

# Handbuch e-Service4



Die Kommunikations-  
Plattform von

auto<sup>[i]</sup>

Schweizer Partner für Fahrzeugdaten



# Handbuch e-Service4

## Inhalt

1.	Login .....	4
2.	Oberfläche und Funktionen in e-Service4 .....	4
2.1	Menüfunktionen.....	5
2.1.1	<i>Datei</i> .....	5
2.1.2	<i>Bearbeiten</i> .....	5
2.1.3	<i>Einstellungen</i> .....	5
2.1.4	<i>Fenster</i> .....	6
2.1.5	<i>Hilfe</i> .....	6
2.2	Icons .....	7
3.	Einstellungen .....	7
3.1	Reiter Sprache .....	7
3.2	Reiter Allgemein .....	8
3.3	Reiter Firma/Filialen .....	8
3.4	Reiter Benutzer.....	8
3.5	Reiter Import/Export.....	8
4.	Arbeiten mit e-Service4.....	9
4.1	Grundlagen zu e-Service4.....	9
4.2	Schadenfall melden in Verbindung mit SilverDAT.....	9
4.2.1	<i>Schadendokumentation</i> .....	11
4.3	Schadenfall abholen .....	11
4.3.1	<i>Schadenfall an SilverDAT übertragen</i> .....	13
4.3.2	<i>Reparaturkostenkalkulation von SilverDAT holen</i> .....	13
4.4	Schadenfall ohne SilverDAT Kalkulationssystem.....	13
4.4.1	<i>Fahrzeugidentifikation</i> .....	13
4.4.2	<i>Fahrzeugidentifikation mit dem Fzg-Ausweis-Scanner von auto-i-dat</i> .....	14
4.4.3	<i>Schadendokumentation</i> .....	17
4.5	Nachrichten zu diesem Schaden .....	18
4.6	Status abholen.....	19
4.7	Reparaturfreigabe durch Versicherung.....	20
4.8	Rechnung direkt an Versicherung übermitteln .....	21
4.8.1	<i>Vignettensatz in Rechnung stellen (nur für Allianz)</i> .....	22
4.9	Nachrichten zu einem Fall senden und empfangen.....	23



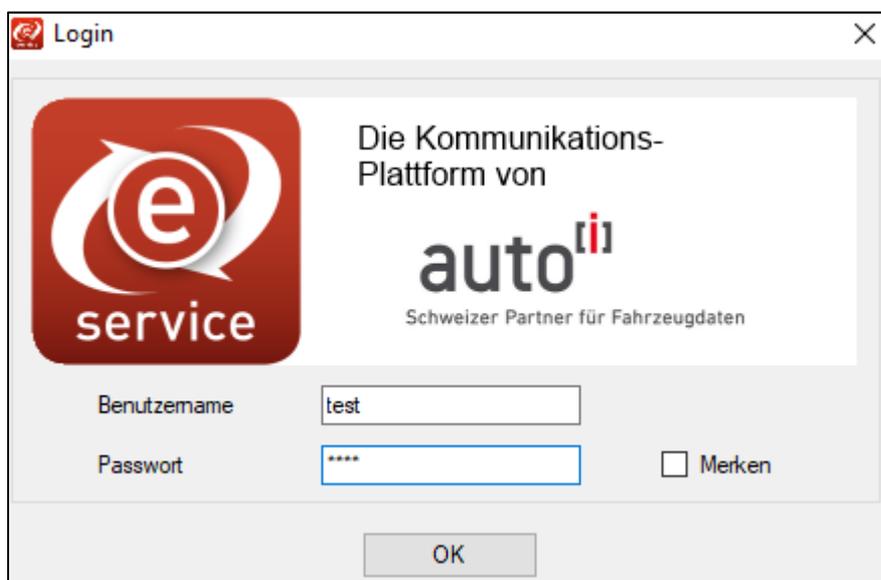
# Handbuch e-Service4

4.10	Öffnen eines bereits erfassten Schadenfalls .....	24
5.	Update von e-Service4 .....	25
6.	Checkliste.....	27
7.	Anhang 1: Allianz Workflow und Statusbeispiele.....	28



# Handbuch e-Service4

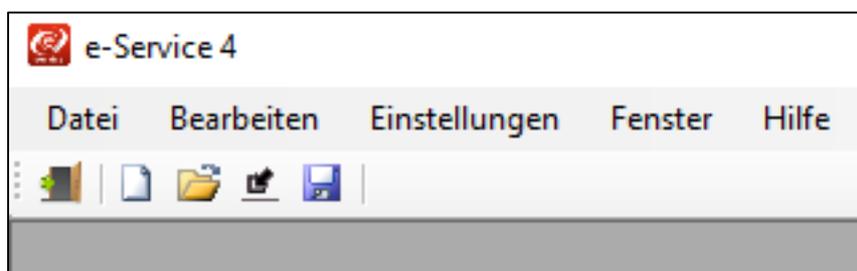
## 1. Login



Im Login-Fenster können Sie sich anmelden. Sie können durch anhängen von «Merken» ein Autologin erwirken. Das heisst, beim nächsten Start von e-Service4 müssen Sie sich nicht mehr mit Benutzererkennung und Passwort anmelden, sondern können direkt ins Programm einsteigen.

## 2. Oberfläche und Funktionen in e-Service4

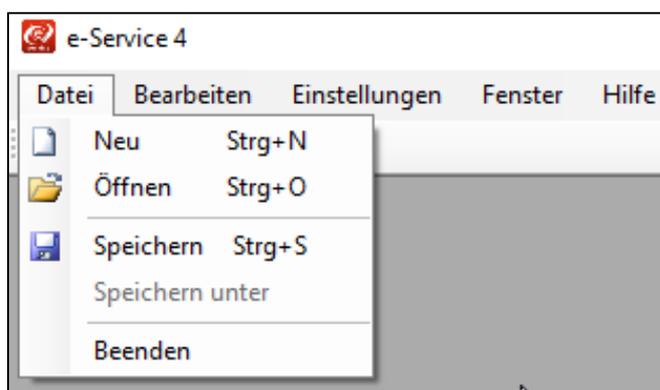
Haben Sie sich angemeldet, gelangen Sie auf folgendes Fenster:



# Handbuch e-Service4

## 2.1 Menüfunktionen

### 2.1.1 Datei



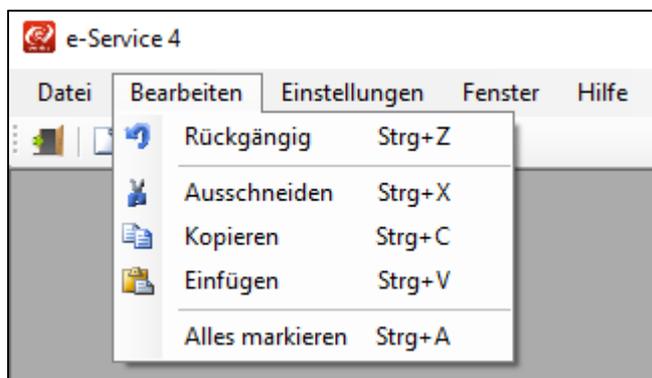
«Neu» eröffnet einen neuen Fall, ohne automatisch Daten aus SilverDAT zu holen.

«Öffnen» öffnet bereits eröffnete/bearbeitete Fälle.

«Speichern» speichert Änderungen im betreffenden Fall.

«Beenden» schliesst das Programm.

### 2.1.2 Bearbeiten



«Rückgängig» macht die letzte Änderung rückgängig.

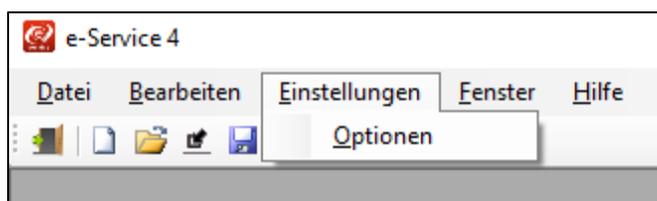
«Ausschneiden» schneidet Feldinhalte aus.

