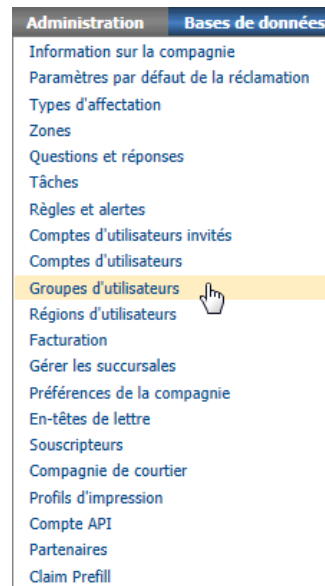


Règles et Alertes

Groupes d'utilisateurs

Les groupes d'utilisateurs permettent à un administrateur de la compagnie de définir des regroupements d'utilisateurs en fonction d'une caractéristique commune quelconque, tels que leur supérieur ou le fait d'être membre d'équipe dédié aux catastrophes ou aux réinspections, etc. Un utilisateur peut appartenir à plusieurs groupes.



Définir un groupe d'utilisateur

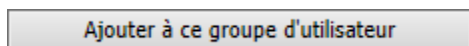
1. Dans le menu **Administration**, sélectionner **Groupes d'utilisateurs**
2. **Cliquer** sur **Nouveau**



3. **Saisir** un nom de groupe
4. **Cliquer** sur **Enregistrer**



5. **Cliquer** sur **Ajouter des utilisateurs internes**
6. Dans la liste *Utilisateurs internes*, **cocher** les cases qui correspondent aux utilisateurs à ajouter
7. **Cliquer** sur **Ajouter à ce groupe d'utilisateur**

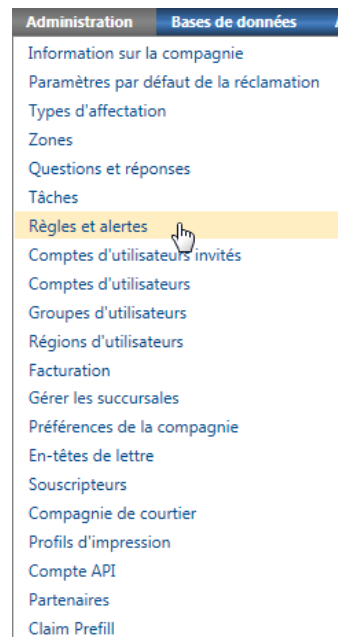


Règles et Alertes

L'outil Règles et Alertes permet à l'Administrateur de définir des règles et de préciser qui doit être alerté lorsque ces règles sont transgressées.

Les règles ne s'appliquent qu'aux réclamations qui sont créées ultérieurement à la création des règles.

Par défaut, les notifications seront envoyées à l'adresse courriel du compte d'utilisateur et seront affichées dans la liste des réclamations sur Mobile Claims et Claims Connect. L'utilisateur peut choisir les méthodes de notification des transgressions des règles à partir de **Préférences – Notifications** sur Claims Connect.



Définir une règle

Pour définir une nouvelle règle, l'Administrateur doit configurer:

- Le type de règle et ses paramètres
- Les types de réclamations auxquelles la règle doit s'appliquer
- À quels utilisateurs la règle doit s'appliquer
- Qui doit être alerté lorsque la règle est transgressée

