



Dokumentation

KFX – AFA
Växeln

2016-05-03



Innehållsförteckning

1	Arbetsuppgifter	3
1.1	Morgonrutin	3
1.2	Stängningsrutin	3
1.3	Under dagen	4
AFA Försäkring		5
1.4	Fakta i korthet	5
1.5	Företagspresentation AFA	6
2	Lathund AFA	8
2.1	A-Ö	8
2.2	Kontaktlista	14
3	Lathund växeln	15
4	Beskrivning – förkortningar avdelningar	17
4.1	Viktiga sidan	18
5	Plats för egna anteckningar	19

1 Arbetsuppgifter

1.1 Morgonrutin

- Kvittera ut ett passerkort i receptionen
- Åk upp till plan 4 (gå in via den vänstra ingången och ta hissen upp)
- Tryck Ctrl+alt+del och logga in på datorn (användarnamn + lösenord fås vid ankomst)
- Logga in i Desktop Manager (användarnamn + lösenord får vid ankomst)
- Öppna upp Now (användarnamn + lösenord fås vid ankomst)
- Tryck Start/Skadesystem/Skadesystem Mega produktion, klicka på växelns sökbild
- Senast kl. 08.00 öppna växeln, klicka på F3 i DM Desktop-rutan (grön)

1.2 Stängningsrutin

- Stäng växel, klicka på "F3" i DM Desktop-rutan (röd)
- Stäng ned alla program
- Tryck Ctrl Alt Del, välj logga ut (Obs! stäng ej av datorn)
- Städa och plocka undan efter dig på arbetsplatsen

1.3 Under dagen

- Ta emot och koppla inkommande samtal (Svara i växeln: "Välkommen till AFA försäkrings växel + ditt namn")
- Ta emot meddelande och vidarebefordra till respektive person
- Lägga in hänvisningar
- Vid rasten på förmiddagen och eftermiddagen logga ur dig. Klicka på F3 i DM Desktop-rutan (blir röd)

AFA Försäkring

1.4 Fakta i korthet

Besöksadress: Klara Södra Kyrkogata 18

Postadress: 106 27 Stockholm

Växelnummer: 08-696 40 00

Kundcenter: 0771-88 00 99

Faxnummer: 08-696 45 45

Växel: MD110

Hänvisningssystem: NOW

Kundcenterchef: Susanne Karén ankn 64965

<i>Kundcenter:</i>	(Alicia Löthagen)	Amanda Jonasson
	Anna Wikström	Angelica Pettersson
	Anita Fagerros	Annette Wiberg
	Brita Wallerstedt	(Camilla Viklund)
	Charlotte Hildebrand	Charlotte Mastersson
	Christel Nilsson	Christine Olsson
	Daniel Boström	Emelie Rönnelöw
	(Emma Rundlöf)	Eva Frejd
	(Fredrika Arhelm)	Fredrik Korp
	Gary Moscoso	(Gustav Pierrou)
	Hasna Belhalba	Helen Karlström
	Ingela Bohlin	Jasmin Ansar
	Jesper Nilsson	(Joakim Thuren)
	John Nyström	Jonna Söderman
	(Jonna Wijk)	Malin Enqvist
	Marie Modig	Mikael Löfroth
	Nina Leppänen	Pelle Boman
	(Ruben Åhman)	Sebastian Envall
	Sophie Winberg Tyrfelt	Susanne Karén
	William Karlsson	

Hemsida: www.afaforssakring.se

Senast uppdaterad: 2016-05-03

1.5 Företagspresentation AFA

AFA Försäkring är en organisation som ägs av arbetsmarknaden parter (Svenskt Näringsliv, LO och PTK). AFA försäkrar anställda inom den privata sektorn, kommuner och landsting. Idag omfattas mer än tre miljoner människor av minst en av AFA försäkrings försäkringar.

Sedan den första försäkringsärendet 1963 har AFA hanterat mer än 10 miljoner ärenden. AFA försäkringarna administreras genom AFA Sjukförsäkring, AFA Trygghetsförsäkring och AFA Livförsäkring. Var och en av dessa bolag är den största försäkringsgivaren inom sitt område.

