

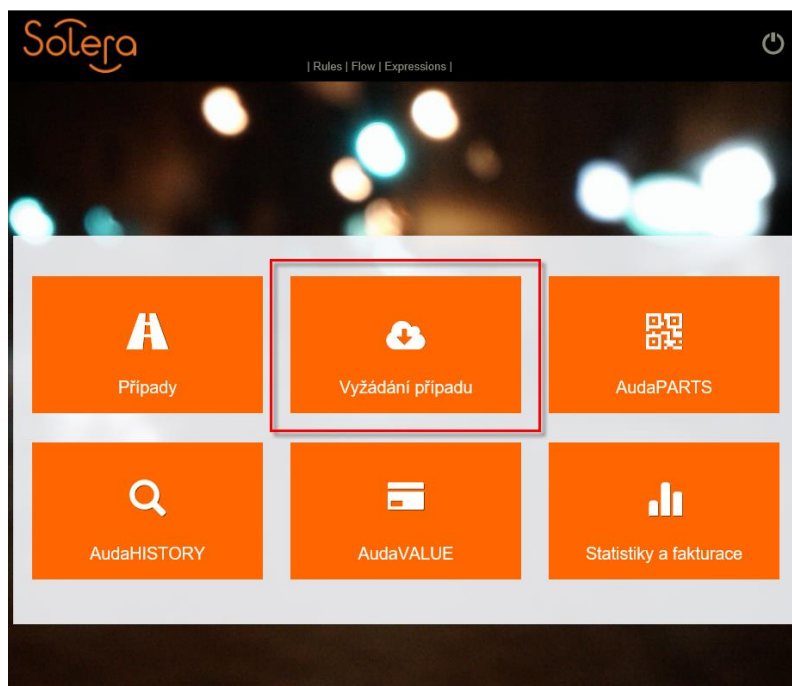
Uživatelská příručka pro komunikaci servisu
s pojišťovnou Uniqa na platformě AudaNEXT II

Založení případu pod pojišťovnou + převzetí servisem

Jak servis vyhledá a převezme případ?

Pojišťovna Uniqa komunikuje čísla případů / pokyny k převzetí případu servisu jinou cestou než přes naši platformu (z interního systému UNIQA), servis se přihlásí do platformy BRE a případ si aktivně vyhledá a požádá o jeho převzetí.

Uživatel servisu se přihlásí do platformy BRE, a hned na úvodní obrazovce má dostupnou volbu Vyžádání případu:



Po prokliknutí případu uživatel musí vyplnit tři povinné údaje, nezbytné k identifikaci případu:

The image shows a form titled 'Údaje k vyžádání případu' (Case Request Data). The form has three input fields: 'Číslo pojistné události' (Policy Event Number) with the value 'Případ_1506', 'SPZ' (Postal Code) with the value 'XY777XY', and 'Název pojišťovny' (Insurer Name) which is currently empty. There is an 'Ok' button at the bottom left and a 'Pokročile vyhledávání' (Advanced Search) button at the bottom right. Two red callout boxes with numbers 1 and 2 are present. Callout 1 points to the 'Číslo pojistné události' field with the text 'Zadejte číslo pojistné události'. Callout 2 points to the 'SPZ' field with the text 'Zadejte SPZ'.

Údaje o pojišťovně nelze vyplnit manuálně, pouze vybrat z nabídky dostupné pod tlačítkem Pokročilé vyhledávání:

Údaje k vyžádání případu

Číslo pojistné události SPZ

Název pojišťovny **Pokročilé vyhledávání**

Ok

Pokročilé vyhledávání ✕

Jméno Adresa

PSČ Město

Hledat Zrušit

Zde jsme například zadali část názvu pojišťovny („Uní“):

Pokročilé vyhledávání ✕

Jméno Adresa

PSČ Město

Jméno	Adresa	Město	PSČ	Stát
1 UNIQA pojišťovna, a.s.	Evropská 136	Praha 6	160 12	Praha

3 ⏪ ⏩ Strana 1 z 1 ⏪ ⏩ 20 ▾

Hledat **Zrušit**

Po prokliknutí požadovaného řádku se údaje vyplní do okna Údaje k vyžádání případu:

Po potvrzení tlačítkem OK se případ automaticky přeřadí na uživatele servisu, a má již žlutý status (viz. níže). Uživatel je přenesen automaticky do nově převzatého případu:

Na záložce Akce klient vidí tyto informace (viz. obrázek níže):

- Partner (= organizace která případ vytvořila) je testovací pojišťovna Supervize
- zodpovědný uživatel (= uživatel který měl jako poslední případ na starosti v rámci organizace, která případ vytvořila) je uživatel „UNIsup“
- v „kolečku“ servis vidí, že je zodpovědným partnerem
- servis má po ukončení práce s případem k dispozici tlačítko „Ukončit“, kterým odešle případ zpět do pojišťovny

< Případy

zem_15_06

- Klient
- Obecné údaje
- Identifikace
- Vozidlo
- Sazby
- Zadání poškození
- Výpočty
- Přílohy
- Akce**
- Historie
- Srovnání případů

Akce

Partner
Supervize

Zodpovědný uživatel
UNIsup

Předat kolegovi

Pokročile vyhledávání

U vlastníka

Sdílejte

Jste zodpovědným partnerem.

