

# Anleitung

Auftragsbearbeitung in ceDis

---

Einleitung .....	3
Auftragssuche .....	4
Suchmaske: .....	4
Suchergebnis: .....	4
Auftragsdaten .....	5
Adressen .....	6
Adresse / Einsatzort: .....	6
Adresse / ceERP PartnerDB: .....	7
Besichtigungsobjekt .....	8
Beauftragungsarten / Bearbeitungsarten .....	9
Gutachten / Schadenkalkulation: .....	9
Nachbesichtigung Kostenvoranschlag/Gutachten: .....	9
Terminvorschlagswesen.....	10
Terminbestätigung .....	11
Historieneintrag / Wiedervorlage .....	12

### Einleitung

Die nachfolgend aufgeführten Punkte und deren Vollständigkeit und Richtigkeit sind in jedem Auftrag zu prüfen und gegebenenfalls zu korrigieren.

Bei jeder Besichtigung müssen die Fahrzeugschlüssel und die Fahrzeugpapiere (bei Totalschäden: Kopie des Fahrzeugbriefes), als auch ein Ansprechpartner vor Ort sein.

Allgemeine Daten:

- Welche zusätzlichen Vereinbarungen wurden besprochen  
(Dokumentieren in der Historie -> versenden an SV)

Sollte ein Auftrag nicht den vorgegebenen Bearbeitungsarten entsprechen bzw. gibt es während der Terminierung Unklarheiten, dann bitte alles vom Kunden über die Historie erfassen und nur eine Mail an carexpert senden.

## Auftragssuche

Suchmaske:

Suchergebnis:

Auftragssuche														
Auftrags-Nr	Status	Plausi	Prio	Wiedervorlage	Obje...	Firma	Name	PLZ	Ort	Auftragsart	Auftragseingang		Lesen	
5000769264	verteilt		Standard	16:02 10.02	Klein...	FFFFF	YYYYY XXXXX	18279	Lalendorf	Sonstiges	05.02.2016 09:48	407-3	Vervollständigen	
5000769439	verplant		Standard	15:37 10.02	Klein...	FFFFF	YYYYY XXXXX	65187	Wiesbaden	Sonstiges	10.02.2016 15:02	407-3	Terminieren	
													Reaktivieren	

Notizen:

## Auftragsdaten

- Schadennummer
- Auftraggeber
- Lokalität des Auftraggebers
- Schadensparte

Auftraggebernr.	10031	Schadennummer	KS6349497-0005
Auftraggeber	ERGO Versicherung AG	Korrespondenzkennz.	KF380910KR0063494970005+001001
Lokalität	100-S Berlin - ERGO Versicherung AG	Schadendatum	04.02.2016
Schadensparte	KH - Kraftfahrzeug Haftpflicht	Art des Auftragsein...	Email

- Auftragsart
- Schadenart
- Besichtigungsobjekt

Auftragsart	Gutachten/Schadenkalkulation	Erstzulassung	24.04.2009
Schadenart	Sachschaden	Schadenhöhe	
Besichtigungsobjekt	Anspruchsteller	Anzahl Fzge	
Hersteller	TOYOTA	Massenaktion	<input type="checkbox"/> Nicht für Aktion geeignet <input type="button" value="Ändern"/>
Typ	Prius	Fzg nicht fahrbereit	<input type="checkbox"/> Fahrzeug nicht fahrbereit <input type="button" value="Ändern"/>
Amtl. KFZ-Kennz.	B-FC6412	Werkstattbindung	<input type="checkbox"/> Werkstattbindung aktiv <input type="button" value="Ändern"/>

- Schadenhergang

<b>Schadenhergang</b>	<p>Schadensparte: Kraftfahrzeug Haftpflicht</p> <p>Auftragsergänzung:</p> <p>Auftragsart:</p> <p>Sachschaden</p> <p>Vertragstyp:</p> <p>Vertragsbedingung: BASIS</p> <p>Werkstattbindung: nein</p> <p>Schadenhergang: ast ist vn aufgefahren</p>
-----------------------	--