Försäkringarna är kollektivavtalade och bestäms i en överenskommelse mellan parter på Svenska arbetsmarknaden. Utöver den grundläggande försäkringsverksamheten arbetar AFA Försäkring med att förvalta kunskap och resurser samt förebygga ohälsa på arbetet. På så sätt lägger den kollektivavtalade försäkringen grunden för ett bättre arbetsliv, med ökad trygghet för alla.

Suntliv.nu är ett AFA-program som genomförs av AFA Försäkring på uppdrag av Svenska kommuner, Landsting och de fackliga organisationerna Kommunal, OFR och SACO.

Det finns ca 600 anställda på AFA Försäkring och kontoret ligger på Klara Södra kyrkogatan 18 i Stockholm.

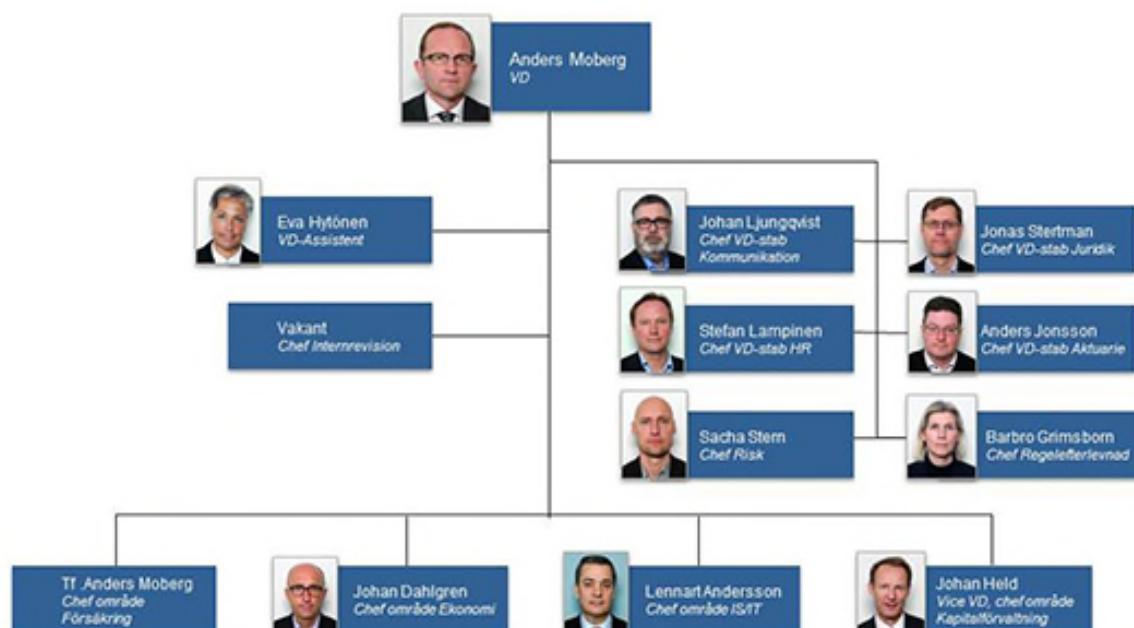
AFA Försäkrings verksamhetsområden:

