



HANDLEIDING EXPERIENCE

BIJLAGE:

BEHOREND BIJ:

DISTRIBUTIEFUNCTIES:

HERSTELFUNCTIES:

RUIJTERSTELFUNCTIES:

VERSIE:

EEN (1)

SCHADEGARANT WERKWIJZE & GLASGARANT WERKWIJZE

SCHADEDISTRIBUTIEFUNCTIE & GLASDISTRIBUTIEFUNCTIE

HERSTELFUNCTIE COSMETISCH & NIET-COSMETISCH

RUIJTERSTELFUNCTIE & RUIJTERSTELFUNCTIE EXTERN

2.0

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	1
Voorwoord.....	2
1. Waarom eXperience?	3
1.1 Wat is eXperience?	3
1.2 Wat is het doel van eXperience?	4
1.3 Wat is de rol van Schadegarant bij eXperience?	4
2. Hoe start eXperience?	5
2.1 Gelabelde link.....	5
2.2 Afspraakknop website Schadegarant/Glasgarant.....	5
2.3 Verzekerde gaat rechtstreeks naar de dealer of hersteller	6
3. eXperience voor verzekerde	7
3.1 Schade melden.....	7
3.2 Persoonlijke gegevens invullen	8
3.3 Schade beschrijven	13
3.4 Foto's toevoegen.....	15
3.5 Herstelbedrijf kiezen	16
3.6 Track-and-trace pagina	18
4. E-mails naar verzekerde	20
4.1 eXperience dossier aangemaakt	20
4.2 Herstelbedrijf geselecteerd	21
4.3 Afspraak gemaakt.....	21
4.3.1 Check-In	22
4.3.2 Check-out	22
5. eXperience voor de hersteller	24
5.1 eXperience in eXchange	24
5.2 De eXperience omgeving van het dossier	25
5.2.1 Check-In afspraak	26
5.2.2 Check-out afspraak	27
5.2.3 eXchange dossier gesloten en voertuig afgeleverd	28
5.3 eXperience en backoffice	29
6. Document historie	30

Voorwoord

Schadegarant start met nieuwe service: eXperience

Schadegarant geeft hiermee invulling aan de wens van haar verzekeraars om de klantreis bij autoschade en autoruitschade verder te optimaliseren. Een verzekerde kan via eXperience in een paar klikken zelf een schade melden, een afspraak voor herstel maken en de voortgang van het hersteltraject volgen. Met eXperience verhoogt Schadegarant niet alleen het serviceniveau aan verzekerden, ook de aangesloten verzekeraars, hun gevolmachtigd agenten én het herstelnetwerk profiteren van deze aantrekkelijke dienst. Via dochterstichting Glasgarant zijn ook de ruitschadeherstelbedrijven aan eXperience gekoppeld

Meer gemak voor verzekerde

De bestaande dienstverlening van Schadegarant zorgde altijd al voor een geruisloze afwikkeling van autoschades. Passend bij deze tijd, willen Schadegarantverzekeraars hun klanten nog meer gemak bieden bij het melden van schade én het vinden van een schadeherstelbedrijf. Van Donk: *“Klanten zijn gewend aan handige websites en apps die je in een paar klikken naar het gewenste resultaat brengen. eXperience sluit hier perfect op aan.”* Via eXperience kan verzekerde eenvoudig, bijvoorbeeld met een smartphone, een aantal persoonlijke gegevens en gegevens over de schade invullen. Ook is het heel makkelijk om foto's en/of video's toe te voegen. Een schouwing vooraf is dan niet meer nodig. Na het kiezen van een herstelbedrijf zal dat bedrijf binnen een werkdag contact opnemen om een afspraak te maken. eXperience houdt de verzekerde vervolgens per e-mail op de hoogte van de status en verzamelt alle relevante informatie op de track-and-trace pagina. Inloggen kan met het kenteken van de betreffende auto.

Verzekeraar of gevolmachtigd agent blijft in beeld

Door eXperience te koppelen met de systemen van de aan Schadegarant deelnemende verzekeraars en gevolmachtigd agenten, ontstaat er een optimale uitwisseling van data. Dit levert veel efficiency in hun processen op. Frank van Donk ligt toe: *“Door dit platform als voorportaal aan ons bestaande proces toe te voegen verwachten wij dat de schadeafwikkeling bij verzekeraars en gevolmachtigd agenten vereenvoudigt. Bovendien maakt eXperience het makkelijker om verzekerden naar ons herstelnetwerk te verwijzen”*. Verder kan ervoor gekozen worden om de opmaak van eXperience te labelen met de vertrouwde huisstijl van de verzekeraar of gevolmachtigd agent. Dat zorgt ervoor dat deze gedurende het gehele schadehersteltraject bij de verzekerde in beeld blijft.