Notizen:

## Adressen

Adresse / Einsatzort:

- Anrede
- Firma ggf.
- Name
- Ansprechpartner
- Straße
- Postleitzahl
- Ort
- Telefonnummer
- Email-Adresse (relevant für den Produktversand)

The screenshot displays the 'Adresse bearbeiten' (Edit Address) dialog box. The background window shows a list of address types: Auftraggeber/Re.-Empfänger, Vermittler, Versicherungsnehmer, **Anspruchsteller** (selected), and Freie Adresse. The dialog box contains the following fields:

Adresstyp	Anspruchsteller	Telefon	+49 35188996677
Anrede	Herr	Telefon privat	
Firma	FFFFFF	Telefon mobil	+49 1228996677
Name	YYYYYY XXXXXX	Fax	
Ansprechpartner	AAAAAA	E-Mail	ano.anonymus@carexpert.de
Strasse	Glambecker Ring	Längengrad	13,575
PLZ	12679	Breitengrad	52,555
Ort	Berlin		
Teilort	Marzahn		
Bundesland	Berlin		
Land	Deutschland		

Buttons: OK, Abbrechen

Notizen:

## Adresse / ceERP PartnerDB:

Handelt es sich bei dem Einsatzort um eine Werkstatt / Autohaus / Abschleppdienst, muss ein Abgleich mit der ceERP PartnerDB erfolgen und daraus „übernommen“ werden.

The screenshot shows the 'ceERP Partnerdatenbank' window. At the top, there is a 'Filter' section with input fields for Firma, Telefonnummer, Land, Strasse, PLZ, Ort, Ortsteil, Hersteller, Fahrzeugart, and Umkreis (km). Buttons for 'Suchen' and 'Zurücksetzen' are located to the right of the filter fields. Below the filter is a table with the following columns: Firma, Typ, Straße, Land, PLZ, Ort, Ortsteil, Hersteller, Fzg. Art, and Gültig bis. The table is currently empty. To the right of the table, there is a vertical toolbar with buttons: Lesen, Bearbeiten, Neu, Kopieren, Anschreiben, ceERP PartnerDB, Löschen, Geocodieren, Anrufen, and In Grafik. At the bottom right of the window, there are buttons for 'Übernehmen' and 'Abbrechen'.

## Notizen:

## Besichtigungsobjekt

(abhängig von der Auftragsart)

- Objektgruppe
- Objektart
- Hersteller
- Typ
- AKZ
- Optional: Schadenhöhe und Erstzulassung

Adressen \ Historie \ Dokumente \ Anspruchstellerobjekt \ Versicherungsnehmerobjekt \ Korrespondierend \ Unklar \ Regulierung \			
<b>Anspruchsteller-Objekt</b>			
Objektgruppe	Personenkraftwagen	Erstzulassung	24.04.2009
Objektart	Pkw	Leistung in KW	0
Objektart Text		KM-Stand	0
Hersteller	TOYOTA	FIN	
Typ	Prius	Herstellerschlüssel-Nr.	0
Amtl. Kfz-Kennz.	B-FC6412	Typschlüssel-Nr.	0
Schadenhöhe			

Notizen:



### Beauftragungsarten / Bearbeitungsarten

#### Gutachten / Schadenkalkulation:

- Was ist beschädigt?
- Hebebühne notwendig?
- In welchem Zustand befindet sich das Fahrzeug (repariert/teilrepariert)?

#### Nachbesichtigung Kostenvoranschlag/Gutachten/Rechnungen:

- Zu prüfendes Dokument (KVA/GA/Rechnungen) vorhanden?
- Fahrzeugschein / Fahrzeugschlüssel
- Was ist beschädigt?
- Hebebühne notwendig?
- In welchem Zustand befindet sich das Fahrzeug (repariert/teilrepariert)?
- Ist das Fzg bereits repariert, darf bei NB KVA & NB GA keine Terminierung stattfinden, außer es wurde bereits in der vorangegangenen Historie vermerkt, dass das Fzg im reparierten Zustand besichtigt werden soll.
- Prüfprotokoll vorhanden? (Inhalt des Protokolls zwingend beachten)
  - Aus einer Nachbesichtigung kann lt. Prüfprotokoll auch eine andere Bearbeitungsart resultieren

