

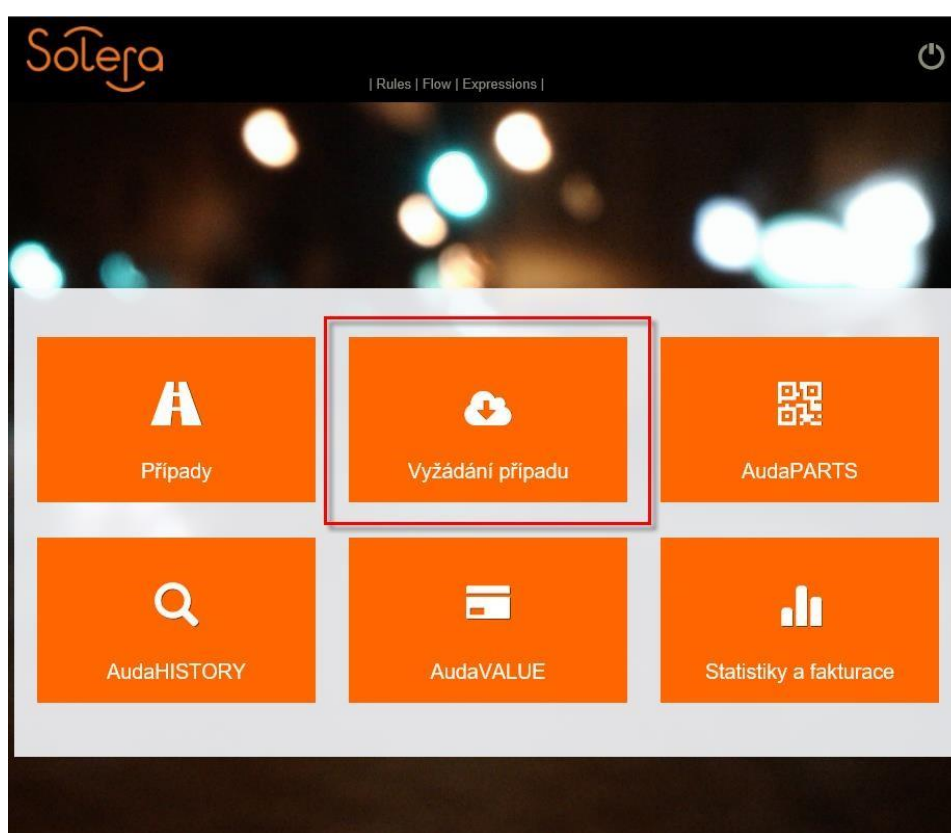
Uživatelská příručka pro komunikaci servisu
s pojišťovnou Uniqa na platformě AudaNEXT II

Založení případu pod pojišťovnou + převzetí případu servisem

Případy na platformě BRE jsou zakládány automaticky UNIQA pojišťovnou. Pro bezproblémový průběh komunikace (odeslání případu) je potřeba, aby si uživatel (servis) na začátku vyžádal případ, který byl založen pojišťovnou, **případy založené manuálně uživatelem (servisem) nelze prostřednictvím platformy komunikovat (odeslat) na pojišťovnu**. Ve vybraných situacích může pojišťovna případ nasdílet servisu sama.