Tijdwinst voor de schadehersteller

De informatie die verzekerde via eXperience invult, koppelt Schadegarant direct aan een eXchange dossier. Zodra er een herstelbedrijf is gekozen, ontvangt dat bedrijf een notificatiebericht dat er een nieuw dossier klaarstaat. Dit dossier bevat alle benodigde gegevens van de verzekerde en het voertuig. Ook heeft de verzekeraar of volmacht er al (automatisch) dekking op afgegeven, wat betekent dat de herstelkosten -na goedkeur van de calculatie- geclaimd kunnen worden. De foto's die verzekerde zelf kan toevoegen, geven vaak een prima beeld van de schade. Hiermee kunnen herstelbedrijven de werkzaamheden direct inplannen. Van Donk vertelt *“De enthousiaste ervaringen van de herstelbedrijven die meededen met de pilot voor eXperience, bevestigde onze verwachtingen. Wij kijken dan ook vol vertrouwen uit naar de reacties op onze nieuwe service.”*

1. Waarom eXperience?

In dit hoofdstuk leggen we kort uit wat eXperience is, welk doel we ermee willen bereiken en welke rol wij hierbij vervullen.

1.1 Wat is eXperience?

eXperience is een online platform waarop verzekerde zijn auto(ruit)schade meldt, persoonlijke gegevens doorgeeft, de schade beschrijft, eventueel foto's toevoegt en een herstelbedrijf uit het netwerk van Schadegarant kiest. Zodra het eXperience dossier compleet is wordt het gedeeld met het gekozen Schadegarantbedrijf. Dat bedrijf dient vervolgens binnen één werkdag telefonisch contact met verzekerde op te nemen.

Het voordeel van eXperience is dat de afwikkeling van schade efficiënter wordt doordat het herstelbedrijf vooraf al veel gegevens ontvangt. Wanneer verzekerde duidelijke foto's aan eXperience toevoegt scheelt dit een extra ritje naar het herstelbedrijf. Deze voordelen kunnen de verzekerde motiveren om eXperience te gebruiken.

Na het aanmaken van zijn persoonlijke dossier, houdt eXperience de verzekerde op vaste momenten via e-mail berichten op de hoogte van de voortgang van zijn schademelding. Aan deze e-mailberichten is een track-and-trace pagina gekoppeld. Met zijn e-mailadres en kenteken krijgt verzekerde toegang tot deze pagina. Zo kan verzekerde op elk moment de status van zijn schade volgen.

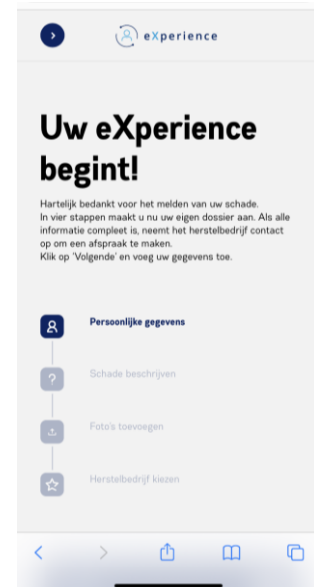
Onderstaande infographic brengt het eXperience hersteltraject in beeld:



1.2 Wat is het doel van eXperience?

Consumenten zijn gewend aan handige websites en apps die je in een paar klikken naar het gewenste resultaat brengen. Dit werkt snel en kan op elk tijdstip van de dag. Met eXperience komen de aan Schadegarant deelnemende verzekeraars aan deze hooggewaardeerde standaard tegemoet. Verzekeraars willen hun verzekerden -ook als het om auto(ruit)schade gaat- een fantastische klantervaring bieden. Juist dan, want auto(ruit)schade is vaak al vervelend en ingewikkeld genoeg.

