



# Gebruikershandleiding

## Vrachtwagenplatform

Automotive supportteam: 0800 – 22 55 229 (kies optie 1), of [automotive@abz.nl](mailto:automotive@abz.nl)



## Inhoud

Algemene toelichting .....	3
Het proces .....	3
Schermindeling.....	4
Technische instellingen & veelgestelde vragen .....	5
Processtap “dekking aanvragen”, stap voor stap.....	6
Processtap “intake”, stap voor stap .....	7
Uitkering schadebedrag .....	9
Processtap “eindcalculatie”, stap voor stap.....	10



## Algemene toelichting

Het vrachtwagenplatform stelt alle betrokken procesdeelnemers, in staat om efficiënt en eenvoudig vrachtwagenschades digitaal af te handelen.

Deze handleiding neemt u mee door de processtappen op het vrachtwagenplatform. Tevens vindt u in dit document handige tips voor het gebruik van het platform.

Toegang tot het platform wordt verkregen middels een persoonsgebonden ABZ Digitaal Paspoort. U opent het platform door naar het volgende Internetadres te gaan:

<https://www.audaflow.nl>

## Het proces

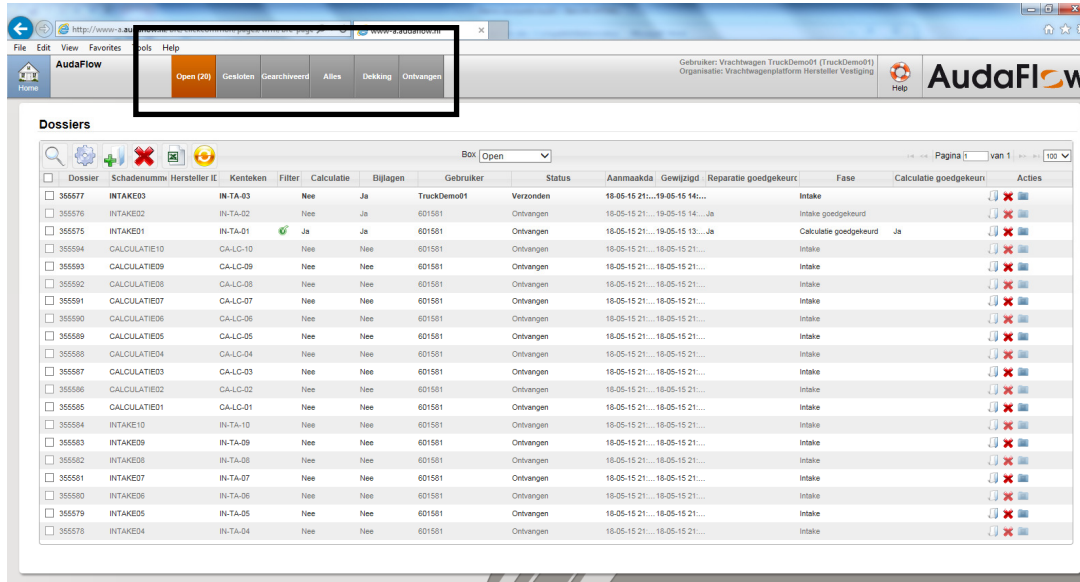
Het proces om een vrachtwagenschade op het platform af te handelen is als volgt:

1. Aanvragen dekking en/of ontvangen van de opdracht  
**Nb.:** afhankelijk van de opdrachtgever vraagt u zelf dekking aan of ontvangt u direct een opdracht in het platform.
2. Intake van de schade
3. Expertise door een schade expert/ expertisebureau (optioneel)
4. Reparatie van het voertuig & opstellen van het detail rapport/ calculatie in uw BackOffice
5. Eindcalculatie
6. Afronding van het dossier

Als vrachtwagen schadeherstelbedrijf heeft u voornamelijk een rol in de processtappen **1, 2 en 5**. Genoemde processtappen worden dan ook uitvoerig besproken in deze handleiding.