#### Notizen:

## Terminvorschlagswesen

- Grundsätzlich müssen die Termine **montags bis freitags** und nur in der Zeit von **8:00 bis 16:00 Uhr** vereinbart werden.
- Zeitfenster:
  - optimal ganztägig (8-16 Uhr)
  - aber Minimum 4 Stunden
  - Fixtermine vermeiden
  - Vorgegebenes Zeitfenster nicht übernehmen
- Terminvorschläge von Kunden außerhalb des o.g. Zeitfensters, bzw. Termin an einem Samstag:
  - Info an ce und keine Terminierung durchführen

Notizen:

## Terminbestätigung

- Ansprechpartner muss eingetragen werden (mit dem Termin vereinbart wurde)
- Terminbestätigung wird per Mail/SMS versendet

**Terminvorschlag**

**Filter**

Datum von:  Datum bis:

von 1:  bis 1:

von 2:  bis 2:

Sachverständiger:

☒ wirtschaftlichster Termin  
☐ schnellstmöglicher Termin  
☒ SSD anzeigen

Neue Suche

**Vorschläge**

	21.04.2016	13:30	17:30
		07:30	11:30
		12:30	16:30
		13:00	17:00

**Auswahl**

Zeitfenster

☐ Manuelle Zeitangabe  
☒ Vorschlag übernehmen  
☐ Sondertermin

Termin vereinbart mit:

OK Abbrechen

**Soll eine Terminbestätigung versandt werden?**

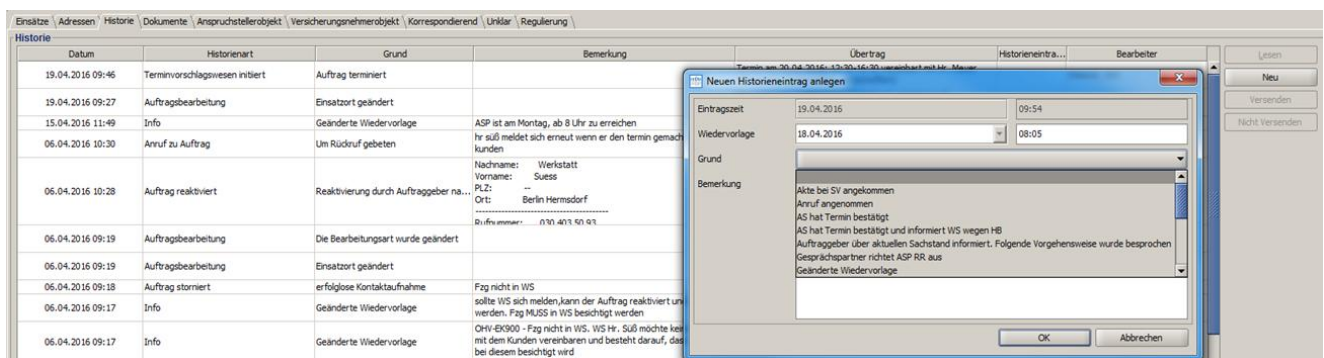
Adresstyp:

Versandweg: ☐ E-Mail ☒ SMS

Notizen:

## Historieneintrag / Wiedervorlage

- jede Information muss in die Historie eingetragen werden
- auch bei Aufträgen, welche nicht sofort terminiert werden können, muss ein Eintrag erfolgen
- es ist zu dokumentieren, wer angerufen hat und welche weitere Vorgehensweise abgestimmt wurde
- Einträge sollen kurz aber aussagekräftig sein
- gängige Abkürzungen (siehe „Abkürzungen Disposition“) können verwendet werden
- bitte auf Rechtschreibung achten (Historien können durch den Auftraggeber angefordert werden)
- Wiedervorlagezeiten, welche vom System vorgegeben werden dürfen nicht geändert werden