Försäkra – Administrera kollektivavtalat försäkringsskydd inom arbetslivet

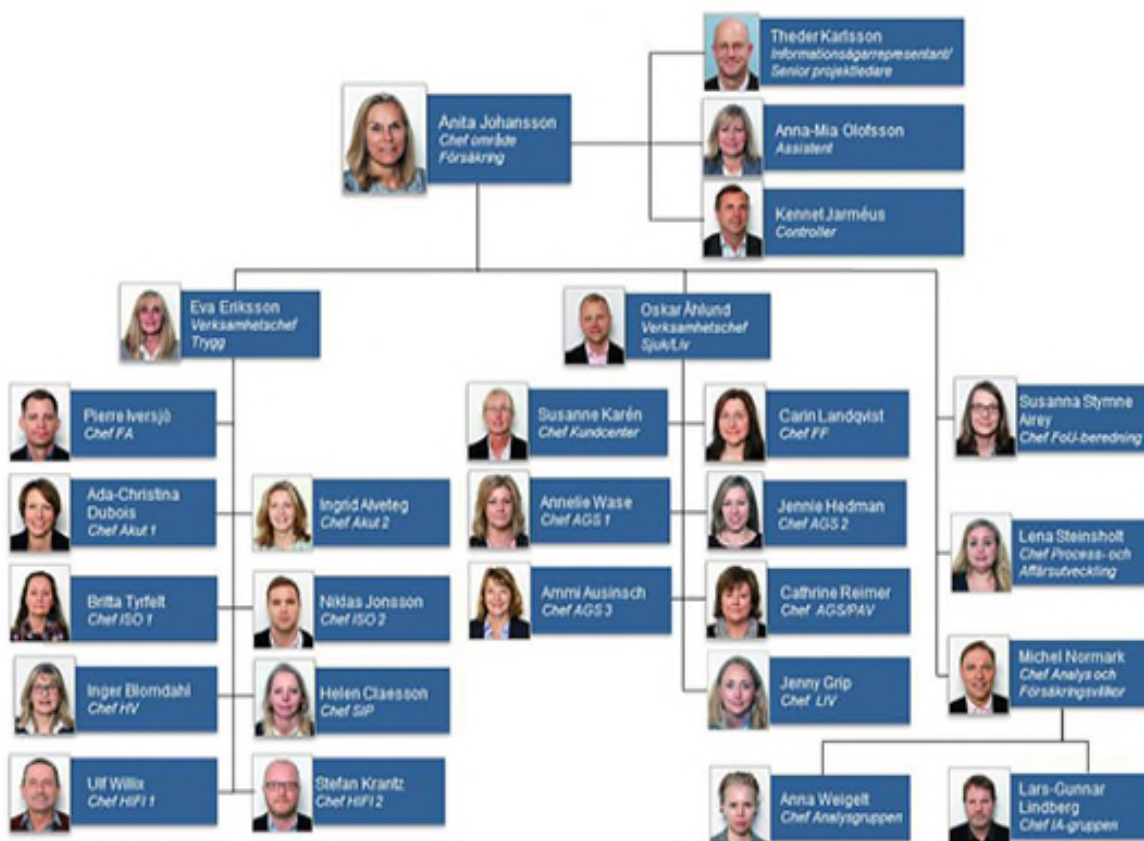
Förvalta – Förvaltning av kunskap och kapital från försäkringsverksamheten

Förebygga – Förebyggande åtgärder för ökad hälsa i arbetslivet.

Områden & avdelningar



Område Försäkring



2 Lathund AFA

2.1 A-Ö

<i>A-belopp:</i>	AGB, ankn 3933
<i>Adressändring:</i>	AGS, ankn 3931 TFA, ankn 3932
<i>AGB:</i>	Avgångsbidrag BVD 1 AGB ankn 3933, koppla i första hand BVD 2 AGB , ankn 3939 (om kunden kräver en handläggare)
<i>AGS:</i>	Avtalsgruppsjukförsäkring BVD 1 – AGS (ankn 3931) koppla i första hand BVD 2 AGS Overflow (ankn 3937) om kunden kräver en handläggare
<i>AGS Fonden:</i>	Sökord: AGSfond Rehabilitering av anställd t.ex. droger.
<i>AMF Pension:</i>	08-696 31 00 (växeln) 020-69 63 20 (kundtjänst)
<i>Anknytningar:</i>	De anknytningar som börjar på: 6 AFA 4 Omprövningsavdelningen 3 Gruppnummer interna – GES EJ UT Det går bra att ge ut direktnummer om det inte står annat i infofältet (ej mobil).
<i>Arbetsskador:</i>	Nyanmälningar: TFA, ankn 3932 Om Kundcenter är borta: koppla till Akut, ankn 3958 Om skadan är anmäld: gå in i skadebilden och sök på personnummer för att få fram handläggare. Om handläggaren slutat koppla till TFA, ankn 3932 (kundcenter)
<i>Avgångsbidrag:</i>	AGB, ankn 3933