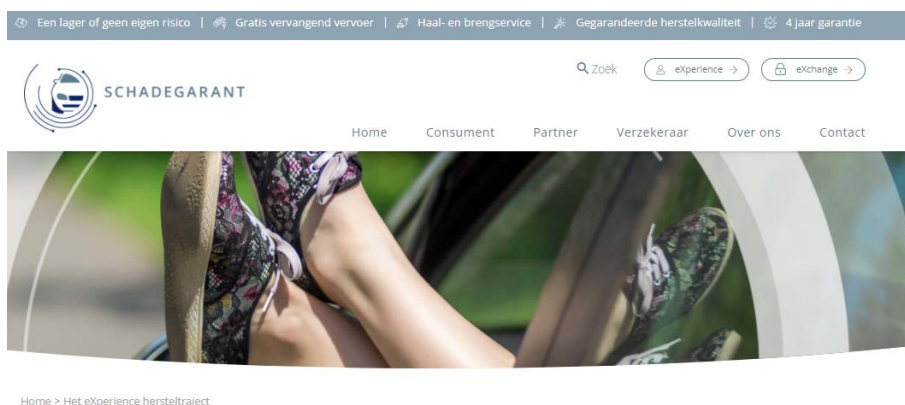
Om het afwikkelen van auto(ruit)schade voor verzekerde zo eenvoudig en duidelijk mogelijk te houden, is ervoor gekozen om de hele eXperience in de *look & feel* van de verzekeraar (of gevolmachtigd agent agent) aan te bieden. Dit betekent dat zowel de webpagina's voor de schademelding, de track-and-trace-pagina als alle e-mailberichten voorzien zijn van het logo en de huisstijlelementen die de verzekerde kent van zijn eigen verzekeraar (of gevolmachtigd agent). Ook e-mails die via eXperience door het herstelbedrijf worden verzonden, zijn voorzien van de huisstijl en het logo van de verzekeraar (of gevolmachtigd agent).



1.3 Wat is de rol van Schadegarant bij eXperience?

Schadegarant faciliteert eXperience voor de deelnemende verzekeraars en hun gevolmachtigd agenten. Daarbij is het de bedoeling dat wij voor de verzekerde onzichtbaar blijven. Verzekeraars en hun gevolmachtigd agenten kunnen er in principe vanuit gaan dat in de beleving van de verzekerde eXperience door de verzekeraar (of gevolmachtigd agent) wordt beheerd.

Toch zijn er momenten waarop Schadegarant in beeld komt. Dit gebeurt zodra er vragen of klachten ontstaan die niet voortijdig opgevangen worden via de FAQ-service die tijdens de schademelding meedraait. Schadegarant faciliteert namelijk de antwoorden op de veelgestelde (technische) vragen van gebruikers (consumenten, partners en verzekeraars) over eXperience. Om dit in goede banen te leiden hebben wij een speciale [eXperience pagina](#) aan onze website toegevoegd. De link naar deze pagina is in de header van onze website opgenomen.



Home > Het eXperience hersteltraject

Het eXperience hersteltraject

Op deze pagina verzamelen we alle informatie over eXperience. Hier vindt u onder andere de rubrieken met veelgestelde vragen voor consumenten, verzekeraars en partners. Naast de opnamen van onze webinars over eXperience, kunnen verzekeraars en partners tevens de gebruikershandleiding bekijken.

De eXperience pagina is een landingspagina waar alle partijen terecht kunnen. We verzamelen hier alle informatie over eXperience.

Deze handleiding en de linkjes naar onze [webinars](#) zijn op de eXperience pagina te vinden. Via de veelgestelde vragen geven we onder andere antwoord op vragen die tijdens de webinars gesteld werden.

2. Hoe start eXperience?

De Schadegarantverzekeraars en hun gevolmachtigd agenten verwijzen nu veelal via hun eigen website door naar de algemene bedrijvengoeker op de website van Schadegarant (www.schadegarant.nl) of Glasgarant (www.glasgarant.nl). Deze website met bedrijvengoeker blijft naast eXperience bestaan. In dit hoofdstuk leggen we uit op welke manieren een verzekerde met eXperience in aanraking kan komen.



2.1 Gelabelde link

Met eXperience voegen wij een extra mogelijkheid toe waarmee verzekerde meteen zelf een schade kan melden. De verzekeraar of gevolmachtigd agent krijgt hiertoe een eigen gelabelde eXperience-URL waarmee ze hun verzekerden naar eXperience kunnen doorverwijzen. eXperience neemt dan automatisch de eigen look & feel van het label van die verzekeraar of de gevolmachtigd agent over (zie voorbeeld in § 1.2). Deze link kan op de website van de verzekeraar staan en/of via e-mail verzonden worden.

2.2 Afspraakknop website Schadegarant/Glasgarant

Als verzekerde niet goed weet waar hij/zij is verzekerd en bijvoorbeeld op de groene kaart ziet dat schadeafwikkeling via Schadegarant/Glasgarant voordelen biedt, is de kans groot dat hij/zij onze website bezoekt. Zodra verzekerde dan via de bedrijvengoeker een herstellpartner selecteert, wordt de knop 'online afspraak maken' zichtbaar.

J&J Testherstel

Online afspraak maken

Adres

Stationsweg Oost 184
3931EW Woudenberg

Telefoon

085-9020876

Email

info@schadegarant.nl

Website

www.schadegarant.nl



De knop 'Online afspraak maken' leidt rechtstreeks naar eXperience. Daar start het proces voor verzekerde om de schade te melden en persoonlijke- en schadegegevens in te voeren.