Vyžádání případu servisem

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



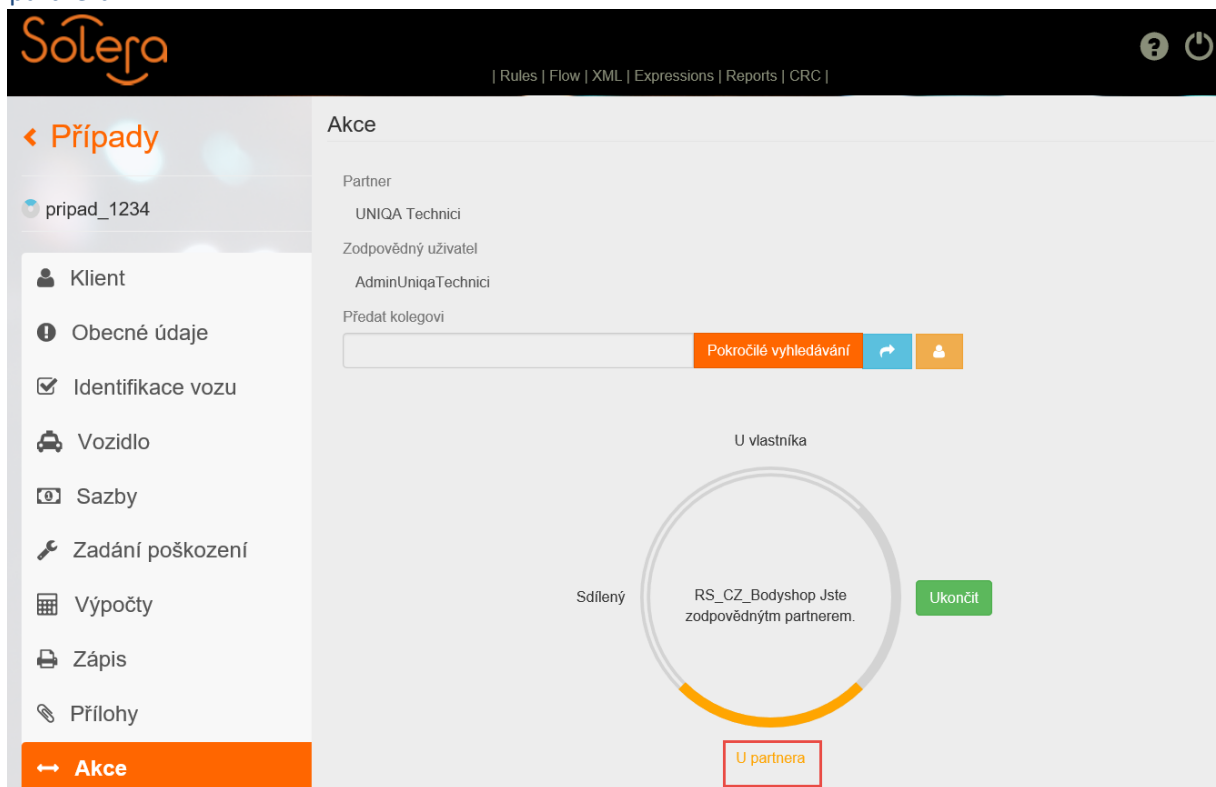
Po otevření okna uživatel musí vyplnit tři povinné údaje, nezbytné k identifikaci případu.

The screenshot shows a form titled "Údaje k vyžádání případu". It contains three input fields: "Číslo pojistné události" (with a callout "1 Zadejte číslo pojistné události"), "RZ" (with a callout "2 Zadejte RZ"), and "Název pojišťovny" (with a callout "3 Vyberte ze seznamu pojišťovnu Uniqa"). An "Ok" button is located at the bottom left.

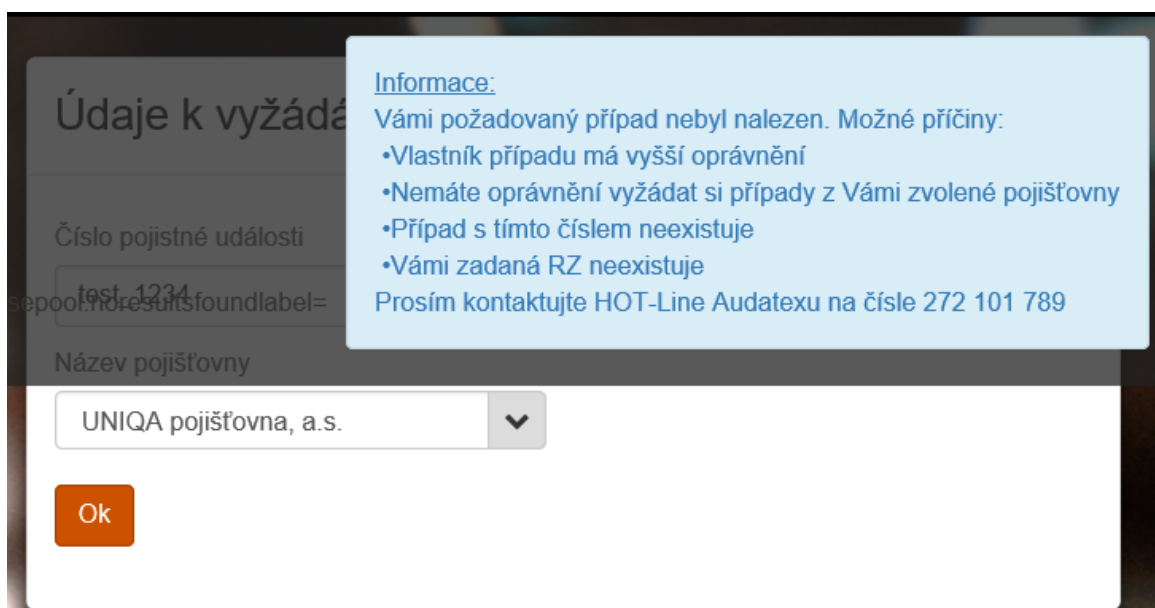
Po zadání korektních údajů a potvrzení tlačítkem OK se případ automaticky přiřadí na uživatele servisu.