«Kopieren» kopiert Feldinhalte.

«Einfügen» fügt zuvor ausgeschnittene resp. kopierte Feldinhalte in ein Feld ein.

«Alles markieren» wählt sämtliche Feldinhalte im aktiven Fenster.

### 2.1.3 Einstellungen



Unter «Optionen» können verschiedene Einstellungen vorgenommen werden. Die Einstellungen werden in Kapitel 3 näher beschrieben.

# Handbuch e-Service4

## 2.1.4 Fenster



«Neues Fenster» öffnet einen neuen Fall, ohne Daten automatisch aus SilverDAT zu holen.

«Überlappend» zeigt alle offenen Fälle kaskadenförmig an.

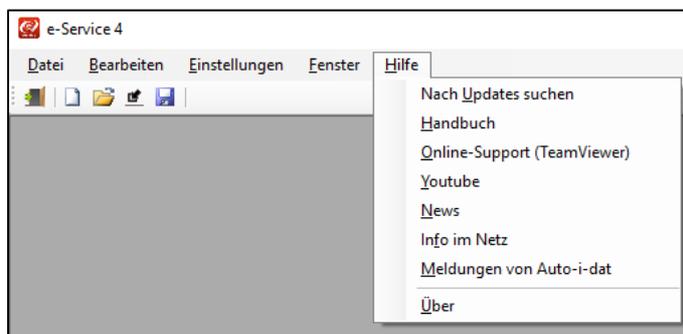
«Untereinander» zeigt geöffnete Fälle untereinander an.

«Nebeneinander» zeigt geöffnete Fälle nebeneinander an.

«Alle schliessen» schliesst alle offenen Fenster.

«Icons anordnen» ordnet minimierte Icons der bereits geöffneten Fälle an.

## 2.1.5 Hilfe



«Nach Updates suchen» sucht nach neuen Updates.

«Handbuch» ruft das hinterlegte Handbuch auf.

«Online-Support» führt Sie direkt zu unserem Fernwartungstool.

«Youtube» führt Sie direkt zu unserem Youtube-Kanal.

«News» listet die Neuheiten und Änderungen zur aktuellen Version auf.

«Info im Netz» listet e-Service4 Information auf.

«Meldungen von Auto-i-dat» listet Meldungen von uns auf.

«Über» zeigt Ihnen, welche Version der e-Service4 App bei Ihnen aktuell installiert ist.

# Handbuch e-Service4

## 2.2 Icons

-  Durch klicken auf dieses Icon können Sie sich mit einer anderen Benutzerkennung anmelden.
-  Durch klicken auf dieses Icon können Sie einen neuen, leeren Fall eröffnen. Achtung! Es werden keine bereits in SilverDAT erfassten Daten automatisch übernommen.
-  Klicken auf dieses Icon öffnet einen Dialog, aus dem Sie bereits eröffnete Fälle öffnen und weiterbearbeiten können (Siehe auch Kapitel 4.10).
-  Durch klicken auf dieses Icon können Sie einen in SilverDAT bereits erfassten Fall in den e-Service4 übernehmen.
-  Durch klicken auf dieses Icon speichern Sie Änderungen an den Daten des betreffenden Schadenfalls.

## 3. Einstellungen

Über den Menüpunkt Einstellungen unter der Rubrik Optionen kommen Sie zu den Einstellungen.



### 3.1 Reiter Sprache

Hier können Sie die Sprache für das Anmeldefenster ändern. Möchten Sie das Programm generell in einer anderen Sprache ausführen, so müssen Sie dies über den Reiter «Firma/Filialen» definieren. In der Spalte «Sprache» können Sie dort die gewünschte Sprache (DE, FR oder IT) einstellen.



# Handbuch e-Service4

## 3.2 Reiter Allgemein

Hier kann der aktuelle MwSt.-Satz eingestellt werden.

## 3.3 Reiter Firma/Filialen

Hier werden die Firma und gegebenenfalls Filialen erfasst.

Zusätzlich können hier Angaben zur Rechnungsstellung gemacht werden. Unter anderem kann das Zahlungsziel, IBAN-Nummer usw. hinterlegt werden. Unter Kapitel 4.8 ist der Rechnungsversand an die Versicherung näher beschrieben.

## 3.4 Reiter Benutzer

Hier können sämtliche Benutzer der Firma und ggf. der Filiale(n) erfasst werden.

## 3.5 Reiter Import/Export

Hier kann der Speicherpfad, sowie verschiedene Einstellungen für Import und Export gemacht werden.

Vorsicht! Eine Anpassung des Pfades kann dazu führen, dass Dokumente und Bilder durch e-Service4 nicht mehr gefunden werden. Bitte nur ändern, wenn dies mit unserem Support abgesprochen ist.

Gehen Sie bei einer nötigen Änderung des Pfades immer über das Symbol  und suchen Sie sich den entsprechenden Pfad über das Dateiverzeichnis. Vermeiden Sie direkte manuelle Eingaben oder solche mit Copy/Paste.

# Handbuch e-Service4

## 4. Arbeiten mit e-Service4

### 4.1 Grundlagen zu e-Service4

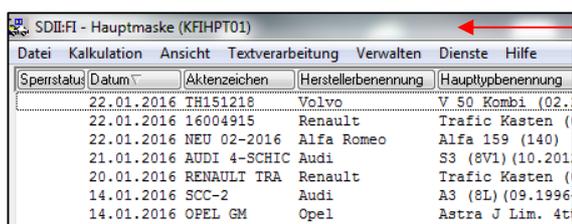
In e-Service4 können Sie mehrere Fälle öffnen und parallel bearbeiten. Die Kommunikationsformen mit SilverDAT und «Schaden Senden», sowie der Dialog: «Nachrichten zu diesem Schaden» betreffen jeweils den aktiven im Vordergrund stehenden Fall. «News» betreffen jeweils alle Fälle.

### 4.2 Schadenfall melden in Verbindung mit SilverDAT

Nun haben Sie mehrere Möglichkeiten, die Kalkulationsdaten aus SilverDAT in e-Service4 zu übernehmen.

#### Hinweis bei Verwendung von SilverDAT II

*Stellen Sie sicher, dass SilverDAT II geöffnet ist und auf der Hauptmaske steht.*

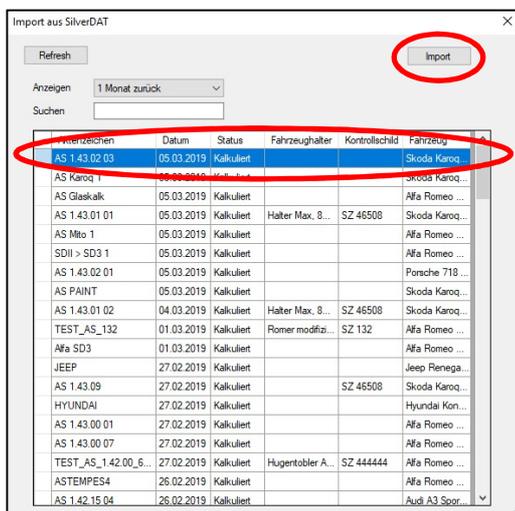


Sperstatus	Datum	Aktenzeichen	Herstellerebenennung	Haupttypbenennung
	22.01.2016	TH151218	Volvo	V 50 Kombi (02.
	22.01.2016	16004915	Renault	Trafic Kasten (
	22.01.2016	NEU 02-2016	Alfa Romeo	Alfa 159 (140)
	21.01.2016	AUDI 4-SCHIC	Audi	S3 (8V1) (10.201
	20.01.2016	RENAULT TRA	Renault	Trafic Kasten (
	14.01.2016	SCC-2	Audi	A3 (8L) (09.1996
	14.01.2016	OPEL GM	Opel	Astra J Lim. 4t
	14.01.2016	TRGG		

# Handbuch e-Service4

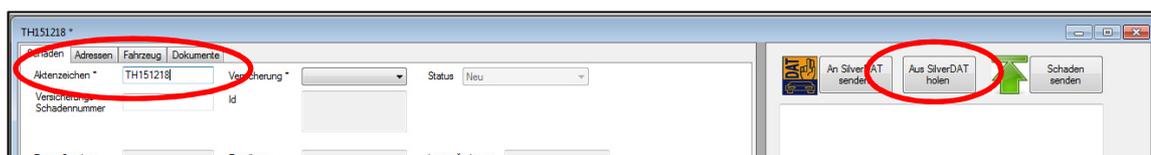


- a) Sie starten e-Service4 und wählen  «Import».