Définir une règle et ses paramètres

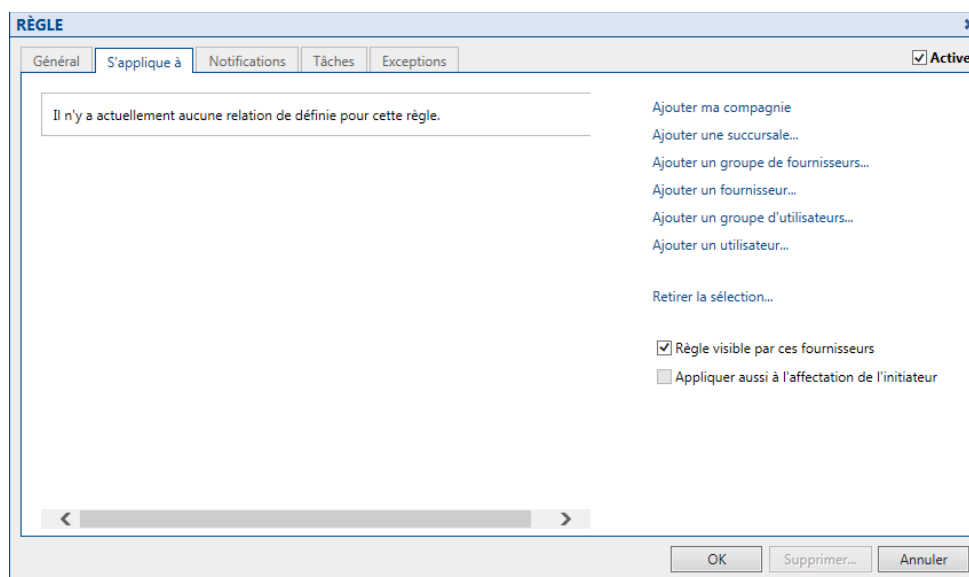
1. Dans le menu **Administration**, cliquer sur **Règles et Alertes**
2. Cliquer sur **Créer une règle...**
3. Dans l'onglet **Général** de la fenêtre Règle, sélectionner une Catégorie pour la règle

4. Sélectionner un Modèle de règle
5. Préciser les autres paramètres pour la règle (les paramètres vont varier en fonction du type de règle choisi)
6. Cocher les cases d'options jours/heures ouvrables seulement, le cas échéant.

7. **Sélectionner** la Sévérité de l'évènement – Basse, Moyenne ou Élevée
8. **Saisir** une Description de la règle
9. **Sélectionner** un ou plusieurs Type de sinistre auxquels la règle doit s'appliquer. Si aucun Type de sinistre n'est sélectionné, la règle s'appliquera à tous les types par défaut.
10. **Sélectionner** le Type de réclamation auquel la règle doit s'appliquer:
 - Résidentielle – Type de réclamation par défaut
 - Commerciale – réclamation pour laquelle la base de données commerciale a été activé
 - Urgence – réclamation pour laquelle la case Travaux d'urgence requis a été cochée
 - Non-urgence - réclamation pour laquelle la case Travaux d'urgence requis n'a pas été cochée
 - Catastrophe – réclamation pour laquelle une valeur a été saisie dans le champ No de catastrophe
 - Non-catastrophe – réclamation pour laquelle aucune valeur n'a été saisie dans le champ No de catastrophe

Comment définir à qui une règle s'applique

Sur l'onglet *S'applique à* dans la fenêtre Règle, l'Administrateur peut préciser les fournisseurs, les utilisateurs, les groupes d'utilisateurs et les succursales auxquels la règle doit s'appliquer.



1. **Cliquer** sur le lien **Ajouter** approprié
2. **Sélectionner** depuis la liste qui s'affiche
3. **Cliquer** sur **Ajouter**

Configurer des notifications pour une règle

Il est possible de configurer des notifications pour avertir les utilisateurs impliqués lorsqu'une règle est transgressée, selon leur rôle dans la réclamation – soit le Directeur ou Superviseur, l'expert en sinistre principal de la réclamation, etc. – ou d'envoyer les notifications à des utilisateurs ou adresses courriel spécifiques.

Le Directeur/Superviseur de l'expert en sinistre est déterminé par l'utilisateur avec le rôle de Directeur ou Superviseur qui est membre du même groupe d'utilisateurs que l'expert en sinistre.

Les règles temporelles permettent de configurer des notifications d'avertissement (indicateur jaune) qui seront envoyées avant que la règle ne soit transgressée.

RÈGLE

Général S'applique à Notifications Tâches Exceptions Active

Alerte jaune: 0 jours 0 heures 0 minutes avant la violation de la règle

Désactiver temporairement les alertes Envoyer une alerte jaune Forcer les notifications aux fournisseurs

Initiateur de la réclamation
 Expert en sinistre primaire
 Tous les experts en sinistre participants à la réclamation
 Superviseur participant à la réclamation
 Superviseur de l'expert en sinistre primaire
 Directeur participant à la réclamation
 Directeur de l'expert en sinistre primaire
 Répartiteur participant à la réclamation
 Expert en sinistre interne participant à la réclamation
 Réviseur participant à la réclamation
 Agent participant à la réclamation

Utilisateurs
Aucun utilisateur

Ajouter un utilisateur... Retirer la sélection...