The screenshot shows the same form as above, but with data entered: "Číslo pojistné události" contains "Případ_1234", "RZ" contains "XY777XY", and "Název pojišťovny" contains "UNIQA pojišťovna, a.s.". The "Ok" button is still present at the bottom left.

Uživatel bude přenesen automaticky do nově převzatého případu. Případ na pozadí získá status „U partnera“:



Pokud uživatel použije pro vyžádání nekorektní parametry, nebo aktuální uživatel není oprávněn s případem pracovat, zobrazí se mu chybová hláška. V této situaci je potřeba kontaktovat pojišťovnu na emailové adrese technici.online@uniqa.cz, případně HOT-Line Audatexu pro získání pokynů, jak postupovat dále.



U některých nově registrovaných aut je v systému pojišťovny uvedena dočasná RZ: „1zadna“. Tedy pokud vyžádání případu neproběhne úspěšně, doporučujeme vyzkoušet pro vyžádání případu u pole „RZ“ zadat hodnotu „1zadna“

Pakliže případ nešlo vyžádat standardním způsobem, bude případ nasdílen pojišťovnou přímo uživateli servisu. Servis ho uvidí ve složce Příchozí:

The screenshot shows a table of cases with the following columns: Stav, Číslo případu, Uživatel, Editováno, Akce, RZ, Výrobce, Typ, Vytvořeno, and Příjemce. The 'Příchozí' filter is active under the 'Viditelnost' section. A red arrow points to the status icon of the case KBV07041319.

Stav	Číslo případu	Uživatel	Editováno	Akce	RZ	Výrobce	Typ	Vytvořeno	Příjemce
	KBV07041319	RS_CZ_Bodyshc	04-07-2018 14:40		:			04-07-2018 14:40	RS_CZ_Bodyshc