Aan de hand van het opgevoerde kenteken en de schadedatum gaat eXperience na bij welke Schadegarant- of Glasgarantverzekeraar of gevolmachtigd agent de autopolis loopt. eXperience toont dan nog een algemene/neutrale look & feel.

Als blijkt dat de betreffende auto niet bij een Schadegarant of Glasgarant aangesloten verzekeraar of gevolmachtigd agent verzekerd is, ontvangt verzekerde een bericht dat de schade niet via Schadegarant of Glasgarant afgewikkeld kan worden en dat er contact met de verzekeraar opgenomen moet worden.

Als de polis wel bij een Schadegarant of Glasgarant aangesloten verzekeraar of gevolmachtigd agent loopt, kan verzekerde verder gaan met het invoeren van persoonlijke- en schadegegevens. eXperience neemt dan automatisch de look & feel van de betreffende verzekeraar of gevolmachtigd agent aan. eXperience legt deze gegevens ook meteen vast in eXchange. Zo weet u als herstellpartner dus op voorhand al waar verzekerde is verzekerd.

2.3 Verzekerde gaat rechtstreeks naar de dealer of hersteller

Verzekerde kan natuurlijk ook altijd rechtstreeks bij uw bedrijf terecht. In dat geval maakt uw bedrijf zoals gebruikelijk de schademelding aan in eXchange. Verzekerde hoeft dan geen foto's aan te leveren. Die maakt u tijdens de intake. Zodra het e-mailadres van verzekerde in eXchange is ingevoerd, ontvangt verzekerde automatisch een e-mail vanuit eXperience. Daarin is een link opgenomen naar de Track & Trace pagina die in de look & feel van de verzekeraar of gevolmachtigd agent is opgemaakt. Verzekerde kan via de Track & Trace pagina de status van het hersteltraject volgen. eXperience stuurt daarnaast notificatie e-mails zodra er wat wijzigt.

3. eXperience voor verzekerde

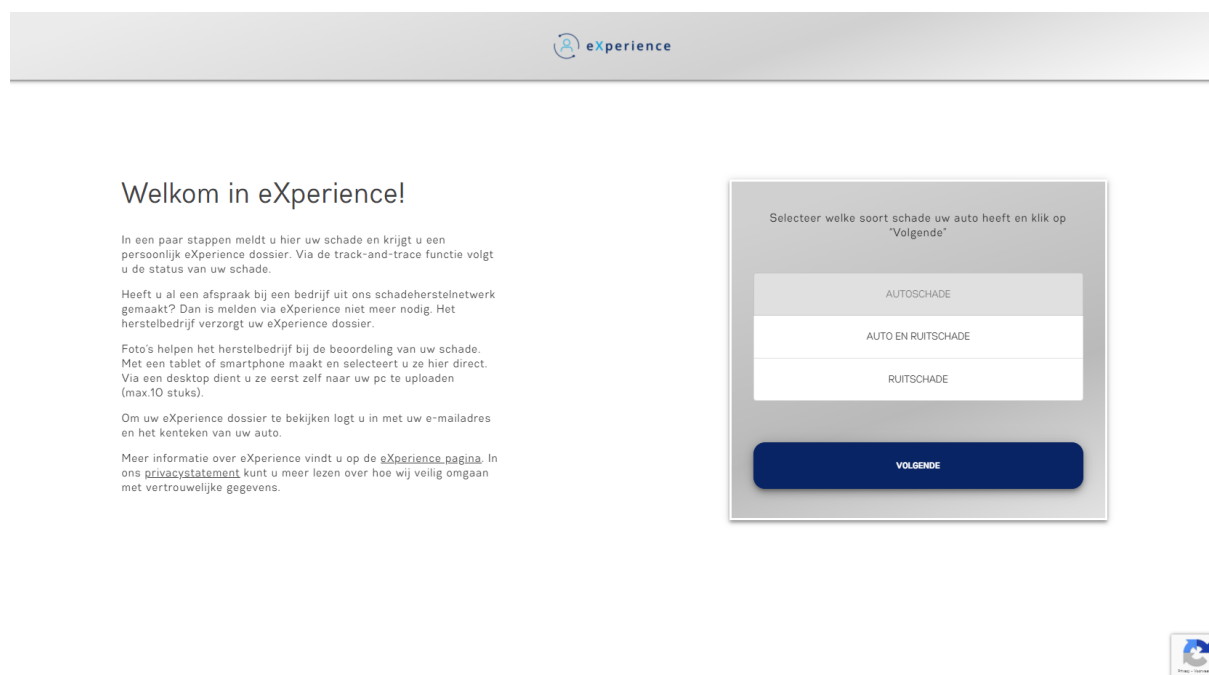
In dit hoofdstuk leggen we aan de hand van screenshots uit wat er gebeurt als verzekerde de eXperience link aanklikt. Daarbij is het goed om te weten dat het eXperience platform 'mobile first' is ingericht. Dit betekent dat de pagina's in de eerste plaats bedoeld zijn om via een mobiel apparaat (smartphone of tablet) te bekijken. Via een desktop computer werkt eXperience ook prima, maar is de opmaak net even anders. In deze handleiding gebruiken wij screenshots van een desktop.