Envoyer aussi un courriel à:
Séparer les adresses par un ";"

OK Supprimer... Annuler

1. Dans l'onglet *Notifications*, **sélectionner** les participants de la réclamation qui doivent être avertis
2. Le cas échéant, dans la liste des utilisateurs, **cliquer** sur **Ajouter un utilisateur...** pour choisir un ou plusieurs utilisateurs qui doivent être avertis lors d'une transgression même si ils ne participent pas à la réclamation
3. Le cas échéant, **saisir** une adresse courriel à laquelle une notification doit être envoyée dans le champ Envoyer aussi un courriel à :

Définir des exceptions de règle

Les exceptions de règle peuvent être créées pour bâtir une liste d'exceptions à partir de laquelle un utilisateur peut sélectionner la raison dont une règle a été transgressée.

L'Administrateur peut définir une liste d'exceptions pour chaque règle.

RÈGLE

Général S'applique à Notifications Tâches Exceptions Active

Il n'y a présentement aucune exception définie pour cette règle.

Créer une exception...
Supprimer la sélection...

OK Supprimer... Annuler

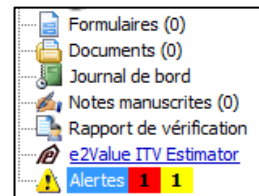
1. Dans l'onglet *Exceptions*, **cliquer** sur **Créer une exception...**
2. **Saisir** le nom de l'exception
3. **Cocher** la case **Commentaires requis** pour que qu'un commentaire soit obligatoire
4. **Cliquer** sur **OK**

Visualiser les réclamations comportant des alertes

Les volets *Liste Active* et *Nouveaux événements* sur la page **Accueil** de Claims Connect ainsi que la **Liste des Réclamations** dans Claims Connect et dans Mobile Claims comportent une colonne ALERTES qui permet à l'utilisateur d'identifier rapidement les réclamations qui font l'objet d'alertes ou d'avertissements. Les chiffres en rouge indiquent le nombre de règles transgressées et les chiffres en jaune le nombre de celles qui ont atteint le stade d'avertissement.

No de réclamation	Statut	Alertes	Assuré
09058253	Devis complété	1 1	Baxter, Bridget
09037863	Assignment envoyée	1	Fife, Michael

Dans une réclamation, les **Alertes** apparaissent au bas du menu de l'Explorateur de la réclamation.



En cliquant sur **Alertes**, la fenêtre de dialogue de *Règles et Alertes* s'ouvre et affiche toutes les règles qui s'appliquent à cette réclamation.

Catégorie	Règle	Sévérité	S'applique à	Échéance	Résolu	Exception
Devis	Le total d'un devis complété après taxes, ASP et rabais excède \$7,500.00 - Structure (C&M Insurance)	Moyenne	Ma compagnie, Toutes les succursales	10/12/2011 13:12		
Réclamation	Pas plus de 3 heure(s) entre "Assignment envoyée" et "Assuré contacté"	Moyenne	True North Contracting	10/12/2011 16:02		
Journal de bord	Une entrée au journal de bord est nécessaire tous les 2 jour(s)	Moyenne	True North Contracting	10/14/2011		
Journal de bord	Une entrée au journal de bord est nécessaire tous les 2 jour(s)	Moyenne	Ma compagnie, Toutes les succursales	10/14/2011		
Devis	Le total d'un devis complété après taxes, ASP et rabais excède \$7,500.00	Moyenne	Ma compagnie, Toutes les succursales			

Les dates d'échéance surlignées indiquent quelles règles font l'objet d'avertissements ou d'alertes de transgression.

L'utilisateur peut **cliquer deux fois** sur une règle transgressée pour sélectionner une exception dans la fenêtre de dialogue *Alerte*.

Alerte

Catégorie: Devis
Règle: Le total d'un devis complété après taxes, AP et rabais excède \$7,500.00
Sévérité: Moyenne
Description:
S'applique: My company, All branches
Échéance: 10/12/2011 13:12 **Résolu:**
Exception: Approved by Supervisor
Commentaire:

Ok Annuler