Ukončit

U partnera

Komentář

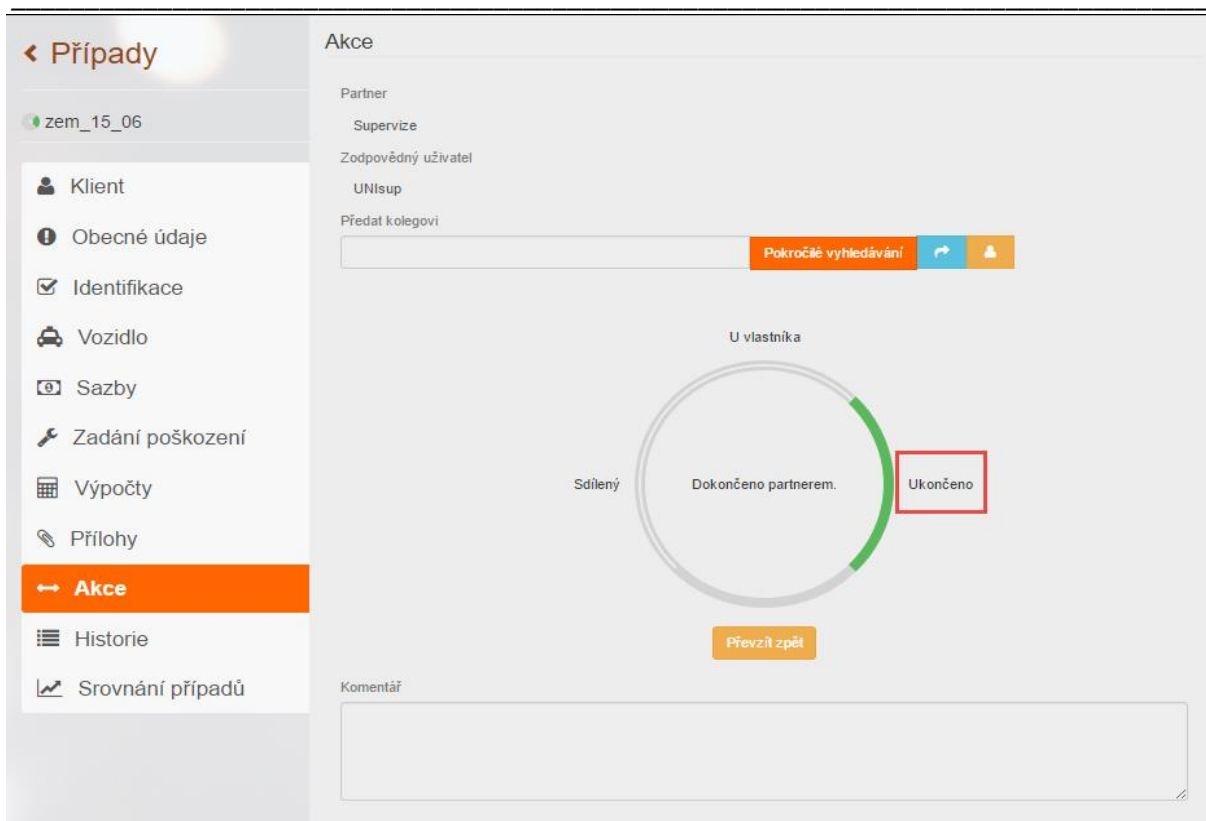
Jak servis ukončí práci s případem?

Uživatel použije tlačítko „Ukončit“ (viz. níže). Tímto tlačítkem se případ odešle zpět do pojišťovny (podle požadavků pojišťovny buď na uživatele, od kterého případ byl převzat, nebo na sběrný technický účet dle definice pojišťovny).