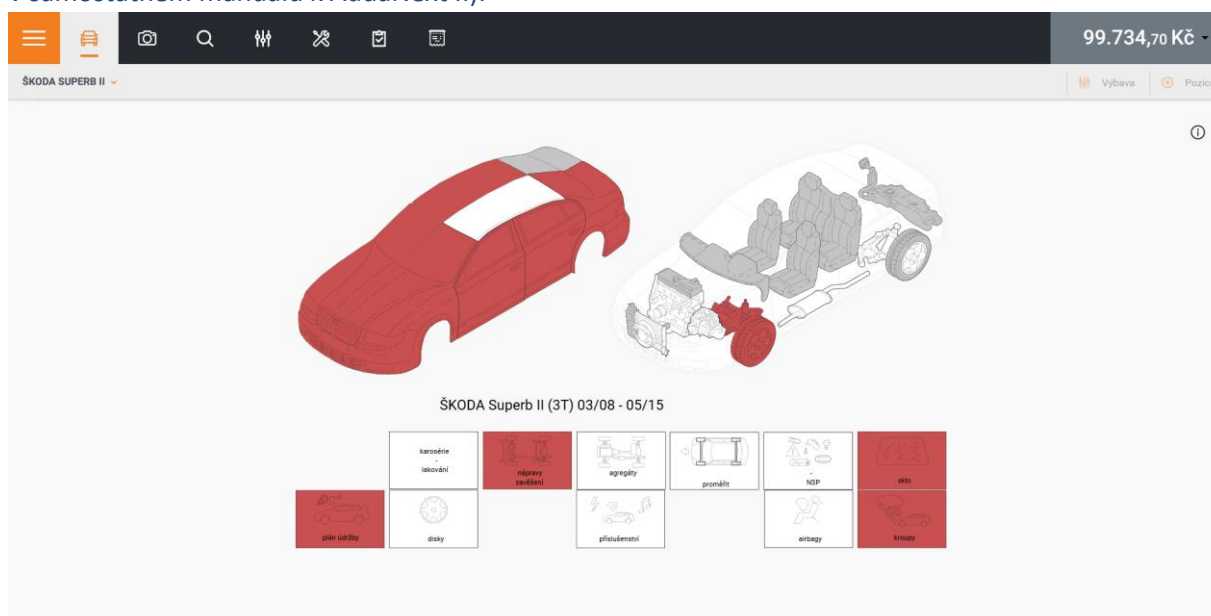
Při vstupu do případu uživatel bude přeměrován na záložku Akce, kde bude muset případ nejdříve převzít, aby mohl s ním dále pracovat:

The screenshot shows the 'Akce' page for case KBV07191509. The page includes a sidebar with navigation options like 'Klient', 'Obecné údaje', 'Identifikace vozu', etc. The main content area shows a circular progress indicator with the text 'Responsible user name Nejste zodpovědným uživatelem.' and a 'Převzít' button highlighted with a red box.