Wählen Sie den zu importierenden Fall aus dem Dialog «Import aus SilverDAT» durch Markieren der Zeile und Betätigen des Schalters  oder doppelklicken Sie auf das betreffende Aktenzeichen.

- b) Sie eröffnen in e-Service4 einen neuen Fall mit  «Neu». Tragen Sie das zu importierende Aktenzeichen im Feld «Aktenzeichen» ein und klicken Sie danach auf den Button «Aus SilverDAT holen». Falls Sie mit SilverDAT II arbeiten: Bitte achten Sie auch hier darauf, dass SilverDAT II mit aktiver Hauptmaske gestartet ist.



Die Daten, die Reparaturkostenberechnung, sonstige Angaben und Bilder aus SilverDAT werden übernommen.

Bitte füllen Sie nun alle mit „\*“ gekennzeichneten Felder aus. Es handelt sich dabei um Mussfelder. Das heißt, wird ein mit „\*“ gekennzeichnetes Feld nicht ausgefüllt, kann die Schadenmeldung nicht versendet werden. Bitte beachten Sie auch Kapitel 6 in diesem Handbuch. Dort finden Sie eine Checkliste mit allen notwendigen Angaben für eine erfolgreiche Schadenmeldung.

Sind alle Mussfelder ausgefüllt, kann der Schadenfall an die betreffende Versicherung über den Schalter  verschickt werden.

Sie erhalten unmittelbar nach dem Versand eine Bestätigung, dass der Fall erfolgreich bereitgestellt wurde.

# Handbuch e-Service4

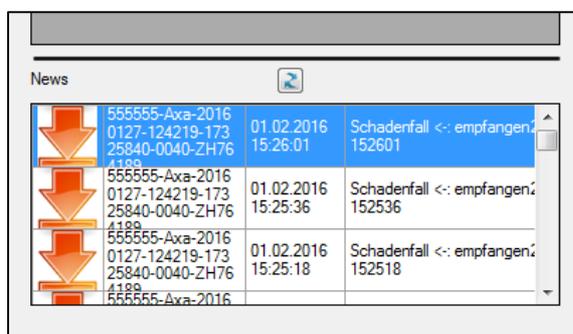
## 4.2.1 Schadendokumentation

Zu jeder Schadenmeldung gehören neben den relevanten Angaben zum Versicherungsnehmer, dem Geschädigten, dem Besichtigungsort und dem Fahrzeug auch eine Schadenkalkulation und Schadenbilder.

Bei Verwendung von SilverDAT erstellen Sie einfach und schnell Ihre Schadenkalkulation und übernehmen die Schadenbilder des betreffenden Falls in SilverDAT. Wenn Sie dann den Schadenfall in e-Service4 übernehmen, sind Reparaturkalkulation und Schadenbilder bereits in e-Service4 verfügbar und Sie müssen keine weiteren Dokumentationen erstellen.

## 4.3 Schadenfall abholen

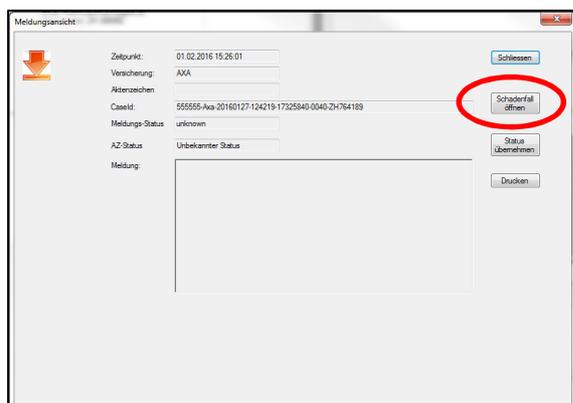
Mit e-Service4 ist es möglich als Reparaturbetrieb auch Aufträge zu erhalten. Gegebenenfalls kann eine Versicherungsgesellschaft einen bei der Gesellschaft gemeldeten Schadenfall einem Reparaturbetrieb (meist Partnerwerkstätte) weiterleiten.



Icon	Reference	Date/Time	Description
↓	555555-Axa-2016 0127-124219-173 25840-0040-ZH76 4189	01.02.2016 15:26:01	Schadenfall <- empfangen: 152601
↓	555555-Axa-2016 0127-124219-173 25840-0040-ZH76 4189	01.02.2016 15:25:36	Schadenfall <- empfangen: 152536
↓	555555-Axa-2016 0127-124219-173 25840-0040-ZH76 4189	01.02.2016 15:25:18	Schadenfall <- empfangen: 152518
↓	555555-Axa-2016		

Ist ein neuer Schadenfall zum Abholen bereit und der e-Service4 ist gestartet, erhalten Sie als Partnerbetrieb eine Meldung in «News» von Ihrer Partnerversicherung.

Führen Sie auf dem zu bearbeitenden Schadenfall einen Doppelklick aus. Es öffnet sich folgender Dialog:



Meldungsansicht

Zeitpunkt: 01.02.2016 15:26:01 [Schliessen]

Versicherung: AXA

Alterszeichen: [ ]

CaseId: 555555-Axa-20160127-124219-17325840-0040-ZH764189 [Schadenfall öffnen]

Meldungs-Status: unknown

AZ-Status: Unbekannter Status [Status übernehmen]

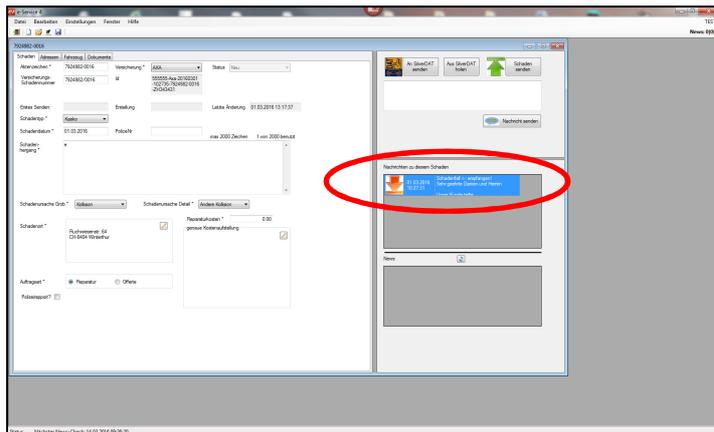
Meldung: [ ] [Drucken]

Die Meldung beinhaltet relevante Informationen zum Schadenfall. Klicken Sie nun auf den Button **Schadenfall öffnen**.

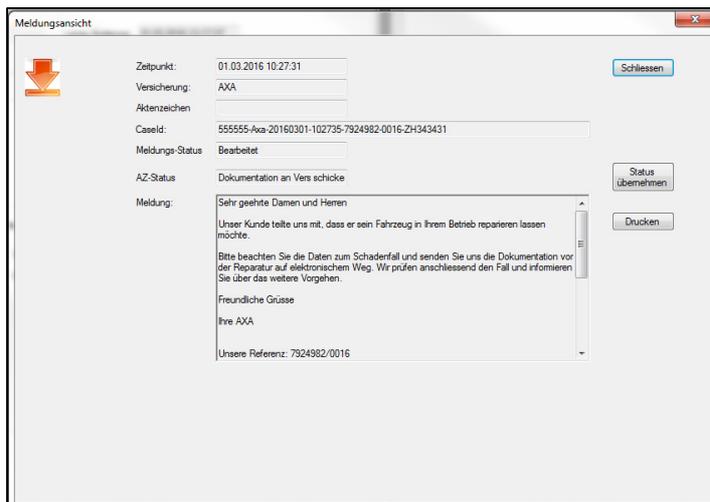
Der neue Schadenfall wird automatisch geöffnet.