- Sobald eine unmittelbare Handlung durch carexpert erfolgen muss, bitte in der Historie dokumentieren und zusätzlich eine eMail an carexpert senden. z.B.:
  - bei Terminvorschlägen seitens Kunde für eine GG/Ermittlung (mit mehreren Beteiligten), diese in der Historie dokumentieren und bei Terminen < 5 Arbeitstage eine Mail an carexpert senden Terminabsage
  - Terminänderung
  - Änderung des Einsatzortes
  - Beschwerden
  - Anfragen durch Auftraggeber (z.B.: Agenturen)
  - Error-Log (Angabe der Auftragsnummer und der Tätigkeit im Auftrag und der Mail)

### Notizen:

**Condor Allgemeine Versicherungs-AG**

12/017345/090/010/WI

**Direct Line Versicherung AG**

A-141440400-12

**Ergo Versicherung AG**

KSxxxxxxxx-xxxx	Kasko und Krafthaftpflicht
HSxxxxxxxx-xxxx	Allgemeine Haftpflicht
TSxxxxxxxx-xxxx	Transportschaden
SSxxxxxxxx-xxxx	Campingversicherung

**KRAVAG-Allgemeine Versicherung AG**

xxx-32-xxxxxxxx-x	Kaskoschäden
xxx-31-xxxxxxxx-x	Krafthaftpflicht
xxx-20-xxxxxxxx-x	Allgem. Haftpflicht

**KRAVAG-LOGISTIK Versicherung AG**

xxx-32-xxxxxxxx-x	Kaskoschäden (KF)
xxx-31-xxxxxxxx-x	Krafthaftpflicht (KH)
xxx-20-xxxxxxxx-x	Allgem. Haftpflicht (AH)
xxx-60-xxxxxxxx-x	Hakenlastschäden (VH)

**LeasePlan Deutschland GmbH**

12-529787-71

**Mecklenburgische**

\_\_KV\_\_-123456789-002 und 53KH12-123456789-002

**Nürnberger Allg. Versicherungs-AG**

32-12-064064-4	oder	32120640644
30-xx-xxxxxx-x		Allg. Haftpflicht (AH)
31-xx-xxxxxx-x		Krafthaftpflicht (KH)
32-xx-xxxxxx-x		Kasko (KF)

**Optima Versicherungs-AG**

12/017345/090/010/WI

**R+V Allgemeine Versicherung AG**

010-KF-12715145-6

xxx-32-xxxxxxxx-x	Kaskoschäden (KF)
xxx-31-xxxxxxxx-x	Krafthaftpflicht (KH)
xxx-20-xxxxxxxx-x	Allgem. Haftpflicht (AH)
xxx-35-xxxxxxxx-x	Regulierungshilfe (RH)
xxx-36-xxxxxxxx-x	Schutzbrief Plus
xxx-40-xxxxxxxx-x	Feuerversicherung (FE) / Sachschaden landw. Maschinen

**R+V Direktversicherung AG (R+V 24 Direktversicherung AG)**

090-KF-12715145-6

xxx-32-xxxxxxxx-x	Kaskoschäden (KF)
xxx-31-xxxxxxxx-x	Krafthaftpflicht (KH)