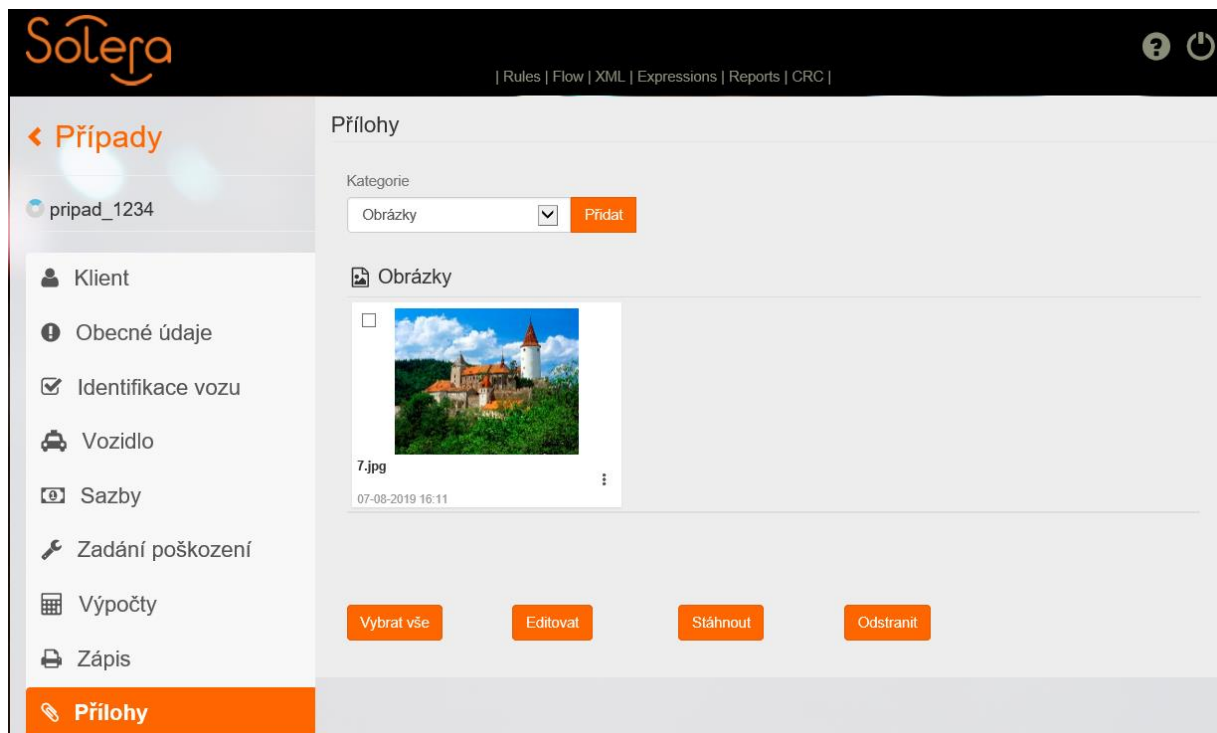
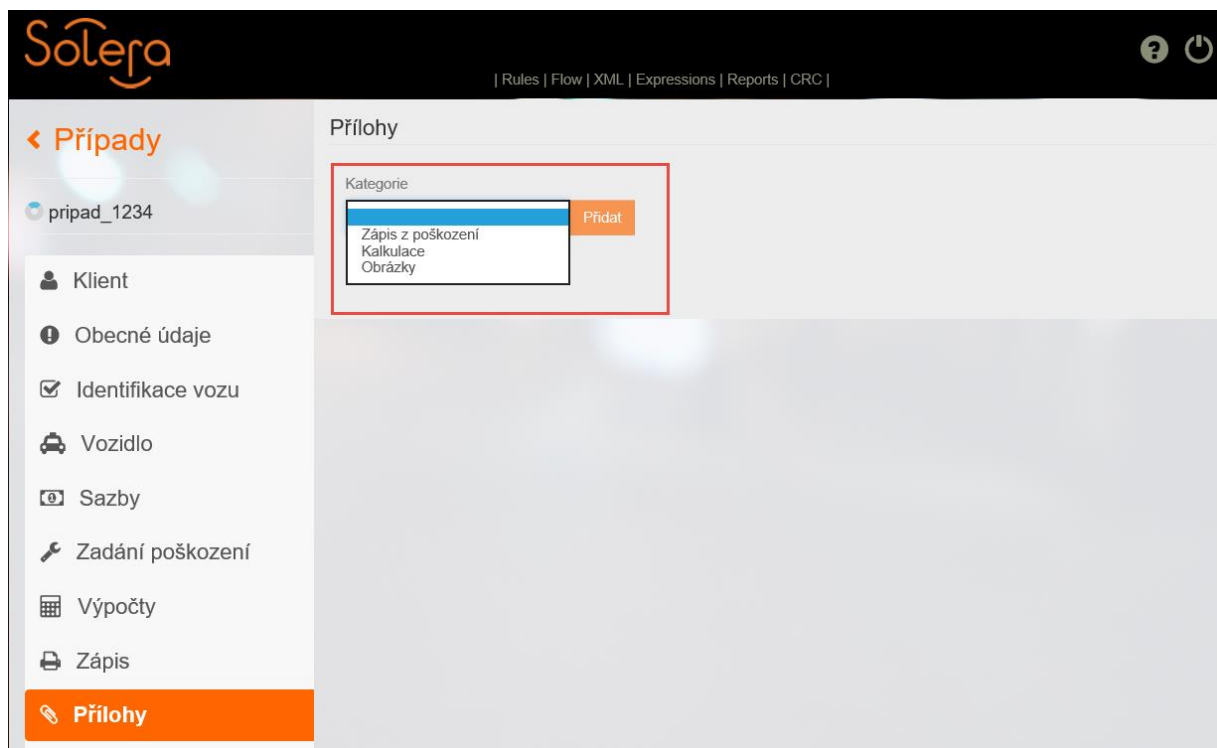
Vykonání prohlídky servisem

Servis provede prohlídku včetně zadání poškození (1), výpočtu kalkulace (2) a vložení fotodokumentace (3):

Zadání poškození vyplní uživatel v samostatném okně, který se otevře po kliknutí na záložku Zadání poškození. Grafický modul Qapter vypadá takto (více informací o práci s grafikou naleznete v samostatném manuálu k AudaNext II):