3.1 Schade melden

Op de eerste pagina krijgt verzekerde een korte introductietekst over het eXperience proces. Ook wordt er verwezen naar de [eXperience pagina](#). Dit is een internetpagina die via de website van Schadegarant en Glasgarant beschikbaar is. Op deze pagina verzamelen wij alle informatie over eXperience (zoals deze handleiding) en houden we rubrieken met veelgestelde vragen bij voor de volgende drie doelgroepen: 1) consument, 2) partner, 3) verzekeraar.

1. Schadetype selecteren

Op dezelfde pagina als de introductie, kan verzekerde meteen het schadetype selecteren. Er kan gekozen worden voor: Autoschade, Autoschade én Ruitschade, Ruitschade. Deze opties zijn gelijk aan die van de bedrijvenzoeker op de website van Schadegarant en Glasgarant.



The screenshot shows the eXperience interface. At the top is a header with the eXperience logo. Below it is a section titled 'Welkom in eXperience!' with several paragraphs of text explaining the process. To the right of the text is a modal window titled 'Selecteer welke soort schade uw auto heeft en klik op "Volgende"'. The modal contains three radio button options: 'AUTOSCHADE', 'AUTO EN RUIJSCHADE', and 'RUIJSCHADE'. At the bottom of the modal is a blue button labeled 'VOLGENDE'.

2. Kenteken en schadedatum invullen

Zodra het schadetype is geselecteerd wordt er gevraagd om het kenteken en de schadedatum in te vullen. Als er dan op de knop 'eXperience dossier aanmaken' wordt geklikt, is de schade gemeld.

Welkom in eXperience!

In een paar stappen meldt u hier uw schade en krijgt u een persoonlijk eXperience dossier. Via de track-and-trace functie volgt u de status van uw schade.

Heeft u al een afspraak bij een bedrijf uit ons schadeherstelnetwerk gemaakt? Dan is melden via eXperience niet meer nodig. Het herstelbedrijf verzorgt uw eXperience dossier.

Foto's helpen het herstelbedrijf bij de beoordeling van uw schade. Met een tablet of smartphone maakt en selecteert u ze hier direct. Via een desktop dient u ze eerst zelf naar uw pc te uploaden (max.10 stuks).

Om uw eXperience dossier te bekijken logt u in met uw e-mailadres en het kenteken van uw auto.

Meer informatie over eXperience vindt u op de [eXperience pagina](#). In ons [privacystatement](#) kunt u meer lezen over hoe wij veilig omgaan met vertrouwelijke gegevens.

Vul hier uw gegevens in

Kenteken *

NL HZ276T

Schadedatum *

01-11-2021

EXPERIENCE DOSSIER AANMAKEN



Bij het aanmaken van het eXperience dossier controleren wij altijd of verzekerde echt een persoon is en geen robot:

Welkom in eXperience!

In een paar stappen meldt u hier uw schade en krijgt u een persoonlijk eXperience dossier. Via de track-and-trace functie volgt u de status van uw schade.

Foto's helpen het herstelbedrijf bij de beoordeling van uw schade. Met een tablet of smartphone maakt en selecteert u ze hier direct. Via een desktop dient u ze eerst zelf naar uw pc te uploaden (max.10 stuks).

Om uw eXperience dossier te bekijken logt u in met uw e-mailadres en het kenteken van uw auto.

Meer informatie over eXperience vindt u op de [eXperience pagina](#). In ons [privacystatement](#) kunt u meer lezen over hoe wij veilig omgaan met vertrouwelijke gegevens.

Vul hier uw gegevens in

Kenteken *

90TVD9

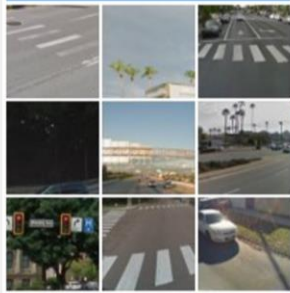
Schadedatum *

31-03-2021

EXPERIENCE DOSSIER AANMAKEN

Selecteer alle afbeeldingen met **zebrapaden**

Klik op Verifiëren zodra er geen afbeeldingen meer zijn.