# Handbuch e-Service4

Sie haben e-Service4 nicht gestartet und haben daher eine Meldung per E-Mail erhalten. Dann öffnen Sie e-Service4 und öffnen den Auftrag über das Icon , im Dialog «Öffnen».



Haben Sie den Schadenfall geöffnet, können Sie die Nachricht der Versicherungsgesellschaft in den Nachrichten durch Doppelklick öffnen.



In dieser Nachricht werden Sie über die weiteren Schritte informiert.

Bitte setzen Sie sich mit dem Fahrzeughalter (Ihrem Kunden) in Verbindung und vereinbaren Sie einen Termin.

Wenn Sie nach Besichtigung des Fahrzeuges die Reparaturkostenkalkulation, Schadenbilder und sonstige notwendige Informationen beschafft/erstellt haben (Siehe Kapitel 4.2), können Sie den Fall um diese neuen Angaben anreichern und den Schadenfall wieder mit dem Schalter  an die Versicherungsgesellschaft verschicken.



# Handbuch e-Service4

## 4.3.1 Schadenfall an SilverDAT übertragen

Die Informationen, die Sie von der Versicherungsgesellschaft erhalten haben, können Sie an SilverDAT übertragen. Klicken Sie dafür auf den Schalter . Falls Sie mit SilverDAT II arbeiten: Bitte achten Sie auch hier darauf, dass SilverDAT II mit aktiver Hauptmaske gestartet ist. Die Datenübertragung kann einen Moment dauern.

## 4.3.2 Reparaturkostenkalkulation von SilverDAT holen

Nachdem Sie die Kalkulation fertiggestellt, und Bilder zum Schadenfall hinzugefügt haben, können Sie die Kalkulation von SilverDAT wiederum an den e-Service4 übertragen. Klicken Sie dafür auf . Falls Sie mit SilverDAT II arbeiten: Bitte achten Sie auch hier darauf, dass SilverDAT II mit aktiver Hauptmaske gestartet ist.

Die Datenübertragung dauert in der Regel etwas länger, da nicht nur Daten übermittelt, sondern auch im Hintergrund PDF's erstellt werden.

## 4.4 Schadenfall ohne SilverDAT Kalkulationssystem

Sie verwenden nicht SilverDAT als Kalkulationssystem. Auch das geht. Sie können die relevanten Angaben manuell in e-Service4 erfassen und allfällige Reparaturkostenkalkulationen aus anderen Systemen als PDF dem Fall anhängen.

Vergessen Sie auch hier nicht, die Fotos des Schadens dem Schadenfall in e-Service4 anzuhängen.

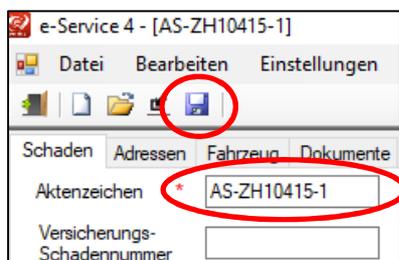
### 4.4.1 Fahrzeugidentifikation

Über den Reiter «Fahrzeug» können die Fahrzeugdaten erfasst werden. Verwenden Sie dafür die Eingabemöglichkeit des Kennzeichens um gewisse Daten automatisch durch das System zu ermitteln. Oder verwenden Sie unseren Fahrzeugausweis-Scanner, mit dem Sie alle Daten aus dem Fahrzeugausweis sicher, schnell und ohne Fehler übernehmen können.

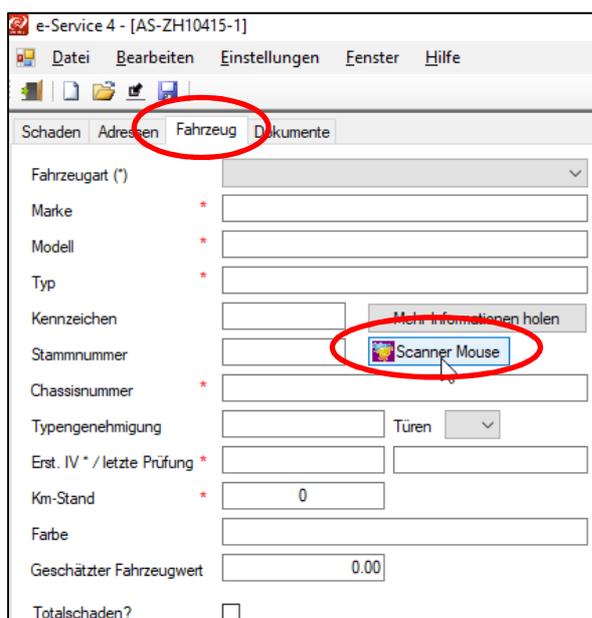
# Handbuch e-Service4

## 4.4.2 Fahrzeugidentifikation mit dem Fzg-Ausweis-Scanner von auto-i-dat

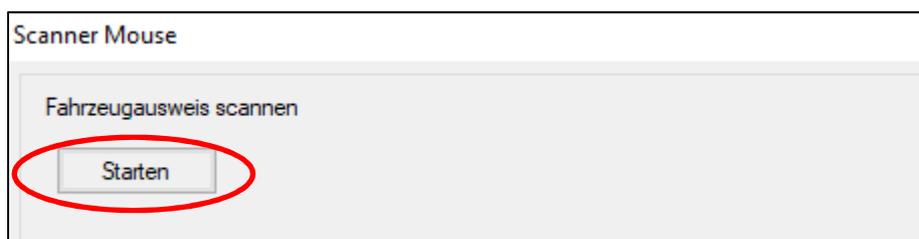
Geben Sie in e-Service4 ein Aktenzeichen für den neuen Fall ein und speichern Sie dieses.



Wechseln Sie zum Reiter «Fahrzeug» und drücken Sie den Button «Scanner Mouse».



Auf dem erscheinenden Fenster klicken Sie auf «Starten».



# Handbuch e-Service4

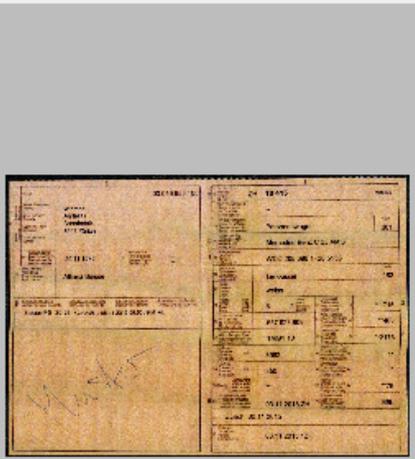


Nachdem Sie den Scan mit der Mouse durchgeführt haben, werden die Daten eingelesen.