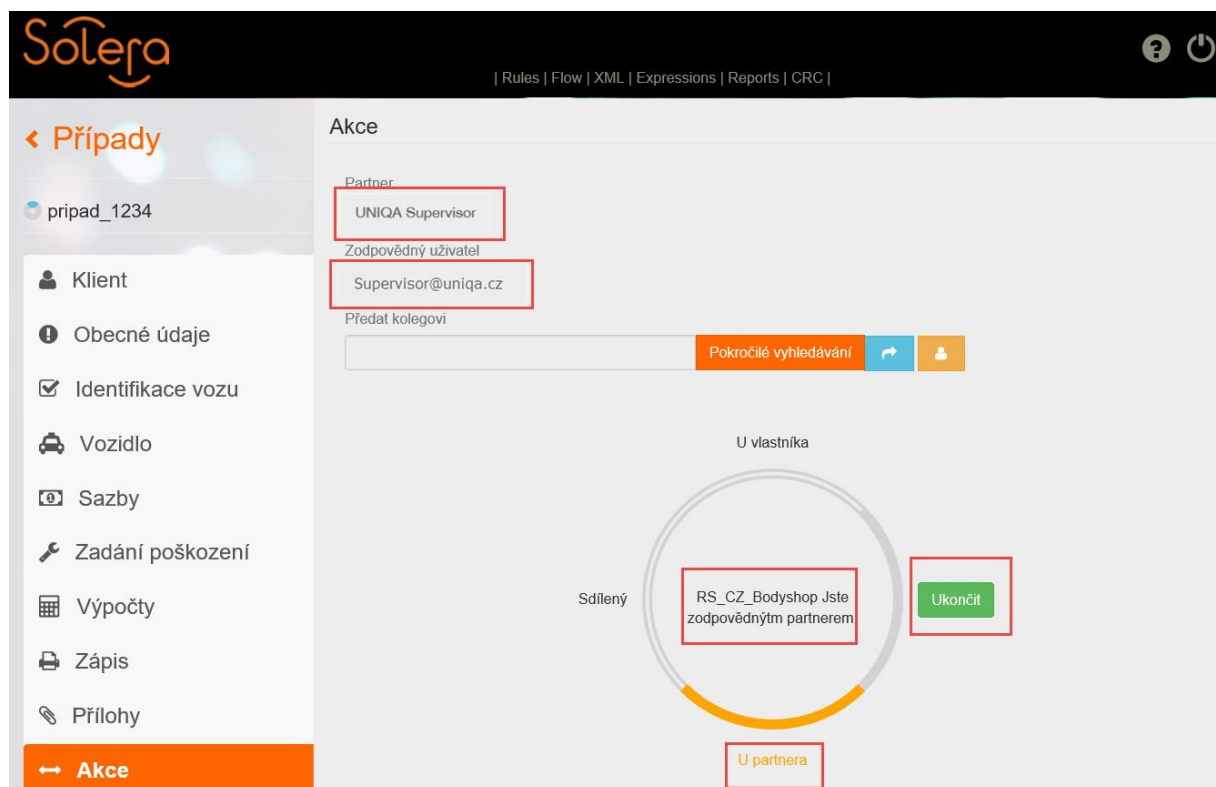


Nahrání fotografií a jiných dokumentů lze provést na záložce Přílohy. Nejdříve uživatel zvolí příslušnou kategorii, do které chce soubory přidat. Poté kliknutím na tlačítko „přidat“ otevře správce souborů, z nějž si vybere obrázky a dokumenty pro vložení.



Po finalizaci prohlídky uživatel přejde na záložku Akce, kde vidí tyto informace (viz. obrázek níže):

- Partner (= organizace, která případ vytvořila) je **Supervisor**.
- Zodpovědný uživatel (= uživatel, který měl jako poslední případ na starosti v rámci organizace, která případ vytvořila) je uživatel supervisor@uniqa.cz
- V „kolečku“ servis vidí, že je zodpovědným partnerem.
- Servis má k dispozici tlačítko „Ukončit“, kterým odešle případ zpět do pojišťovny.



Pokud byl případ před vyžádáním přiřazen na technika pojišťovny, tak se na straně servisu v okně Partner zobrazí:

- Organizace „Uniqa Technici“ nebo „Uniqa Online Technici“.
- V sekci Zodpovědný uživatel bude uvedeno jméno technika, na kterého byl případ přiřazen.