**SV Sparkassen Versicherung**

12-43780

**Württembergische Gemeinde Versicherung (WGV)**

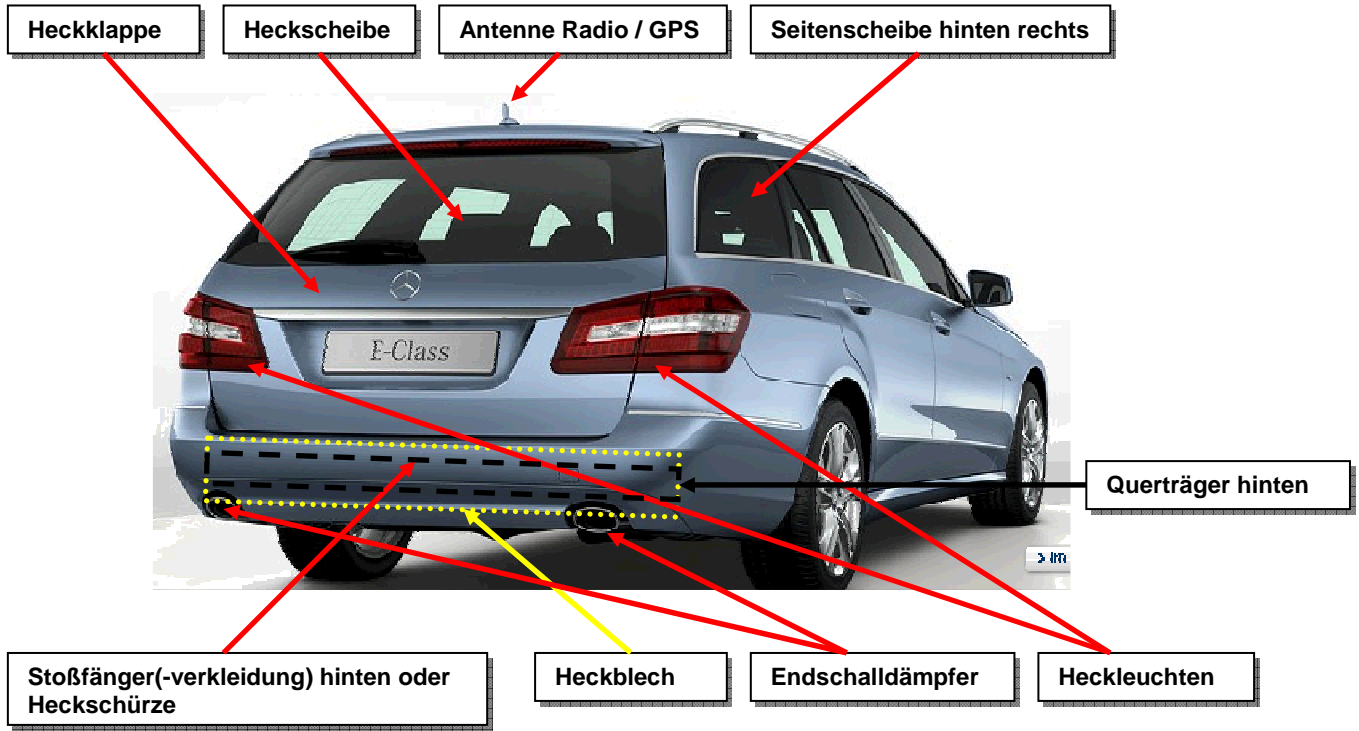