**Weltneuheit: Fahrzeugausweis-Scanner** auto*i*

1 ————— 2 ————— 3

**1**



**2**

Vornamen:	Andreas
Name:	Widmer
Wohnort:	Bahnhofstr. 18001 Zürich
Geburtsdatum:	20.11.1979
Schild:	ZH10415
Marke und Typ:	Mercedes-Benz C 63 AMG
Fahrgestell-Nr.:	WDD2050861F285138
Farbe:	weiss
Stammmnummer:	557.923.809
Typengenehmigung:	IMG110
Inverkehrsetzung:	03.11.2015

**3**

Löschen

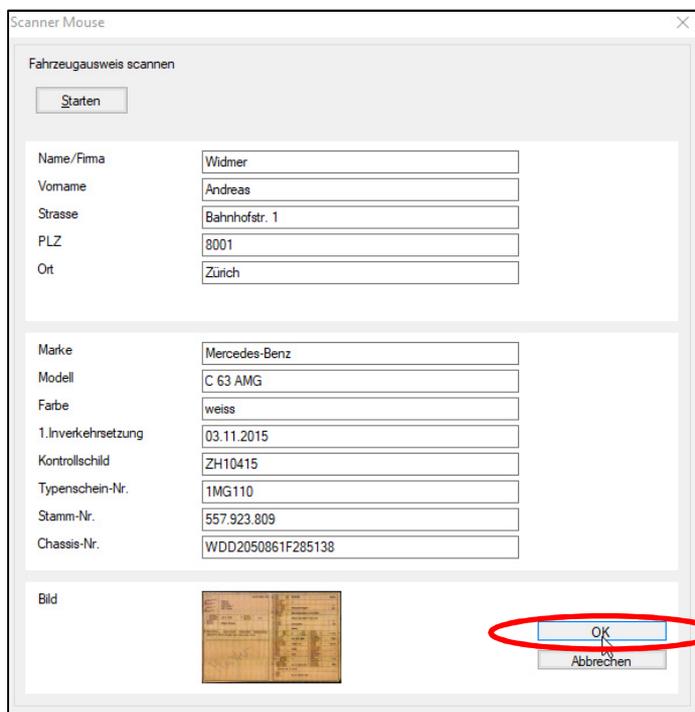
Resultate übergeben

Resultate ziehen

Wählen Sie nun «Resultate übergeben».

Die Daten werden nun automatisch an e-Service4 übergeben und können im folgenden Fenster angepasst werden.

# Handbuch e-Service4



Scanner Mouse

Fahrzeugausweis scannen

Starten

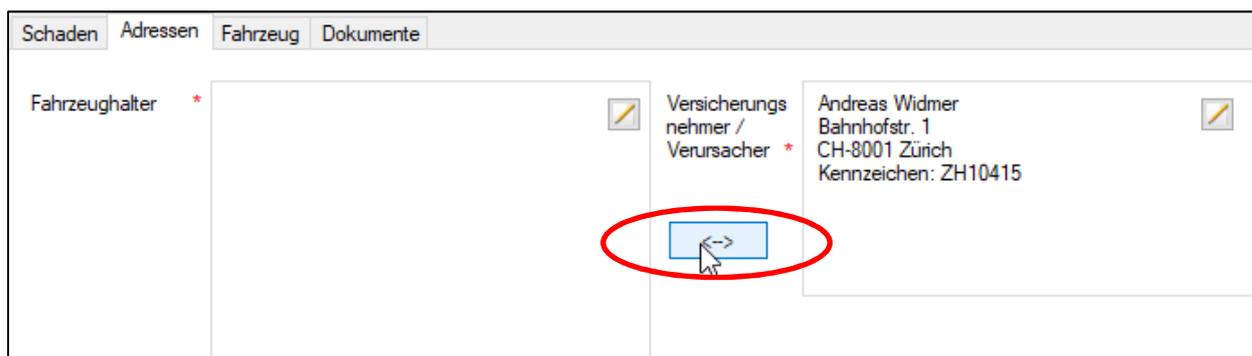
Name/Firma: Widmer  
Vorname: Andreas  
Strasse: Bahnhofstr. 1  
PLZ: 8001  
Ort: Zürich

Marke: Mercedes-Benz  
Modell: C 63 AMG  
Farbe: weiss  
1. Inverkehrsetzung: 03.11.2015  
Kontrollschild: ZH10415  
Typenschein-Nr.: 1MG110  
Stamm-Nr.: 557.923.809  
Chassis-Nr.: WDD2050861F285138

Bild: 

OK  
Abbrechen

Wählen Sie OK um die Übernahme abzuschliessen. Die Fahrzeugdaten sind nun in e-Service4 hinterlegt. Zusätzlich sind auch Angaben zum Fahrzeughalter übernommen worden.



Schaden Adressen Fahrzeug Dokumente

Fahrzeughalter \* 

Versicherungsnehmer / Verursacher \* 

Andreas Widmer  
Bahnhofstr. 1  
CH-8001 Zürich  
Kennzeichen: ZH10415



Sollten die Adress-Angaben im falschen Feld stehen, können Sie diese einfach mit dem «Wechsel-Button» auf die gewünschte Seite wechseln.

Diese Daten können Sie natürlich auch an SilverDAT senden.

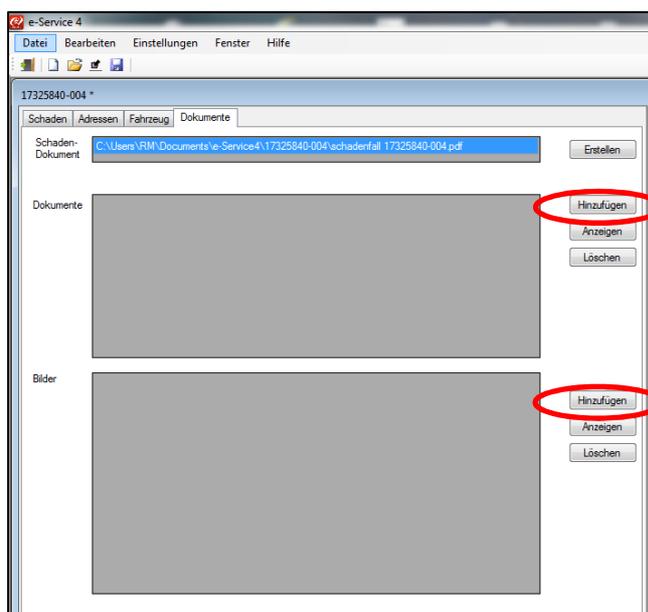
# Handbuch e-Service4

## 4.4.3 Schadendokumentation

Zu jeder Schadenmeldung gehören neben den relevanten Angaben zum Versicherungsnehmer, dem Geschädigten, dem Besichtigungsort und dem Fahrzeug auch eine Schadenkalkulation und Schadenbilder. Bei der Arbeit in Verbindung mit SilverDAT können Sie dieses Kapitel überspringen, da SilverDAT die Schadenbilder und die Reparaturkostenkalkulation zur Verfügung stellt.

Wenn Sie ohne SilverDAT arbeiten, müssen Sie in Ihrem Kalkulationssystem eine Reparaturkostenkalkulation als PDF erstellen und die Schadenbilder für die Übermittlung über e-Service4 bereitstellen.

Um das Dokument Reparaturkostenkalkulation.pdf und die Bilder in e-Service4 zu erfassen, gehen Sie wie folgt vor:



Über den Reiter «Dokumente» gehen Sie nun zum Bereich «Dokumente» und fügen mit «Hinzufügen» Ihre Reparaturkosten-kalkulation hinzu.

Mit den Schadenbildern verfahren Sie gleich. Bitte klicken Sie auch hier auf «Hinzufügen» und wählen Ihre Schadenbilder.

Sind alle notwendigen Daten erfasst, können Sie die Schadenmeldung durch Drücken des Schalters  an die betreffende Versicherungsgesellschaft schicken und haben somit die notwendige Dokumentation zum Schaden übermittelt.

# Handbuch e-Service4

## 4.5 Nachrichten zu diesem Schaden

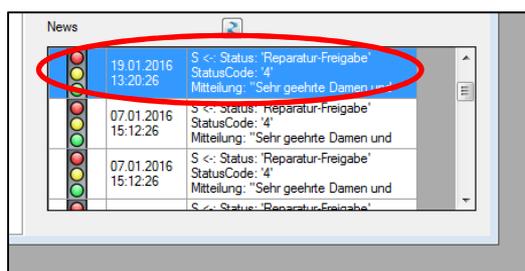
Haben Sie die Schadenmeldung abgeschickt, erscheint im betreffenden Fall im Fenster «Nachrichten zu diesem Schaden» eine Meldung.