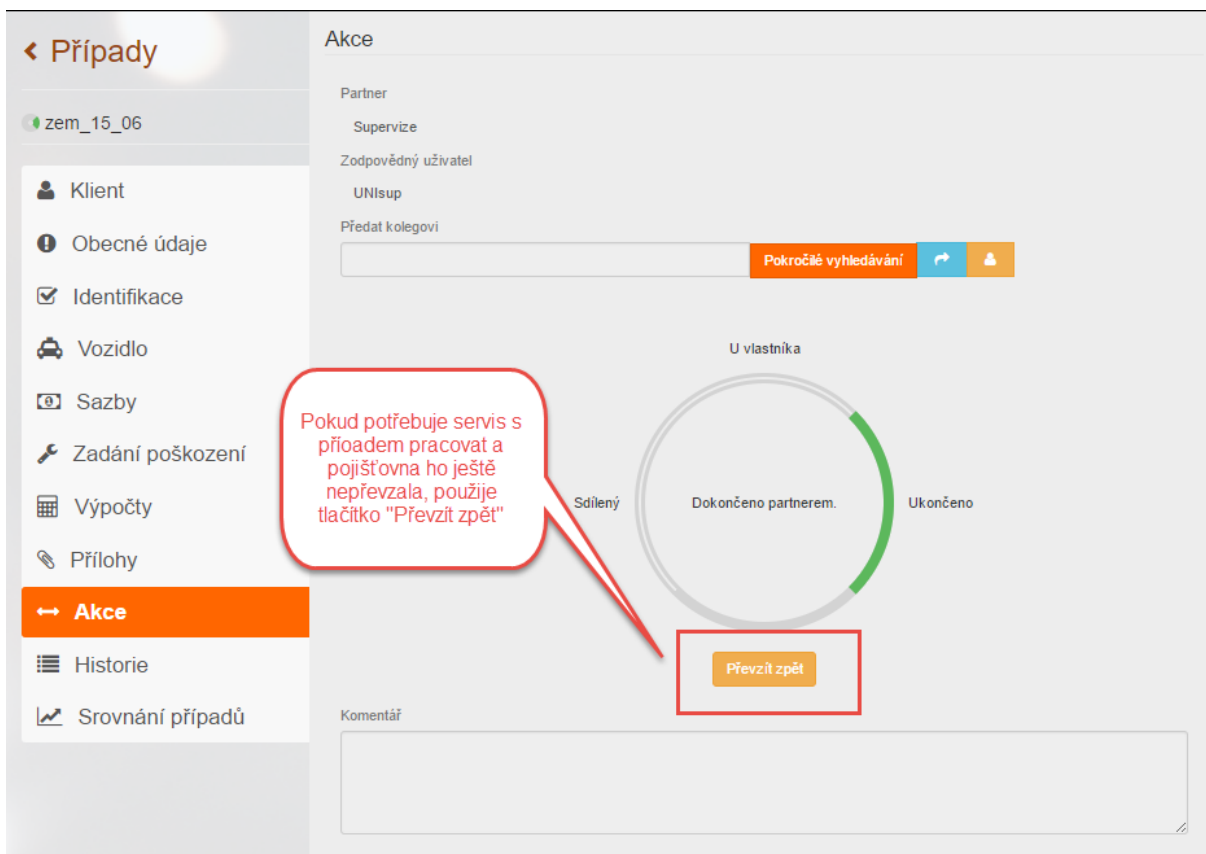
Po odeslání případu je uživatel přesměrován na seznam případů. Stav případu je označen zelenou.

Stav	Číslo případu	Uživatel	Společnost	Jméno	Příjmení	Vytvořeno	Odesílatel	Editováno	SPZ
	zem_15_06	UNI_test_servis	Společnost optimistov	Jožko	Mrkvička	15/06/17 17:16	UNI_test_servi	15/06/17 17:29	ZZ000QQ

Pokud se vrátí na kartu „AKCE“, v „kolečku“ je zobrazen stav „Ukončeno“, a případ je pro uživatele v módu pouze ke čtení.



Uživatel servisu tento případ vidí, pokud ho pojišťovna nepřevzme. Do této doby může do případu vstoupit prostřednictvím tlačítka „Převzít zpět“. Tímto se případ opětovně stává editovatelným.



Následně po vykonání požadovaných změn odešle případ do pojišťovny tlačítkem „Ukončeno“

The screenshot displays the 'Akce' (Action) screen in the AudaNEXT II system. On the left, a sidebar lists various case management functions, with 'Akce' highlighted in orange. The main content area shows the case details for 'zem_15_06'. It includes fields for 'Partner' (Supervize), 'Zodpovědný uživatel' (UNIsup), and 'Předat kolegovi'. A search bar with a 'Pokročile vyhledávání' button is located below these fields. The central part of the screen features a circular progress indicator with the text 'Dokončeno partnerem.' (Completed by partner) and a red box around the 'Ukončeno' (Completed) label. A 'Převzít zpět' (Take back) button is positioned below the progress indicator. At the bottom, there is a 'Komentář' (Comment) field.

Pokud pojišťovna převezme případ, uživatel servisu již tento případ nevidí, případ mu zmizí ze seznamu případů. Uživatel se na případ může vrátit pouze tak, že si ho znovu vyžádá.

www.audatex.cz

tel.: 272 101 777

e-mail: info@audatex.cz

Hot-line:

tel: 272 101 789

e-mail: hotline@audatex.cz

Zpracoval: Audatex Systems s.r.o.

Veškeré dotazy ohledně programu Vám rádi zodpovíme.

Červen 2017