B-belopp:	Sökord: b-bel Koppla till specifik handläggare
Blanketter:	AGS, ankn 3931 – sjukförsäkring TFA, ankn 3932 – arbetsskada
Byte av bank:	Koppla till Kundcenter AGS ankn 3931 (sjukförsäkring) TFA ankn 3932 (arbetsskada)
Dataprotein:	Interna ITD (IT-Direkt) ankn 64646 Hans Ritzler ankn 64504 vid problem i växeln. Externa – Kundwebben Kundwebbsupporten ankn 3943
Dödsfall:	TGL, ankn 3934, koppla i första hand Om kunden kräver en handläggare BVD 2 TGL, ankn 3940
E-post:	Kunder med problem att skicka dokument via hemsidan kopplas till Support ankn 3943 (sök BVD, support) OBS! lämna ej ut e-postadresser till handläggarna/skadereglerare.
Fastigheter:	Fastigheter som ägs av AFA För att få fram fastighetsskötaren och fastighetsförvaltaren för en fastighet, sök på <u>adressen</u> till fastigheten under sökord.
FORA:	Tar hand om nytecknande av AFA försäkringar, frågor om premier etc. Har en separat växel – hänvisa till tfn 08-787 40 10 (kundcenter) alternativt till 08-787 40 00 (växeln)
Frånvaro:	Lägga till frånvaro – sök upp personen, tryck F6 (ny aktivitet), lägg in frånvarobesked. Ta bort frånvaro – sök upp personen, tryck på "visa aktivitet" markera hänvisningen och tryck Delete
Föräldraledighet:	FPT – PAV ankn 3965 (Kundcenter) Om Kundcenter inte är på plats koppla till BVD 2 FPT 3957 FPT=Föräldrapengtillägget (ersättning vid föräldraledighet)

Handläggare:	Om handläggaren ej är på plats: TFA Tryck "Samma org" och koppla på avdelningens gruppnummer AGS (sjukförsäkringen) Koppla till Kundcenter BVD 1 AGS ankn 3932, Kundcenter Om kunden kräver att få tala med en handläggare koppla till avdelningen (BVD 2) Arbetsskada Akut, ankn 3958 Sjukförsäkring BVD 2 AGS, ankn 3937
Inköp:	Camilla Jern ankn 64641
Klagomål:	Koppla i första hand till Kundcenter Om kunden frågar specifikt efter Klagomålsansvarig (klagomål hantering av ett ärende) koppla ankn 3948 (BVD 3 Kundklagomål)
Kontonummer:	Koppla till Kundcenter AGS ankn 3931 (sjukförsäkring) TFA ankn 3932 (arbetsskada)
Kundcenter AFA:	0771-88 00 99
Kundwebb:	Vid problem med kundwebben koppla till Support ankn 3943 (sök BVD, välj KW support)
Kurser/utbildning;	Sökord: utb Utbildningsadmin (kommun och landstingssektorn) Sökord: utb.adm Monica Singstedt ankn 64542 Susanne Tholén ankn 64593 Utbildning Extern (privata sektorn) Sökord: utbildning Anne Linderot Per Winberg Interna utbildningar och kurser Ann-Louise Sundblad (HR/personal avdelningen)
Linje ut:	Det behövs ej någon nolla innan telefonnumret när man ska slå en linje ut.
Livränta:	BVD 2 – HIFI (ankn 3956) Arbetsskada BVD 2 – AGS (ankn 3937) Sjuklivränta