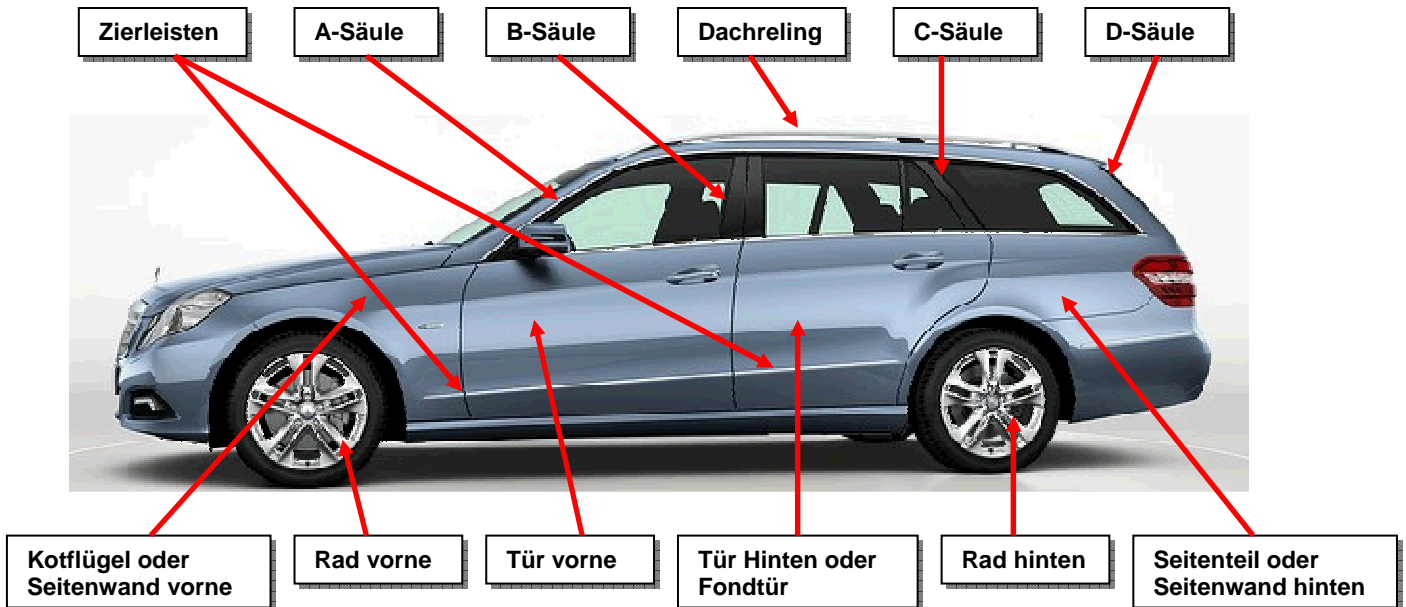
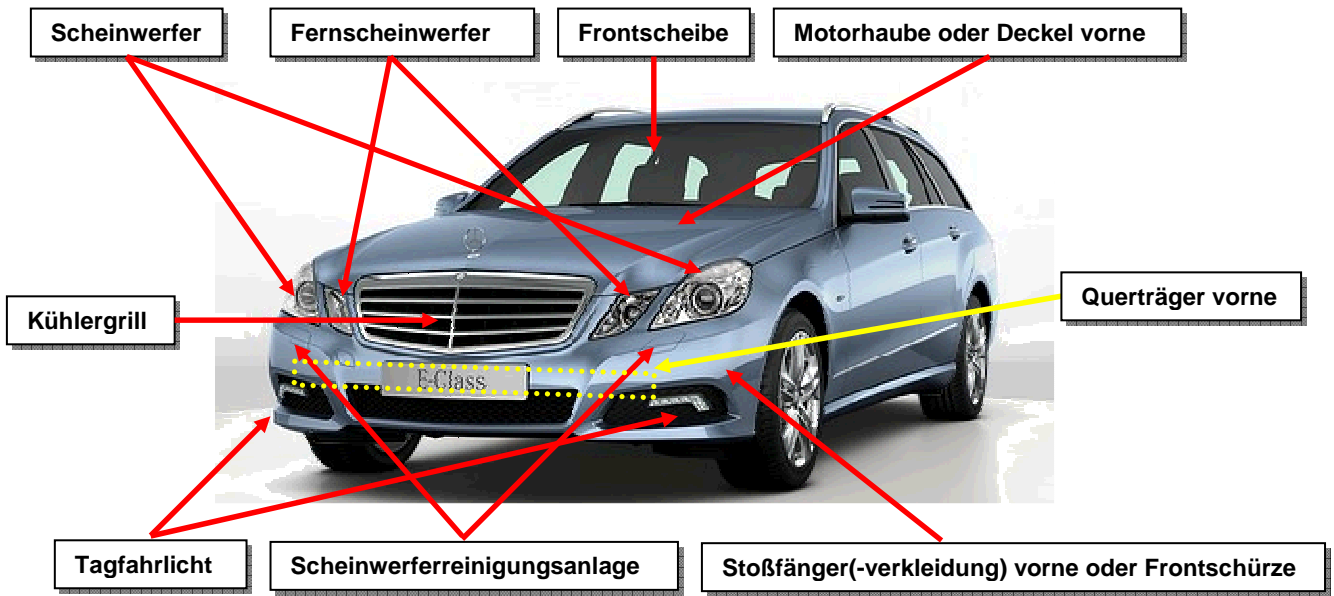
12-2367281 oder 12-102457