## Schermindeling

Als u op het platform bent ingelogd, komt u bij het openings scherm:



### Hoe zie ik wat de status van een dossier is?

Dekkingsaanvraag gedaan, nog geen opdracht ontvangen	Ga naar het postvak 'Dekking'												
U moet de intake doen voor een dossier <table border="1"> <thead> <tr> <th>Status</th> <th>Aanmaakda</th> <th>Gewijzigd</th> <th>Reparatie goedgekeurd</th> <th>Fase</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Ontvangen</td> <td>18-05-15 21:...</td> <td>18-05-15 21:...</td> <td></td> <td>Intake</td> </tr> </tbody> </table>	Status	Aanmaakda	Gewijzigd	Reparatie goedgekeurd	Fase	Ontvangen	18-05-15 21:...	18-05-15 21:...		Intake	Status = <b>ontvangen</b> Fase = <i>intake</i>		
Status	Aanmaakda	Gewijzigd	Reparatie goedgekeurd	Fase									
Ontvangen	18-05-15 21:...	18-05-15 21:...		Intake									
U wacht op reactie op de intake <table border="1"> <thead> <tr> <th>Status</th> <th>Aanmaakda</th> <th>Gewijzigd</th> <th>Reparatie goedgekeurd</th> <th>Fase</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Verzonden</td> <td>18-05-15 21:...</td> <td>19-05-15 14:...</td> <td></td> <td>Intake</td> </tr> </tbody> </table>	Status	Aanmaakda	Gewijzigd	Reparatie goedgekeurd	Fase	Verzonden	18-05-15 21:...	19-05-15 14:...		Intake	Status = <b>verzonden</b> Fase = <i>intake</i>		
Status	Aanmaakda	Gewijzigd	Reparatie goedgekeurd	Fase									
Verzonden	18-05-15 21:...	19-05-15 14:...		Intake									
U heeft reactie ontvangen op de intake (en moet na reparatie een eindcalculatie maken) <table border="1"> <thead> <tr> <th>Status</th> <th>Aanmaakda</th> <th>Gewijzigd</th> <th>Reparatie goedgekeurd</th> <th>Fase</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Ontvangen</td> <td>18-05-15 21:...</td> <td>19-05-15 14:...</td> <td>Ja</td> <td>Intake goedgekeurd</td> </tr> </tbody> </table>	Status	Aanmaakda	Gewijzigd	Reparatie goedgekeurd	Fase	Ontvangen	18-05-15 21:...	19-05-15 14:...	Ja	Intake goedgekeurd	Status = <b>ontvangen</b> Fase = <i>intake goedgekeurd / intake afgekeurd</i>		
Status	Aanmaakda	Gewijzigd	Reparatie goedgekeurd	Fase									
Ontvangen	18-05-15 21:...	19-05-15 14:...	Ja	Intake goedgekeurd									
U heeft uw eindcalculatie verstuurd en wacht op reactie <table border="1"> <thead> <tr> <th>Calculatie</th> <th>Bijlagen</th> <th>Gebruiker</th> <th>Status</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Ja</td> <td>Ja</td> <td>TruckDemo01</td> <td>Verzonden</td> </tr> </tbody> </table>	Calculatie	Bijlagen	Gebruiker	Status	Ja	Ja	TruckDemo01	Verzonden	Status = <b>verzonden</b> Fase = <i>intake goedgekeurd</i>				
Calculatie	Bijlagen	Gebruiker	Status										
Ja	Ja	TruckDemo01	Verzonden										
U heeft reactie ontvangen op de eindcalculatie <table border="1"> <thead> <tr> <th>Gebruiker</th> <th>Status</th> <th>Aanmaakda</th> <th>Gewijzigd</th> <th>Reparatie goedgekeurd</th> <th>Fase</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>601581</td> <td>Ontvangen</td> <td>18-05-15 21:...</td> <td>19-05-15 13:...</td> <td>Ja</td> <td>Calculatie goedgekeurd</td> </tr> </tbody> </table>	Gebruiker	Status	Aanmaakda	Gewijzigd	Reparatie goedgekeurd	Fase	601581	Ontvangen	18-05-15 21:...	19-05-15 13:...	Ja	Calculatie goedgekeurd	Status = <b>ontvangen</b> Fase = <i>calculatie goedgekeurd / calculatie afgekeurd</i>
Gebruiker	Status	Aanmaakda	Gewijzigd	Reparatie goedgekeurd	Fase								
601581	Ontvangen	18-05-15 21:...	19-05-15 13:...	Ja	Calculatie goedgekeurd								