Logga in:	Samtliga inloggningsuppgifter fås vid varje arbetstillfälle
Lunch:	30-60 minuter (beroende på arbetspass)
Löner personal:	Sökord: Lön
Mailadress:	OBS! lämna ej ut mailadresser till handläggare, be kunden att maila via hemsidan www.afaforakring.se Kundcenter – kundcenter@afaforakring.se Mailadresserna finns på respektive person under <i>uppgifter</i> (F9). förnamn.efternamn@afaforakring.se
Meddelande:	Tryck <i>Nytt Medd</i> (F8) Markera både e-mail och sms Hej, Var god ring, för och efternamn, telefonnummer, ärendenummer/personnummer Mvh + ditt namn • För att byta rad – tryck Ctrl + Enter • För att skicka – tryck på "Lagra" (Enter)
Mobilnummer:	Finns inga fasta telefoner utan alla anknytningar går till mobiler. Ge ut direktnummer istället.
Omprövning:	Omprövningsavdelningen ankn 44640 – om kunden fortfarande är missnöjd trots omprövning av handläggaren.
Premiefrielse vid föräldraledighet:	FPT – PAV ankn 3965 (Kundcenter) Har även föräldrapengtillägget (ersättning vid föräldraledighet)
Rån:	Sökord: rån – koppla på gruppen ankn 3944
Sjuk:	AGS, ankn 3931, Kundcenter <i>Allt som har med sjukförsäkringen att göra</i>
Sjukanmälan:	Vid sjukanmälan internpersonal på AFA Koppla till ankn 64699 (sökord: sjukan) Direktnummer till sjukanmälan: 08-696 46 99
Skadeför:	Gå in på respektive grupp och tryck "Samma org" (F10) Avdelningschef (AC) står under gruppnumren.

<i>Skiljenämnd:</i>	Skiljenämnden är ansvarig för överklagande om kunden fått avslag från omprövningsavdelningen. Karl-Axel Tingstedt (AGB/TGL) Margaretha Nordlander (TFA)
<i>Skyddad identitet:</i>	Sökord: skydd Välj en handläggare beroende på vilken försäkring ärendet gäller. OBS! säg aldrig att du kopplar till någon som har hand om skyddad identitet utan säg att du kopplar till en handläggare som kan hjälpa dem med sitt ärende.
<i>Språk:</i>	Vid de tillfällen kunden vill tala med någon som kan ett specifikt språk Sökord: skriv aktuellt språk
<i>Statistik:</i>	Sökord: statistik (välj en av aktuarierna)
<i>Statligt anställda:</i>	BVD 2 – PSA ankn 3941
<i>Steglös avräkning:</i>	Sökord: steglös (koppla till respektive handläggare)
<i>Support:</i>	Om någon behöver support med kundwebben eller e-post koppla till ankn 3943 (BVD 1 KW Support).
<i>Tecknande av försäkringar:</i>	Hänvisa till Fora tfn 08-787 40 10

- TFA:** Trygghetsförsäkring – gäller vid arbetsskada
- TFA, ankn 3932, Kundcenter. koppla alltid i första hand
 - Om personen vill tala med sin handläggare koppla till denna
 - Om kunden inte vet handläggarens namn, sök i kundbilden på personnumret.
 - Om handläggaren har slutat eller inte finns på plats koppla till avdelningen.

Avdelningar TFA

Akut 1	Akutskadehantering
Akut 2	Akutskadehantering
ISO 1	Invaliditet, ärr
ISO 2	Invaliditet, tand
HV	Hot och våld
SIP	Sjukdom, invaliditet, PSA
HIFI	Höga inv. framtida ersättningar
FATFA	TFA Försäkringsutredning

- TGL:** Tjänstegruppliv, Dödsfall
BVD 1 – TGL (ankn 3934)
BVD 2 –TGL (om kunden kräver en handläggare, ankn 3940)

- Utbetalningar:** Arbetsskador: TFA, ankn 3932, i första hand
Om kunden kräver en handläggare koppla till Akut, ankn 3958

Sjukförsäkring: AGS, ankn 3931

- Utbetalningsdagar:** BVD 1 – AGS (ankn 3931)

- Utlandssamtal:** Meddela att de numera kan ringa ut själva.