**Württembergische Versicherung AG**

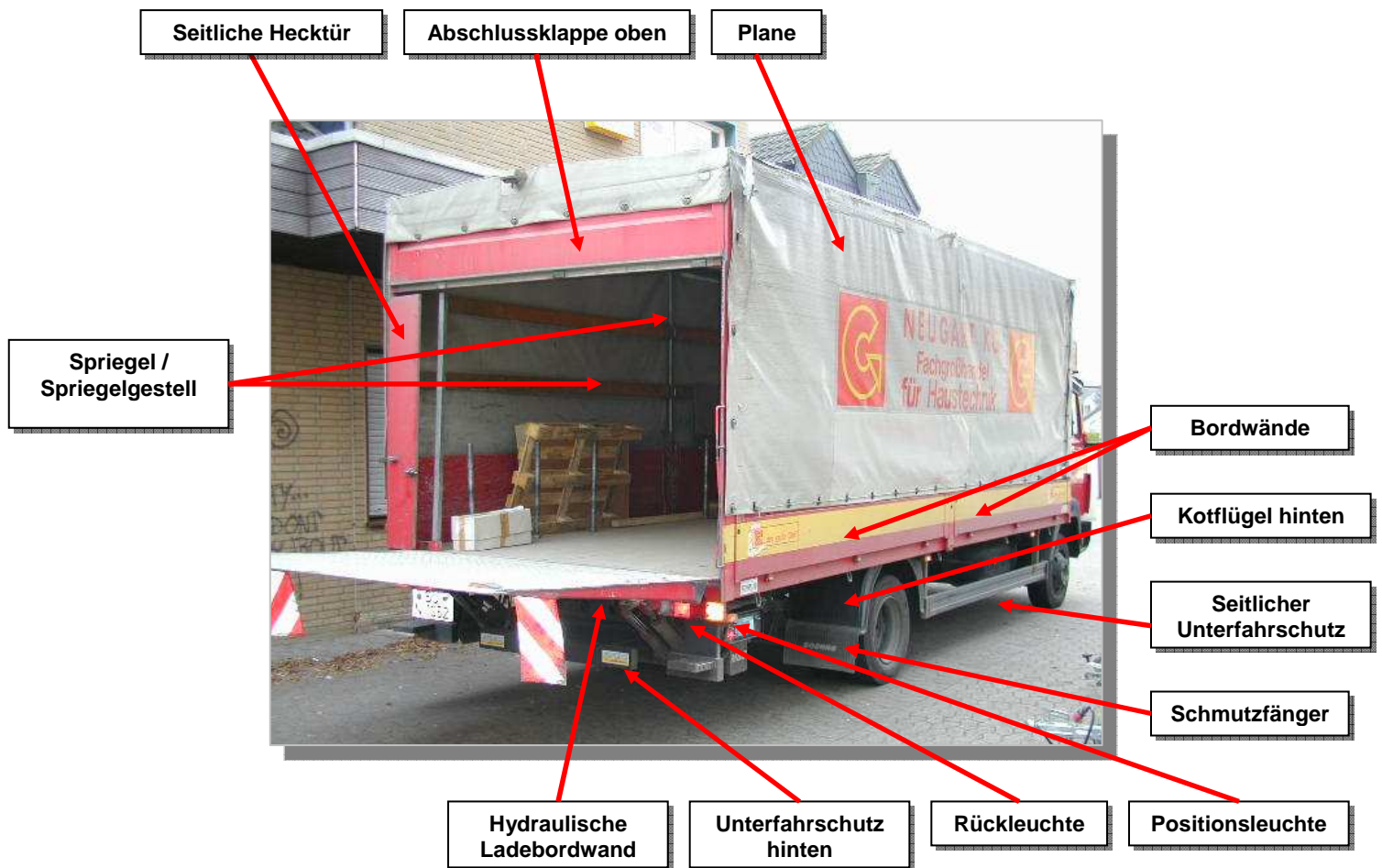
58-70438310-42

**Zurich Versicherung AG**

12-226576







[illegible]