# Handbuch e-Service4

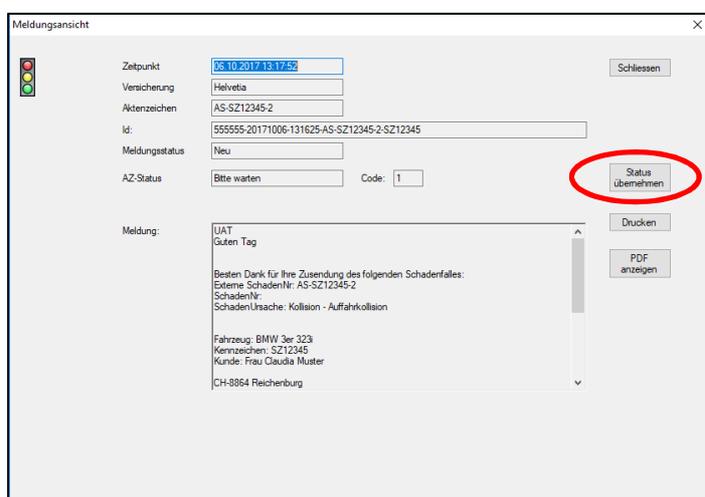
## 4.6 Status abholen

Wenn Sie den Schadenfall gemeldet respektive dokumentiert haben, möchten Sie nun wissen, was mit dem Fahrzeug geschehen soll. Im Fenster «News» erhalten Sie Informationen zu sämtlichen Fällen. In aller Regel erhalten Sie auch eine Info, dass Statusmeldungen vorhanden sind.



Wenn Sie den Maus-Cursor auf das betreffende Feld bewegen, wird der Feldinhalt als Tooltip angezeigt.

Führen Sie einen Doppelklick auf das Feld aus, wird die Nachricht in einem Fenster geöffnet. Siehe folgendes Bild.



Der Status kann durch klicken auf den Schalter «Status übernehmen» in den betreffenden Fall übernommen werden.

# Handbuch e-Service4

## 4.7 Reparaturfreigabe durch Versicherung

Die Reparaturfreigabe durch die Versicherung kann auf verschiedene Arten erfolgen.

Wenn Sie von der Versicherung die Reparaturfreigabe über e-Service4 erhalten, können Sie diesen Status direkt übernehmen. Dadurch wird automatisch der Reiter «Rechnung» ersichtlich.

Wird die Reparaturfreigabe beispielsweise vor Ort, telefonisch oder über andere Kommunikationswege erteilt, besteht die Möglichkeit, den Status «Reparaturfreigabe» manuell zu setzen. Voraussetzung dafür ist, dass nach dem ersten Senden des Schadens über e-Service4 eine Rückmeldung der Versicherung eingegangen ist und dieser Status übernommen wurde.

Um die Reparaturfreigabe manuell zu setzen, muss der Button «Reparaturfreigabe durch Experten» im Reiter «Schaden» aktiv sein.

Durch Drücken des Buttons wird der Status automatisch gesetzt und der Reiter «Rechnung» erscheint.

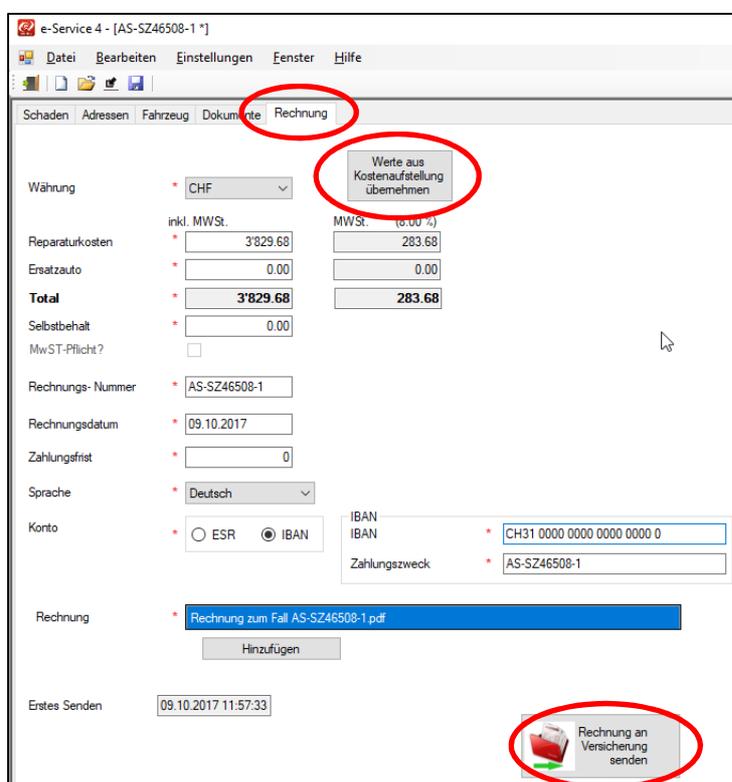


# Handbuch e-Service4

## 4.8 Rechnung direkt an Versicherung übermitteln

Die Rechnung kann mit einem Klick an die Versicherung geschickt werden und die Zahlung wird automatisch ausgelöst. Diese Funktion ist zum Beispiel für Schadenfälle der Allianz, Helvetia und smile.direct vorgesehen.

Vor Rechnungsversand muss aber eine Reparaturfreigabe durch die Versicherung erfolgt und der Status dementsprechend in e-Service4 zum betreffenden Schadenfall übernommen worden sein. Erst dann wird der Reiter «Rechnung» ersichtlich (siehe Kapitel 4.7).



The screenshot shows the 'Rechnung' (Invoice) form in the e-Service4 application. The 'Rechnung' tab is selected. The form contains the following fields and values:

Währung	inkl. MWSt.	MWSt. (8.00 %)
CHF	3'829.68	283.68
Reparaturkosten	3'829.68	283.68
Ersatzauto	0.00	0.00
<b>Total</b>	<b>3'829.68</b>	<b>283.68</b>

Other fields include:

- Selbstbehalt: 0.00
- MwST-Pflicht?:
- Rechnungs- Nummer: AS-SZ46508-1
- Rechnungsdatum: 09.10.2017
- Zahlungsfrist: 0
- Sprache: Deutsch
- Konto:  ESR  IBAN
- IBAN: CH31 0000 0000 0000 0000 0
- Zahlungszweck: AS-SZ46508-1
- Rechnung: Rechnung zum Fall AS-SZ46508-1.pdf
- Erstes Senden: 09.10.2017 11:57:33

Über den Button «Werte aus Kostenaufstellung übernehmen» können Sie die ursprünglich erstellten Kalkulationswerte zu diesem Fall automatisch übernehmen.

Prüfen und ergänzen Sie nun alle Felder die mit einem „\*“ gekennzeichnet sind, dies sind Mussfelder. Fügen Sie anschliessend die Rechnung als PDF über den Button «hinzufügen» ein.

Mit dem Button «Rechnung an Versicherung senden» wird diese nun automatisch an die Versicherung übermittelt, welche dann unmittelbar danach die Zahlung auslöst.