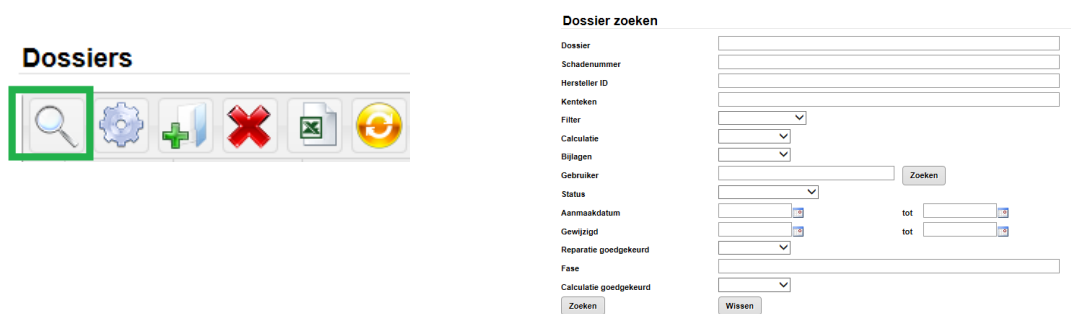
## Technische instellingen & veelgestelde vragen

### ➤ Taalinstelling

Indien de knoppen en teksten op het scherm in het Engels worden getoond, dan is waarschijnlijk uw internet browser ingesteld op Engels. Pas de taalinstelling van uw Internet Browser (Internet Explorer) aan naar Nederlands om dit op te lossen (Menu: "Tools", "Internet options", "General" -> "languages" (talen))

### ➤ Dossiers zoeken

Door te klikken op het vergrootglas icoon, kunt u dossiers zoeken op bijvoorbeeld kenteken, schadenummer of status van het dossier



### ➤ Kan ik een dossier verwijderen uit het Open overzicht? (als ik klaar ben het met dossier)

Als u een dossier afgerond hebt, kunt u deze aanvinken in het dossieroverzicht en vervolgens 'Sluiten' of aan het einde van de regel 'Archiveren':

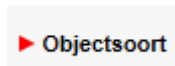


SLUITEN

ARCHIVEREN

### ➤ Hoe herken ik welke velden verplicht ingevuld moeten worden in het dossier?

U herkent dit aan het oranje driehoekje, bijvoorbeeld:



- **E-mailnotificaties:** het is mogelijk om bij bepaalde processtappen, zoals ontvangen van een opdracht, een e-mailnotificatie te ontvangen. Vraag ABZ naar de mogelijkheden
- **Niet wijzbare gegevens:** zijn herkenbaar in het platform door de grijze achtergrond. Dit geldt voor bijvoorbeeld opdrachtgever en klant gegevens of voor gegevens die in de huidige processtap niet aangepast kunnen worden (in uw rol)

## Processtap “dekking aanvragen”, stap voor stap

- Klik in het dossieroverzicht op het ‘+’ icoon om een nieuwe dekking aanvraag te maken: (bij spoed kunt u, afhankelijk v/d opdrachtgever, ook telefonisch een opdracht aanvragen)

### Dossiers




- In het scherm dat nu verschijnt voor u alle (minimaal verplichte) velden in:

### Dekkingsaanvraag

▶ Polisnummer

▶ Kenteken

▶ Schadedatum  

▶ Schadeoorzaak  ▼

Geschat schadebedrag

Waarborgfonds Ja  Nee

▶ Bedrijfsnaam eigenaar

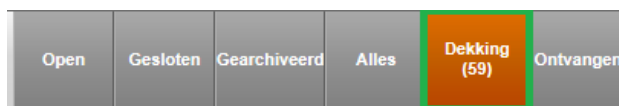
E-mailadres eigenaar

Telefoonnummer eigenaar

Verzekeraar

▶ Verzekeraar naam

- Klik vervolgens op de knop ‘Dekking aanvragen’ om de aanvraag te versturen
- U kunt al uw eerdere aanvragen terugvinden in het postvak ‘Dekking’



Zodra de opdrachtgever uw aanvraag heeft behandeld, ontvangt u bij positieve dekking, een nieuw dossier met de status ‘**Intake**’

## Processtap “intake”, stap voor stap

- Open het betreffende dossier door te dubbelklikken op de regel in het overzicht of op de link te klikken in de ontvangen notificatie e-mail:

<input type="checkbox"/>	355579	INTAKE05	IN-TA-05	Nee	Nee	601581	Ontvangen	18-05-15 21:...	18-05-15 21:...	Intake
--------------------------	--------	----------	----------	-----	-----	--------	-----------	-----------------	-----------------	--------

Het volgende scherm verschijnt:

U ziet hier de dossiergegevens die de opdrachtgever aan u heeft verstuurd.

- Vul minimaal de verplichte gegevens aan, herkenbaar aan het oranje driehoekje.  
Bijvoorbeeld: **Objectsoort**
  - *Indien het voertuig niet beschikt over een kilometerteller, dan voert u stand 0 in*
- Als u klaar bent op de getoonde pagina, klikt u op de knop **Volgende** om verder te gaan
- Vervolgens voert u het geschat schadebedrag en bijbehorende schadegegevens in:

**Nb.:** in deze processtap hoeft u nog geen schadecalculatie te maken

- Indien u van mening bent dat de schade beoordeeld moet worden door een expert, dan selecteert u 'JA' bij Expertise gewenst. De opdrachtgever neemt dit vervolgens in overweging bij het besluit om wel/ geen expert in te schakelen. Als u kiest voor JA geeft u tevens aan waarom u expertise wenst:



► **Expertise gewenst** Ja  Nee

Via dit veld kunt u aangeven dat u expertise wenst, geef vervolgens de reden hiervoor aan. De uiteindelijke keuze voor expertise wordt door de verzekeraar gemaakt.

**Reden expertise**

**Opmerking voor expert**

**Gewenste exp. Datum**


- Klik vervolgens weer op  om de gegevens van alle betrokken partijen te zien
- Als u nogmaals op  klikt komt u in het volgende scherm:

**Bijlagen**

Na het klikken op Toevoegen dient er een popup te verschijnen om de bijlagen te selecteren. Indien deze popup niet verschijnt kan de oorzaak hiervan zijn dat uw Java versie verouderd is of dat de Java plugin door uw browser wordt tegengehouden (in Chrome is dit laatste zichtbaar door een rood kruisje in de adresbalk naast de ster om een favoriet op te slaan).

**Foto's**

In dit scherm voegt u het met de opdrachtgever afgesproken, minimaal aantal foto's toe aan het dossier. U kunt meerdere foto's op uw PC/ laptop tegelijk selecteren (nadat u heeft geklikt op **Toevoegen**)

- Om vervolgens de intake af te ronden en te versturen naar de opdrachtgever, klikt u op  en vervolgens op de knop **Versturen naar verzekeraar**:

**Dossier versturen**

Logregel	Status	Status	Gebruikersnaam	Datum
Nieuwe bestanden zijn aan dit dossier toegevoegd.	Geupload	Aangemaakt	Vrachtwagen TruckDemo01	19-5-15 15:56
Nieuwe bestanden zijn aan dit dossier toegevoegd.	Geupload	Aangemaakt	Vrachtwagen TruckDemo01	19-5-15 15:56
	Ontvangen	Aangemaakt	AudaBox 603108	18-5-15 21:03

- Als u deze knop niet ziet en de volgende melding wordt getoond, dan bent u één of meerdere verplichte velden vergeten in te voeren:

**Dossier versturen**

Er wordt momenteel niet voldaan aan de eisen om het dossier te verzenden, pas als deze opgelost zijn verschijnt de verzenden knop (Denk aan verplichte velden, minimaal foto's en het resultaat van het Filter)

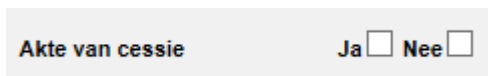


## Uitkering schadebedrag

Het vrachtwagenplatform zorgt er standaard voor dat de verzekeraar het schadebedrag uitkeert aan het schadeherstelbedrijf. Voor de uitkering is het noodzakelijk dat er daadwerkelijk herstel plaats heeft gevonden. Indien er (nog) geen herstel heeft plaatsgevonden mag er nimmer aanspraak gemaakt worden op de uitkering.

Indien u (of de verzekerde) door bepaalde redenen wilt dat de uitkering van het schadebedrag direct aan de verzekerde plaatsvindt, dan doet u dit als volgt:

- In het scherm van de intake vind u het volgende selectieveld:



Akte van cessie      Ja     Nee

- Als uw wilt dat uitkering direct aan de verzekerde plaatsvindt, kiest u hier voor **Nee**

Deze selectie kunt u tevens nog wijzigingen bij het opstellen / voor het indienen van de calculatie (als de reparatie plaats heeft gevonden).

Als er geen Akte van cessie aanwezig is en/of benodigd is voor de afhandeling van de schade, dan hoeft u *geen JA* te selecteren. De uitkering vind standaard al plaats aan de hersteller.

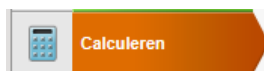
## Processtap “eindcalculatie”, stap voor stap

Wanneer u goedkeuring op uw intake heeft ontvangen, kan de reparatie van het voertuig plaatsvinden. Na afronden van de reparatie opent opnieuw het dossier (uit het overzicht of de notificatie e-mail):


- Dubbelklik in het dossieroverzicht op de regel van het betreffende dossier:

Ja	601581	Ontvangen	18-05-15 21... 19-05-15 20... Ja	Intake goedgekeurd
----	--------	-----------	----------------------------------	--------------------

- Klik op het tabblad “Calculeren”:



**Nb.:** u kunt tevens de andere dossiergegevens bekijken door op het gewenste tabblad te klikken

- Als u klaar bent om de calculatie op te gaan stellen, klik u nogmaals op  en verschijnt de calculatie pagina

1. Het calculatiemodel (vrachtwagen op opbouw) is automatisch voor u geselecteerd
2. Selecteer het juiste contract in de selectielijst, hiermee worden automatisch de juiste uurtarieven en instellingen overgenomen in het dossier



3. Klik op de knop ‘Start AudaPadWeb’ om de schade vast te leggen.

**Raadpleeg het ‘Snelstart vrachtwagen calculatie’ document voor alle details**

- Als u terug bent gekeerd in het platform, voert u de resterende (totaal)bedragen in die van toepassing zijn op de schade:

Tekstzonecode	Omschrijving	Eenheid	Waarde
13 <input type="checkbox"/>	Aftrek nog bruikbare delen	EUR	<input type="text" value="0"/>
27 <input type="checkbox"/>	Totaalbedrag kleinmateriaal	EUR	<input type="text" value="0"/>
42 <input type="checkbox"/>	Spuitmateriaalbedrag	EUR	<input type="text" value="0"/>
55 <input type="checkbox"/>	Totaalbedrag spuitloon met specificatie	EUR	<input type="text" value="0"/>
74 <input type="checkbox"/>	Uittijnen	EUR	<input type="text" value="0"/>
77 <input type="checkbox"/>	Milieu toeslag als vastbedrag	EUR	<input type="text" value="0"/>
89 <input type="checkbox"/>	Aftrek reparatiekosten	EUR	<input type="text" value="0"/>

**Nb 1:** afhankelijk van uw browser (instellingen) moet u een . of , gebruiken als scheidingstekens

**Nb 2:** de te hanteren codes/ bedragen, hangen af van de afspraken met uw opdrachtgever