Vid behov hjälp till med att slå numret (behövs ingen nolla innan numret för linje ut)

- Återbetalning:** Återkrav, återbetalningsskyldig, koppla till:
Mary Sahlin ankn 64918
Gunilla Engstöm ankn 64026

- Öppettider:** Växel/ kundcenter klockan 08:00-17:00

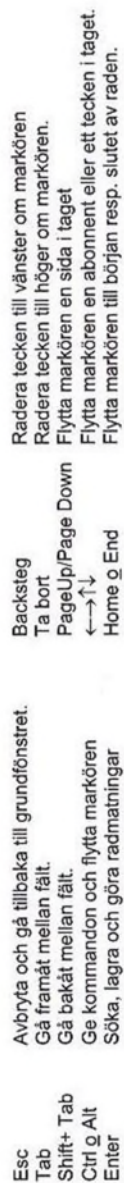
2.2 Kontaktlista

<i>Fastighetschef</i>	Tomas Ingemarsson ankn 64075
<i>Informationsansvarig:</i>	Johan Ljungqvist ankn 64804, koppla till Carina Bäcklin (assistent)
	Intranätet Klara (internt anställda) Marie-Louise Forslund ankn 64763 Jessica Agdahl ankn 64738
	Press – Caroline Rylander ankn 64263 Pressassistent – Camilla Arvenberg
<i>IT-chef:</i>	Lennart Andersson ankn 64585
<i>IT-support:</i>	Interna Ankn 64646 Hans Ritzler ankn 64504 om det är internt i växeln.
<i>Marknadschef:</i>	Johan Ljungqvist ankn 64804 (Informationsdirektör), koppla till Carina Bäcklin (assistent)
<i>Personalchef:</i>	Stefan Lampinen ankn 64630
<i>Presschef:</i>	Caroline Rylander ankn 64263 Assistent: Camilla Arvenberg ankn 64148
<i>Säkerhetschef:</i>	Mikael Prinzell ankn 64692
<i>Utbildning:</i>	Sökord: utb Utbildningsadmin (kommun och landstingssektorn) (<i>utbildning av försäkringsinformatörer t.ex. fackligt ombud</i>) Monica Singstedt ankn 64542 Susanne Tholén ankn 64593 Utbildning (privata sektorn) Anne Linderot Per Winberg Interna utbildningar och kurser Ann-Louise Sundblad (HR/personal avdelningen)
<i>VD:</i>	Anders Moberg, ankn 64202 Sekreterare: Eva Hytönen ankn 64021

3 Lathund växeln

Svara: Välkommen till AFA försäkring, växeln + ditt namn

<i>Quick Info:</i>	Används ej på AFA
<i>Svara:</i>	”Enter”
<i>Koppla:</i>	Markerat personen och tryck ”Slå nr”
<i>Söka på namn:</i>	Efternamn (mellanslag) förnamn
<i>Sökord:</i>	För att få upp allt på sökordet tryck * innan sökordet
<i>Samma avdelning:</i>	Tryck ”Samma org” (F10)
<i>All information:</i>	Markera personen och tryck ”Uppgifter” (F9)
<i>Sekretess:</i>	OBS! Fungerar ej på tangentbordet – använd knappen på headsetet
<i>Avisera samtal:</i>	Parkera personen – tryck ”Park” (End) Sök upp personen och markera denna – tryck ”Slå nr” När personen svarar avisera samtalet o Om personen tar samtalet – tryck Koppla/Enter o Om ej – ta tillbaka samtalet tryck ”Koppla ned A” samt ”Växla A/B”
<i>Hänvisning:</i>	Markera personen och tryck Ny aktivitet (F6)
<i>Meddelande:</i>	Tryck ”Nytt medd” (F8) o Markera både e-mail och sms (För att byta rad i meddelandet tryck Ctrl + Enter) Hej, Var god ring (för och efternamn, tfn samt ärendenummer/personnummer Mvh + ditt namn Tryck ”Lagra” (Enter) för att skicka meddelandet
<i>Genomgång:</i>	Fungerar ej (F3)
<i>Växla A/B:</i>	För att hoppa mellan samtalsrutorna
<i>Tonval:</i>	Tryck Ctrl + ”Uppgifter” (F9)
<i>Medflyttning:</i>	Internt *21* ankn (som ska medflyttas) *ankn (dit ankn ska medflyttas) Externt *22* ankn (som ska medflyttas) # telefonnummer (91000 073....) #
<i>Ta bort medflyttning:</i>	Internt #21* ankn (grundanknytning) # Externt #22* ankn (grundanknytning) #



