

## Det daglige samarbejde

### Indhold

Vores samarbejde med selskabet tager udgangspunkt i at give selskabet den bedst mulige hjælp og understøttelse i deres arbejde og brug af Gensafe Pro.

Det daglige samarbejde omfatter blandt andet superbrugere, kundeansvarlige, versionsimplementeringer, hotline og deltagelse i brugerfora.

Alt dette er beskrevet nærmere nedenfor. Kontakt os, hvis I vil vide mere.

### Superbrugere

Selskabets superbrugere deltager i superbrugerdage, der afholdes i forbindelse med implementering af de 2 årlige Gensafe Pro versioner. På superbrugerdagen introducerer Gensafe versionen for superbrugere. På mødet er der mulighed for generel snak om Gensafe Pro, forretningsgange og erfaringsudveksling.

Efter superbrugerdagen har superbrugerne ansvaret for at;

- teste Gensafe Pro versionen hos selskabet
- instruere kolleger i brugen af de nye / ændrede funktioner



### Erfa-grupper

Selskabet inviteres til at deltage i erfa-grupper sammen med deltagere fra andre selskaber. Der er erfa-grupper for Forsikring, Skade, Økonomi og Ledere.

Erfa-grupperne mødes efter behov for at drøfte:

- erfaringer med Gensafe Pro
- ønsker om nye funktioner
- erfaringer indenfor forretningsområdet

Hver gruppe har tilknyttet en ansvarlig fra Gensafe, der sammen med en gruppe-formand sørger for mødeindkaldelse, planlægning, afholdelse af mødet og referat.

### Kundeansvarlig

For at kunne tilgodese selskabets særlige behov og sikre et godt samarbejde mellem selskabet og Gensafe / Gensam, har selskabet tilknyttet en eller flere kundeansvarlige.

De kundeansvarlige er ved telefonisk kontakt og kundebesøg i løbende dialog med selskabet om selskabets behov, opfølgning på aktuelle opgaver og eventuelle problemstillinger.

Derudover kan selskabet altid rette henvendelse til de kundeansvarlige om opgaver, problemstillinger og lignende.

---

**»»» Det daglige samarbejde, fortsat**

---

**Nye versioner af Gensafe Pro**

Gensafe udsender hvert år minimum 2 nye versioner af Gensafe Pro. Versionerne indeholder fejlrettelser, forbedringer, selskabsbestemte tilretninger og nye tillægsmoduler.

Prioritering af opgaver i versionen gennemføres af Gensafe med input fra selskaber, erfa-grupper og den overordnede prioritering, lagt i samarbejde med bestyrelsen. Forretningskritiske kundeopgaver, rettelse af kritiske fejl og imødekommelse af lovkrav prioriteres højest.

Versionerne bliver testet internt i Gensafe, hvorefter versionen efter superbrugerdagen overdrages til accepttest hos selskabet.

I forbindelse med versionen udleverer Gensafe en versionsoversigt, så selskabet nøjagtigt ved, hvad versionen indeholder. Nye versioner implementeres i en weekend, hvor selskabet mandag morgen møder op til den nye version.

Gensafe kan efter behov implementere hasterettelsesversioner, der primært indeholder fejlrettelser og tekniske omlægninger. Disse versioner gennemføres som regel uden accepttest i selskabet.

I versionen forud for selskabets indeksreguleringsdato, skal selskabet indenfor den fastlagte deadline indsende regeldrejebogen, så Gensafe kan indeksregulere summer, selvrisici og præmier.

**Bruger-vejledning**

Der bliver løbende udarbejdet brugervejledning til alle funktioner i Gensafe Pro. Brugervejledningen opdateres i forbindelse med versionsimplementeringer.

Brugervejledningen er online tilgængeligt på Gensams Extranet og har en søgefacilitet, der gør det nemt at finde den hjælp, man skal bruge.

**Driftsstatus**

På Gensam Datas extranet kan brugerne se status på systemernes tilgængelighed.

**Selskabets ønsker om ændringer**

Bestilling af opgaver hos Gensafe skal primært ske til de kundeansvarlige, men kan også ske til den versionsansvarlige eller udviklingschefen. Gensafe bestræber sig på at få så mange opgaver som muligt med til en version, men kan ikke garantere, at alle stillede opgaver kommer med i førstkommande version.

Selskabet skal stille opgaver skriftligt og så detaljeret som muligt. Ved større opgaver vil Gensafe ofte udarbejde en kravspecifikation som første del af opgaven.

Vurderes en opgave at være til generel nytte for andre selskaber, så kan selskabet drøfte den med andre selskaber på et erfa-gruppemøde. På mødet kan der komme input til løsningen og tilsagn fra andre interesserede selskaber.

**Regeldrejebog**

Selskabet får ved implementering af Gensafe Pro udarbejdet en regeldrejebog. Den indeholder oplysninger om anvendte indeksreguleringsstyper, gældende indekstal og reassurancekontrakter.

**Hotline**

Superbrugere kan henvende sig til Hotline, hvis:

- Der ikke kan hentes hjælp i brugervejledningen
- Gensafe Pro ikke opfører sig som forventet

**Ved behov for hjælp til print, adgange, autorisationer og lignende**

Kontakt Gensam Datas Hotline via mailen [support@gensam.dk](mailto:support@gensam.dk).

Ved akutte problemer, hvor selskabet eller en bruger ikke kan arbejde videre, skal Gensams Hotline kontaktes telefonisk på 87 34 91 33.

**Ved behov for hjælp til brug af Gensafe Pro**

Kontakt Gensafe Systems Hotline via mailen [hotline112@gensam.dk](mailto:hotline112@gensam.dk).

Ved akutte problemer, hvor selskabet eller en bruger ikke kan arbejde videre, skal Gensafes Hotline kontaktes telefonisk på 87 34 91 12.

Henvendelsen skal indeholde:

- oplysning om referencenummer (navne-, police-, skade- eller afregningsnummer)
- skærm billedokumentation
- oplysning om, hvad der var forventet

---

Gensafe Systems I/S  
CVR-nr. 26 92 64 08

---

[www.gensafe.dk](http://www.gensafe.dk)  
[gensafe@gensafe.dk](mailto:gensafe@gensafe.dk)

---

Bjørnholms Allé 22  
DK-8260 Viby J.

---

Tlf. 87 34 91 11  
Fax 87 34 91 10

---