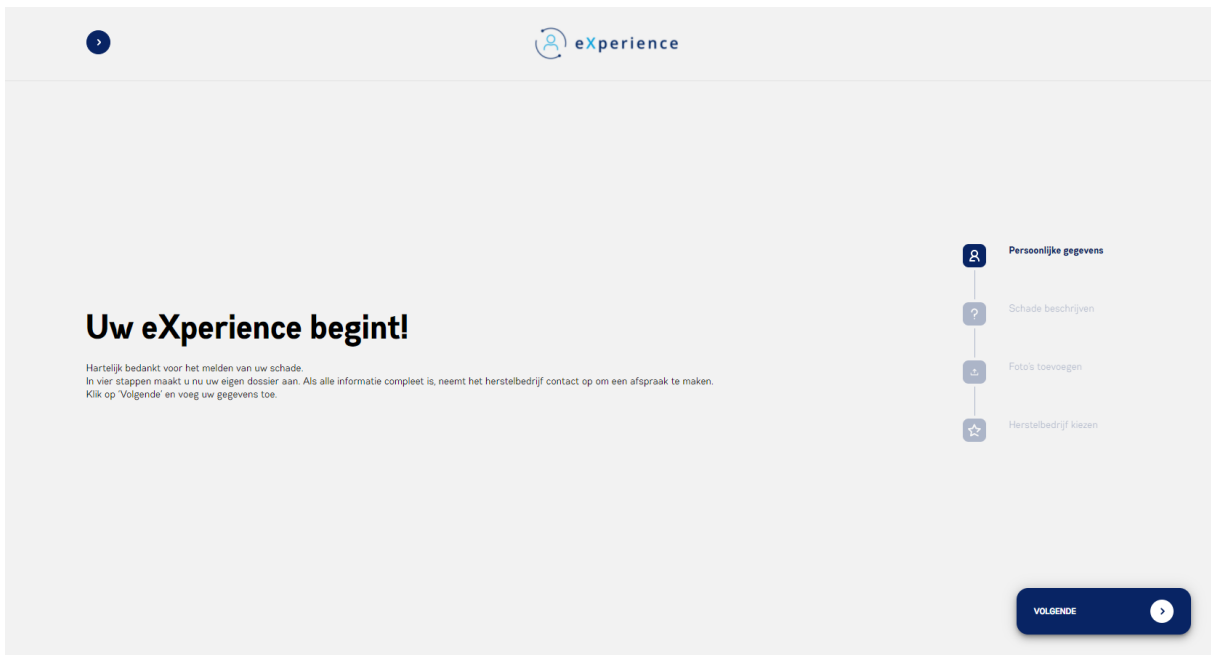
VERIFIËREN



3.2 Persoonlijke gegevens invullen

Nu de schade gemeld is gaat verzekerde zijn eXperience dossier verder invullen met persoonlijke gegevens.

eXperience kan ook beginnen via de bedrijvencoöördinator van Schadegarant en Glasgarant. In dat geval checken wij na de schademelding eerst bij welke verzekeraar het voertuig verzekerd is. Als dit een verzekeraar is die deelneemt aan Schadegarant en Glasgarant gaat eXperience verder. Als dat niet het geval is, vermelden wij dit aan verzekerde in de eXperience omgeving. Verzekerde zal daarna zelf contact moeten opnemen met de eigen verzekeraar of volmacht.



Uw eXperience begint!

Hartelijk bedankt voor het melden van uw schade.
In vier stappen maakt u nu uw eigen dossier aan. Als alle informatie compleet is, neemt het herstelbedrijf contact op om een afspraak te maken.
Klik op 'Volgende' en voeg uw gegevens toe.

- Persoonlijke gegevens
- Schade beschrijven
- Foto's toevoegen
- Herstelbedrijf kiezen

VOLGENDE

Het kan zijn dat verzekerde de schade al gemeld heeft bij de verzekeraar die een aantal gegevens vastgelegd heeft. Daarom controleert eXperience altijd of het kenteken en de schadedatum correct ontvangen zijn.



Persoonlijke gegevens

Hebben wij uw kenteken en schadedatum goed ontvangen?