4 Beskrivning – förkortningar avdelningar

AGB	Avgångsbidrag Ersättning när man blir uppsagd pga arbetsbrist (engångsbelopp)
AGS	Avtalsgruppsjukförsäkring Ersättning vid sjukskrivning (sjukpenning)/förtidspension (sjukersättning)
FPT	Föräldrapenningtillägg Ersättning när man är föräldraledig
HIFI	Höga invaliditeter framtida inkomstförluster Ersättning vid hög/svår invaliditet
HV	Hand, Hot och våld Ersättning vid råd, misshandel, handskador på arbetet
ISO 1	Invaliditet samband ortoped Ersättning vid ärr, ortopedskador, proteser
ISO 2	Invaliditet samband ortoped Ersättning vid tandskador, ortopedskador, proteser
PAV	Pensionsavsättning Inbetalning till tjänstepension när man är sjuk
PBF-FP	Premiefrielseförsäkring vid föräldrapenning Inbetalning till tjänstepension vid föräldraledighet
PSA	Personskadeavtalet Ersättning till statligt anställda vid arbetsskada
SIP	Sjukdomar invaliditet personskadeavtalet Ersättning för invaliditet sjukdom pga arbetet
TGL	Tjänstegrupplivförsäkring Ersättning till efterlevande vid dödsfall
TFA	Trygghetsförsäkring vid arbetsskada Ersättning vid arbetsskada
FA-TFA	Försäkringsutrednings avdelningen Arbetsskador (TFA), utredningar första steget

4.1 Viktiga sidan

AFA vxl 08-696 40 00

Kundcenter 0771-88 00 99

Svara i växeln:

- "Välkommen till AFA Försäkrings växel + ditt namn"
- "Gäller det arbetsskada eller sjukförsäkringen"

Koppla endast till avdelningen (BVD 2) om kunden kräver en handläggare eller om handläggaren inte är anträffbar

Det går bra att lämna ut direktnummer (ej mobilnr)

Ge ej ut e-postadresser till handläggare (skadereglerare)

För att få upp gruppnummer skriv på Namn: BVD

Kundcenter (koppla i första hand)

AGS	(SJUK) nyanmälningar/pågående ärenden och allmänna frågor	3931
Steglös	Steglös avräkning (AGS)	steglös (sökord)
TFA	(ARBETSSKADA) nyanmälningar, allmänna frågor Fråga om det är en nyanmälan eller ett pågående ärende Vid pågående ärenden sök i växelbilden för att få fram rätt handläggare eller koppla till avdelningen ankn 3958	3932
AGB	Avgångsbidrag, allmänna frågor, B-belopp	3933
FPT PAV	Föräldraförsäkring, föräldraledighet	3965
TGL	Tjänstegruppliv dödfall och allt om TGL	3934
KW support	Support vid problem kundwebb, epost etc.	3943

Avdelning (BVD 2) om kunden kräver att tala med en handläggare/får ej tag på handläggaren)

AGS	sjuk	3937
-----	------	------

Försäkringsutredning fråga vilken försäkring det gäller

FF (FPT)		3957
AGS-TFA (arbetsgivare)		3947
FA (TFA)		3949

Akut	arbetsskada (nyanmälan om ej KC är på plats)	3958
Livränta	HIFI	3956
PSA	arbetsskada statligtanställda (t.ex. polisen)	3941
SIP	arbetsskada arbetssjukdomar	3935
AGB	Avgångsbidrag, om kunden kräver en handläggare	3939
TGL	(LIV) Tjänstegruppliv, om kunden kräver en handläggare	3940
AGS-PAV	Pensionsavsättning, Premiebefrielse vid sjukdom	3974
PBF-FP	Premiebefrielse vid föräldraledighet	3959
Kundklagomål	(BVD 3) klagomål på handläggare/hantering av ärendet	3948

Kundbesök (samtal från receptionen):

Fråga på avdelningen vem som kan ta ett kundbesök. Ge ut kundcentermedarbetarens mailadress till receptionisten som mailar uppgifterna till kundcentermedarbetaren.

5 Plats för egna anteckningar