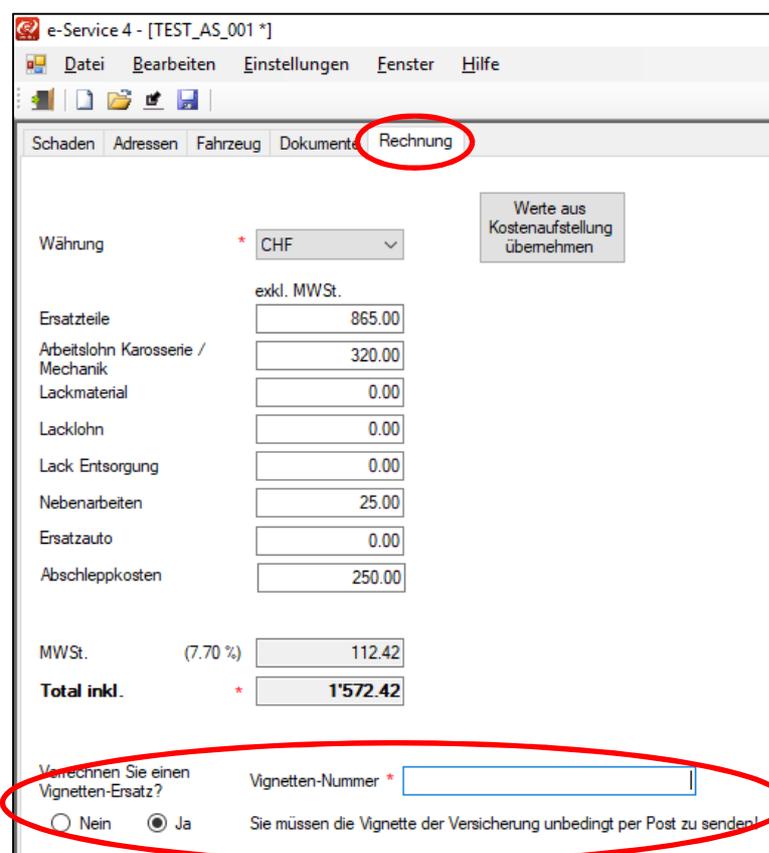
Unter «Nachrichten zu diesem Schaden» ist nun eine aktualisierte Statusmeldung sichtbar für den Rechnungsversand. Ein Doppelklick darauf zeigt Ihnen die Details zur Rechnung.

# Handbuch e-Service4

## 4.8.1 Vignettensersatz in Rechnung stellen (nur für Allianz)

Sobald Sie einen Glasbruchschaden über die Allianz-Versicherung abwickeln möchten, haben Sie im Reiter «Rechnung» die Möglichkeit, den Vignettensersatz geltend zu machen.

Die Felder dafür sind nur sichtbar, wenn «Glasbruch» als Schadenursache selektiert wurde.



e-Service 4 - [TEST_AS_001 *]	
Datei Bearbeiten Einstellungen Fenster Hilfe	
Schaden Adressen Fahrzeug Dokumenta <b>Rechnung</b>	
Währung	* CHF
exkl. MWSt.	
Ersatzteile	865.00
Arbeitslohn Karosserie / Mechanik	320.00
Lackmaterial	0.00
Lacklohn	0.00
Lack Entsorgung	0.00
Nebenarbeiten	25.00
Ersatzauto	0.00
Abschleppkosten	250.00
MWSt. (7.70 %)	112.42
<b>Total inkl.</b>	* <b>1'572.42</b>
Werte aus Kostenaufstellung übernehmen	
Verechnen Sie einen Vignetten-Ersatz?	
<input type="radio"/> Nein	<input checked="" type="radio"/> Ja
Vignetten-Nummer *	
Sie müssen die Vignette der Versicherung unbedingt per Post zu senden!	

Damit die Allianz-Versicherung die Vergütung akzeptiert, muss zwingend die Nummer der alten Vignette angegeben sowie das Original auf dem Postweg an die Versicherung eingesandt werden.

# Handbuch e-Service4

## 4.9 Nachrichten zu einem Fall senden und empfangen

Mit e-Service4 können Sie je nach Versicherungsgesellschaft aktiv mit dem betreffenden Sachbearbeiter in einem Chat kommunizieren.



Alle Nachrichten, die Sie verfassen und abschicken, erscheinen im Fenster «Nachrichten zu diesem Schaden».

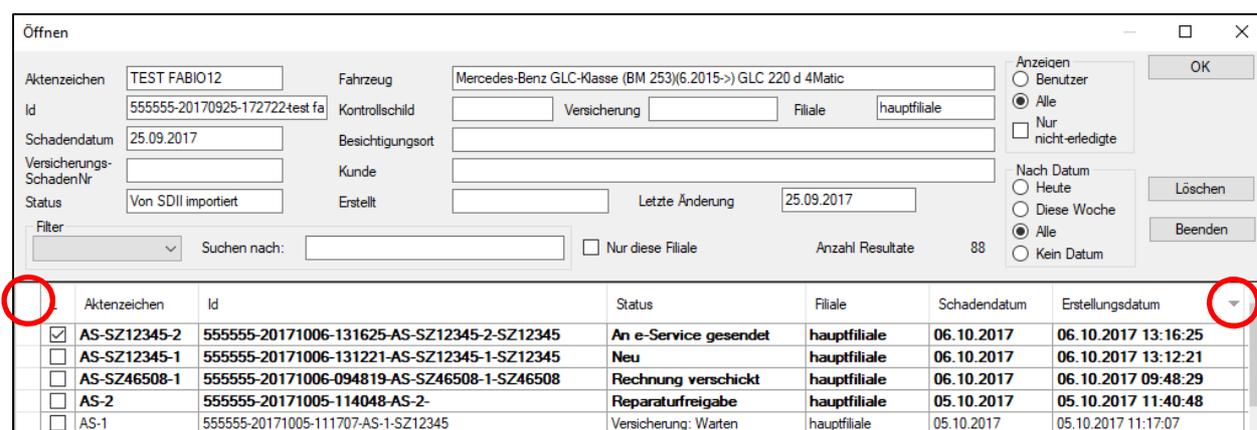
Treffen Antworten des Gesprächspartners ein, werden nach Lesen der Nachricht auch diese im Fenster «Nachrichten zu diesem Schaden» angezeigt.

Eine direkte Antwort an den Gesprächspartner ist jederzeit möglich, indem Sie Ihre Nachricht verfassen und den Schalter  betätigen.

# Handbuch e-Service4

## 4.10 Öffnen eines bereits erfassten Schadenfalls

Haben Sie einen Schadenfall bereits eröffnet und möchten Sie nun daran weiterarbeiten, klicken Sie auf den Button . Sie gelangen zum Dialog «Öffnen».

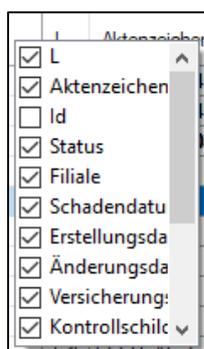


	Aktenzeichen	Id	Status	Filiale	Schadendatum	Erstellungsdatum
<input checked="" type="checkbox"/>	AS-SZ12345-2	555555-20171006-131625-AS-SZ12345-2-SZ12345	An e-Service gesendet	hauptfiliale	06.10.2017	06.10.2017 13:16:25
<input type="checkbox"/>	AS-SZ12345-1	555555-20171006-131221-AS-SZ12345-1-SZ12345	Neu	hauptfiliale	06.10.2017	06.10.2017 13:12:21
<input type="checkbox"/>	AS-SZ46508-1	555555-20171006-094819-AS-SZ46508-1-SZ46508	Rechnung verschickt	hauptfiliale	06.10.2017	06.10.2017 09:48:29
<input type="checkbox"/>	AS-2	555555-20171005-114048-AS-2-	Reparaturfreigabe	hauptfiliale	05.10.2017	05.10.2017 11:40:48
<input type="checkbox"/>	AS-1	555555-20171005-111707-AS-1-SZ12345	Versicherung: Warten	hauptfiliale	05.10.2017	05.10.2017 11:17:07

Hier haben Sie verschiedene Möglichkeiten der Sortierung und der Anordnung der Spalten.

Möchten Sie die Aufträge nach Spalteninhalt auf- oder absteigend sortieren, klicken Sie auf die Spaltenüberschrift. Wie die Spalte sortiert ist, zeigt Ihnen das kleine Dreieck in der sortierten Spaltenüberschrift an. Sollten Sie dieses nicht sehen, ziehen Sie die Spalte einfach mehr in die Breite.

Möchten Sie eine oder mehrere Spalten ausblenden, klicken Sie mit der rechten Maustaste in die linke Ecke des Grids. Folgender Dialog erscheint:



Hier definieren Sie, welche Spalte(n) Sie anzeigen wollen und welche nicht.

Haken in der Checkbox bedeutet anzeigen.

Kein Haken in der Checkbox bedeutet nicht anzeigen.