Kenteken **Schadedatum**

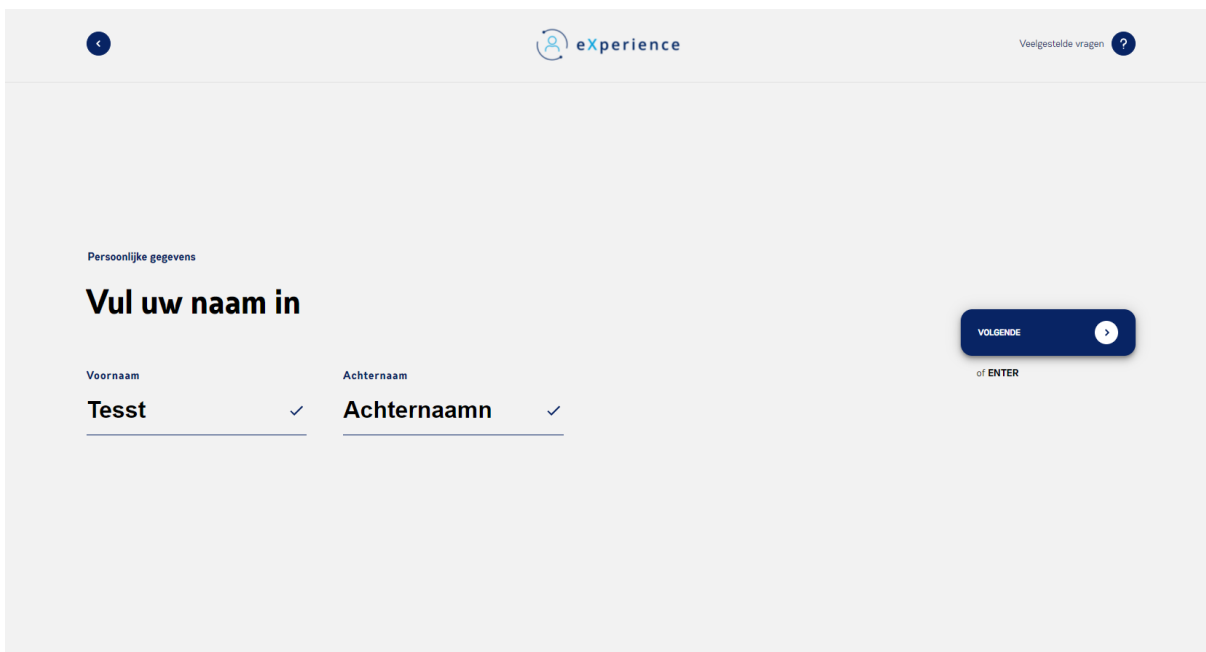
RR985T ✓ 01-11-2021

VOLGENDE

of ENTER

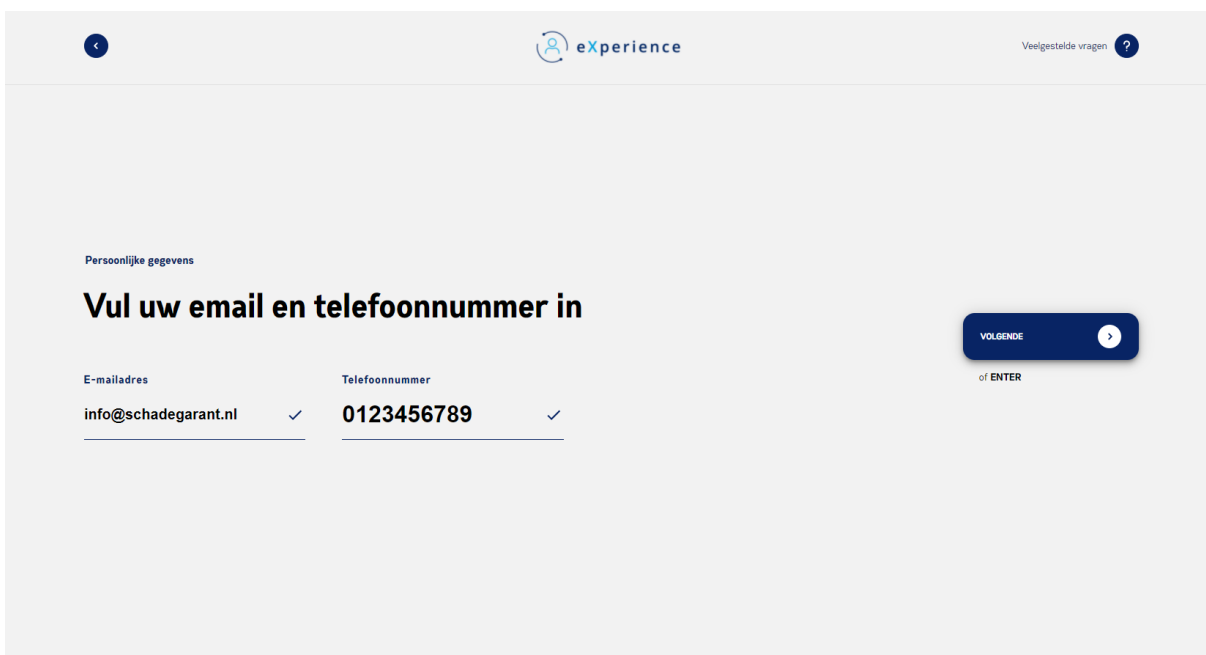
Vervolgens kunnen de schermen voor de persoonlijke gegevens ingevuld worden.

