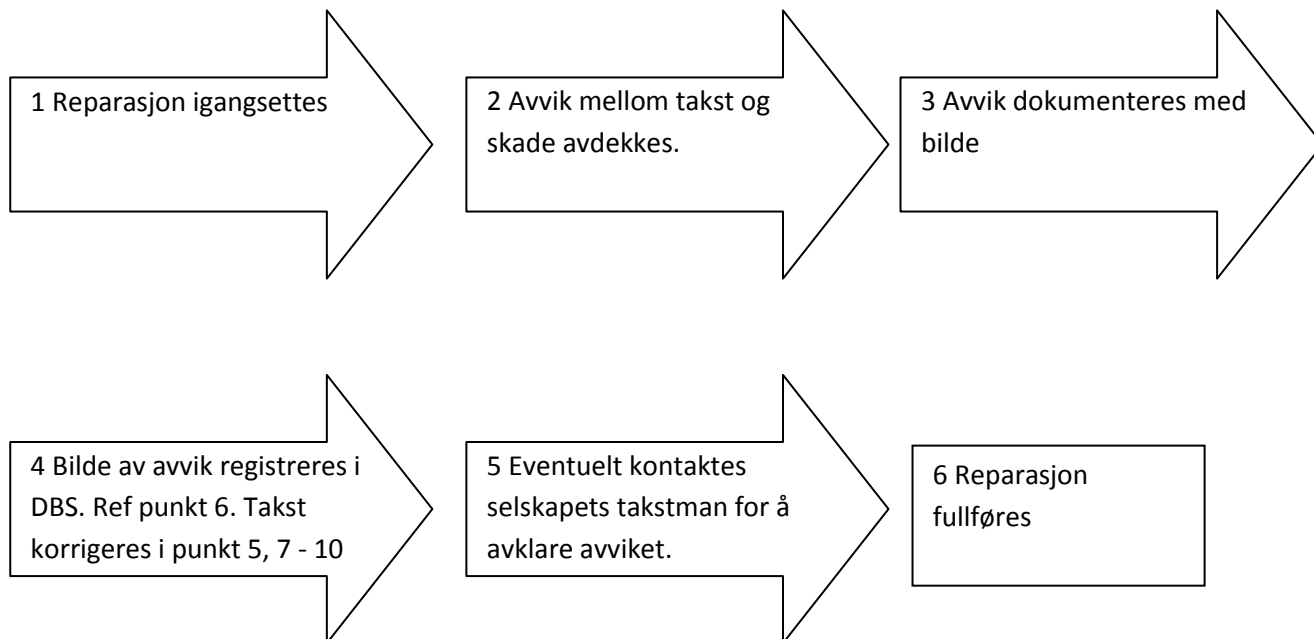


21. KOMMUNIKASJON

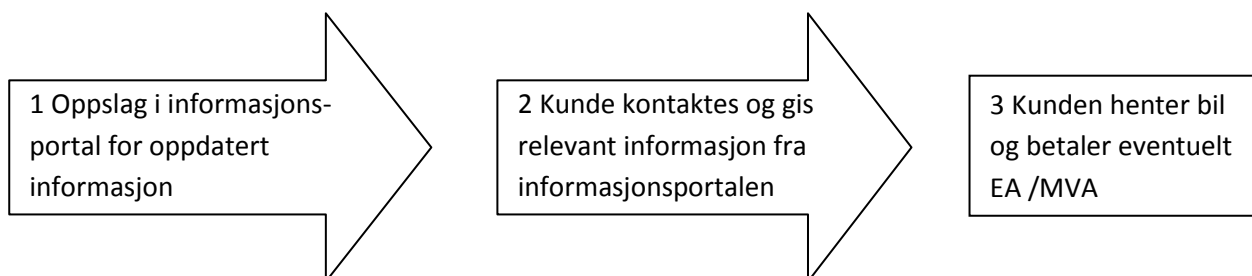
Ved all kommunikasjon må meldingen markeres i annen farge når den er åpnet av mottaker. Når en takst er sendt som tilbud/mottatt av selskap, bør det være et felt som viser antall timer tilbudet har ligget ubehandlet. Dette feltet bør lyse rødt hos selskapet etter et vist antall timer, og begynne å blinke rødt etter f. eks et døgn!



22. REPARASJON



23. UTLEVERING



24. FAKTURERING