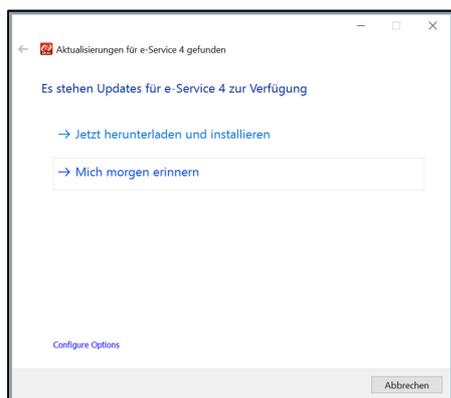
Möchten Sie die Spalten anders anordnen, verschieben Sie einfach die Spalte mit der Überschrift mit gedrückter linker Maustaste an den gewünschten Ort.

# Handbuch e-Service4

## 5. Update von e-Service4

E-Service4 prüft automatisch, ob neue Updates vorhanden sind.

Ist dies der Fall, erscheint folgender Dialog:



Wollen Sie dieses herunterladen, klicken Sie auf «Jetzt herunterladen».

**Achtung! Stellen Sie vorab sicher, dass**

- 1. Kein e-Service4 im Netzwerk gestartet ist.**
- 2. Sie ausreichend Berechtigungen für ein Setup haben.**

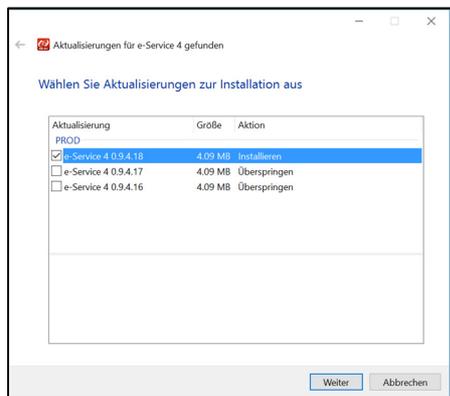
Wollen Sie aktiv nach Updates suchen, gehen Sie auf «Hilfe» und dann auf «Nach Updates suchen».



# Handbuch e-Service4



Wurden Updates gefunden, erscheint folgender Dialog:



Markieren Sie das Update mit der höchsten Versionsnummer und klicken dann auf «Weiter».

**Achtung! Stellen Sie vorab sicher, dass**

- 1. Kein e-Service4 im Netzwerk gestartet ist.**
- 2. Sie ausreichend Berechtigungen für ein Setup haben.**

Das Setupprogramm führt Sie dann durch den Installationsvorgang.

**Bitte beachten Sie, dass das Setup im korrekten Pfad (dort wo e-Service4 installiert ist) ausgeführt wird.**



## 6. Checkliste

Folgende Informationen sollten Sie vor Erstellung der Schadenmeldung bei Ihrem Kunden erfragen:

<b>Versicherungsgesellschaft:</b>	
<b>Schadentyp:</b> Haftpflicht <input type="checkbox"/> Kasko <input type="checkbox"/>	<b>Polizeirapport:</b> Ja <input type="checkbox"/> Nein <input type="checkbox"/>
<b>Schadenhergang:</b>	
<b>Schadenort:</b> Strasse: _____ Nummer: _____ PLZ: _____ Ort: _____ Land: _____	
<b>Name und Adresse des Fahrzeughalters:</b> Anrede: Name: Name2/Vorname: Strasse: _____ Nummer: _____ Adresse2: PLZ: _____ Ort: _____ Land: Telefon: Email: Fahrzeug-Kennzeichen:	<b>Bei Haftpflicht Fall: Verursacher</b> Anrede: Name: Name2/Vorname: Strasse: _____ Nummer: _____ Adresse2: PLZ: _____ Ort: _____ Land: Telefon: Email: Fahrzeug-Kennzeichen:
<b>Ansprechperson:</b> Name: Vorname: Telefon: E-Mail:	<b>Ansprechperson:</b> Name: Vorname: Telefon: E-Mail:
<b>Besichtigungsort &amp; Datum, wenn nicht bei Ihnen:</b> Anrede: Name: Name2/Vorname: Strasse: _____ Nummer: _____ Adresse2: PLZ: _____ Ort: _____ Land: Telefon: Email: Fahrzeug-Kennzeichen:	<b>Fahrer, wenn abweichend vom Fahrzeughalter:</b> Anrede: Name: Name2/Vorname: Strasse: _____ Nummer: _____ Adresse2: PLZ: _____ Ort: _____ Land: Telefon: Email: Fahrzeug-Kennzeichen:
<b>Ansprechperson:</b> Name: Vorname: Telefon: E-Mail:	<b>Ansprechperson:</b> Name: Vorname: Telefon: E-Mail:
<b>Kopie vom Fahrzeugausweis:</b> <input type="checkbox"/>	<b>Km-Stand:</b>
<b>Kalkulation bereit:</b> <input type="checkbox"/>	<b>Fotos erstellt und in SilverDAT übernommen:</b> <input type="checkbox"/>

# Handbuch e-Service4

## 7. Anhang 1: Allianz Workflow und Statusbeispiele

Nachfolgend finden Sie Beispiele, was in einem Allianzfall die einzelnen Status bedeuten und welche Schritte darauf folgen. Um Missverständnisse in der Kommunikation zu vermeiden ist es unerlässlich, die Meldungen jeweils genau zu lesen die zu einem Schadenfall eintreffen.

Hinweis auf	Status	Beispiel Meldung	Beschreibung	Was ist zu tun?
<b>Erstellung eines Kosten-voranschlags</b>	Neu → Bitte warten	<i>Guten Tag, wir haben den Schadenfall eröffnet. Bitte übermitteln Sie uns Ihren Kostenvoranschlag inkl. Fotos zur Prüfung.</i>	Die Allianz Suisse verlangt einen Kostenvoranschlag.	Kostenvoranschlag senden.
<b>Reparatur-Freigabe</b>	Reparatur-Freigabe	<i>Guten Tag, wir haben den Schadenfall eröffnet. Sie können die Reparatur ausführen und uns die Rechnung zustellen. Allfällige Abweichungen müssen umgehend mitgeteilt werden. Nachträgliche Mehrkosten können sonst nicht mehr berücksichtigt werden.</i>	Der Kostenvoranschlag wurde durch die Allianz Suisse geprüft und ist in Ordnung. Die Reparatur kann ausgeführt werden.	Rechnung übermitteln.
<b>Experte</b>	Bitte warten	<i>Guten Tag, wir haben den Schadenfall eröffnet. Bitte warten Sie mit der Reparatur. Ein Experte wird sich bei Ihnen melden.</i>	Es kommt ein Fahrzeugexperte der Allianz Suisse vorbei.	<b>Keinen</b> Kostenvoranschlag senden.
<b>Interne Prüfung</b>	Bitte warten	<i>Der KV wird intern geprüft.</i>	Der Kostenvoranschlag ist in Prüfung bei der Allianz Suisse.	<b>Keinen</b> Kostenvoranschlag senden.
<b>Korrektur</b>	Reparatur Dokumentation liefern	<i>Guten Tag. Sie haben Bilder des Hecks des Fahrzeuges, und die Kalkulation der Front geliefert. Was ist nun beschädigt? Dazu bitte um eine Korrektur.</i>	Der Kostenvoranschlag muss durch Sie nochmals überarbeitet werden.	<b>Korrigierten</b> Kostenvoranschlag senden.
<b>Storno</b>	Nicht versichert / Keine Deckung	<i>Guten Tag, der Auftrag zur Erstellung eines Kostenvoranschlags wurde storniert. Sie müssen uns keinen mehr einreichen. Für ergänzende Informationen wenden Sie sich bitte an die Allianz Suisse unter +41 58 358 10 10. Vielen Dank. Allianz Suisse</i>	Es ist kein Kostenvoranschlag mehr nötig.	<b>Keinen</b> Kostenvoranschlag senden.