Ukončení práce 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).

The screenshot shows the 'Akce' (Actions) section of the Soleqa application. The main content area displays a circular progress indicator with a green segment at the bottom, labeled 'U partnera'. The text in the center reads: 'Sdílený RS_CZ_Bodyshop Jste zodpovědným partnerem.' A green button labeled 'Ukončit' is highlighted with a red rectangular box. The left sidebar contains a menu with items like 'Případy', 'Klient', 'Obecné údaje', 'Identifikace vozu', 'Vozidlo', 'Sazby', 'Zadání poškození', 'Výpočty', 'Zápis', and 'Přílohy'. The top navigation bar includes the Soleqa logo and utility icons.

Po odeslání případu je uživatel přesměrován na seznam případů. Stav případu je označen zelenou barvou „Ukončeno“.

The screenshot shows the 'Domů' (Home) page of the application. It features a search filter and a table of cases. The table has columns for 'Stav', 'Číslo případu', 'Uživatel', 'Společnost', 'Jméno', 'Příjmení', 'Vytvořeno', 'Odesílatel', 'Editováno', and 'SPZ'. The first row of data is highlighted, and the 'Stav' column for this row contains a green circle with a white checkmark, which is highlighted by a red box. The text in the 'Stav' column is 'Ukončeno'.

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

Uživatel servisu tento případ vidí na seznamu případů ve složkách „Všechny případy“ a „Moje“, dokud ho pojišťovna nepřevzme.

Stav	Číslo přípa	Uživatel	SPZ	Výrobce	Typ	Vytvořeno	Jméno	Příjmení	Společnos	Akce	Editováno
🟢	pripad_1234	RS_CZ_Body	5AI8808	HYUNDAI	TUCSON DIESEL II	23-07-2019 13:50	ELCO	SPOL. S R.O.			23-07-2019 14:23

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

Dokud pojišťovny nepotvrdí přijetí případu, může uživatel do případu vstoupit a odebrat zpět prostřednictvím tlačítka „Převzít zpět“. Tímto se případ opětovně stává editovatelným.

The screenshot shows the 'Případy' (Cases) section of the AudaNEXT II interface. On the left, a sidebar lists various actions like 'Klient', 'Obecné údaje', 'Identifikace vozu', etc., with 'Akce' (Actions) highlighted in orange. The main area displays details for case 'pripad_1234'. Under the 'Akce' (Actions) section, there is a 'Předat kolegovi' (Forward to colleague) field with a search button labeled 'Pokročilé vyhledávání'. Below this is a circular progress indicator with three segments: 'Sdílený' (Shared), 'U vlastníka' (At owner), and 'Ukončeno' (Completed). The current status is 'U vlastníka', and the text inside the circle reads 'RS_CZ_Bodyshop Dokončeno partnerem.' (Completed by partner). A red box highlights the 'Převzít zpět' (Take back) button located below the circle.

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

The screenshot shows the same 'Případy' section, but the case status has changed to 'U partnera' (At partner). The circular progress indicator now has a yellow segment for 'U partnera' and a green segment for 'Ukončeno'. The text inside the circle reads 'RS_CZ_Bodyshop Jste zodpovědným partnerem.' (You are a responsible partner). A red box highlights the 'Ukončit' (Complete) button located to the right of the circle. The 'Převzít zpět' button is no longer visible.

Pokud pojišťovna převezme případ, uživatel servisu případ může vidět pouze ve složce „Odeslané“, kde zůstává slepá kopie případu pro přehled. Uživatel se může k případu vrátit pouze tak, že si ho znovu vyžádá.

Status případu		Viditelnost							
		Příchozí	Nezkonvertované	Všechny	Moje	Odeslané	Uzavřené	Historické	Archivovány
Stav	Číslo případu	Uživatel	Edítováno	Akce	RZ	Výrobce	Typ	Vytvořeno	Příjemce
	případ_1234	RS_CZ_Bodyshc	02-08-2019 15:25		:			02-08-2019 15:25	

Audatex Systems s.r.o.

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.

Červenec 2019