Voornaam en achternaam:



The screenshot shows the eXperience registration interface. At the top, there is a navigation bar with a back arrow, the eXperience logo, and a link for 'Veelgestelde vragen' (Frequently asked questions). The main heading is 'Persoonlijke gegevens' (Personal data). Below this, the instruction 'Vul uw naam in' (Enter your name) is displayed. There are two input fields: 'Voornaam' (First name) with the value 'Tesst' and 'Achternaam' (Last name) with the value 'Achternaamn'. Both fields have a checkmark indicating they are valid. To the right of the input fields is a blue button labeled 'VOLGENDE' (Next) with a right arrow icon. Below the button, it says 'of ENTER'.

e-mailadres en telefoonnummer:



The screenshot shows the eXperience registration interface. At the top, there is a navigation bar with a back arrow, the eXperience logo, and a link for 'Veelgestelde vragen' (Frequently asked questions). The main heading is 'Persoonlijke gegevens' (Personal data). Below this, the instruction 'Vul uw email en telefoonnummer in' (Enter your email and phone number) is displayed. There are two input fields: 'E-mailadres' (Email address) with the value 'info@schadegarant.nl' and 'Telefoonnummer' (Phone number) with the value '0123456789'. Both fields have a checkmark indicating they are valid. To the right of the input fields is a blue button labeled 'VOLGENDE' (Next) with a right arrow icon. Below the button, it says 'of ENTER'.

Postcode en huisnummer:



< eXperience Veelgestelde vragen ?

Persoonlijke gegevens

Controleer uw postcode en huisnummer

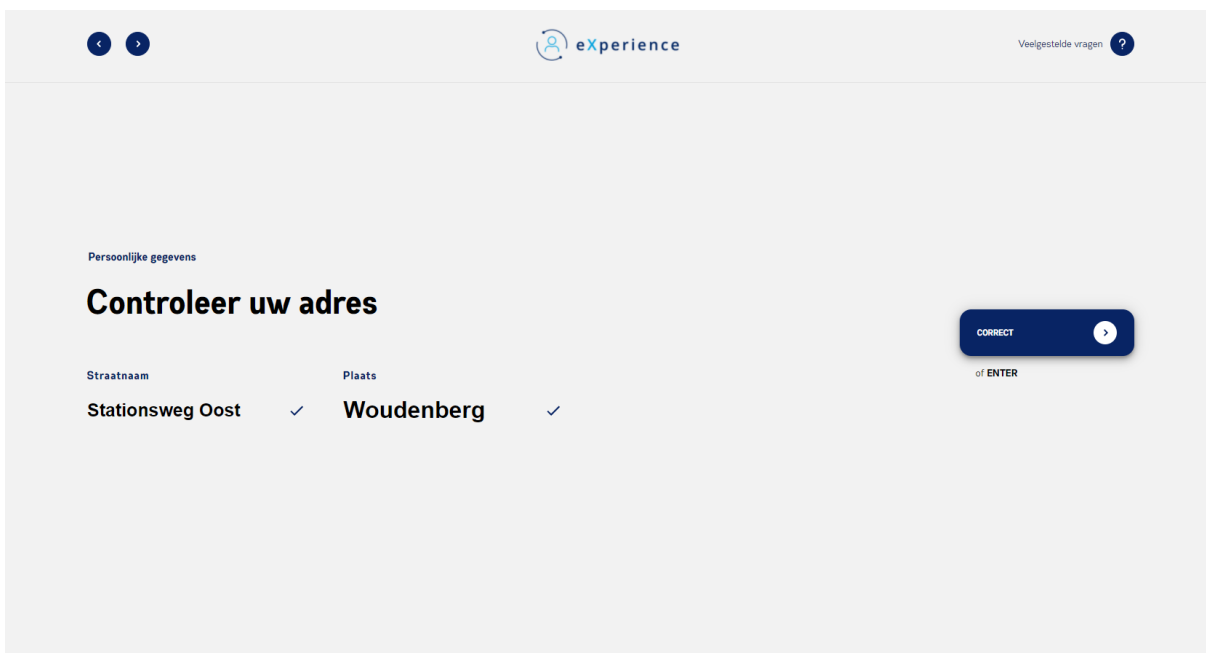
Postcode Huisnummer

3931EW ✓ 184 ✓ Toevoeging ✓

CORRECT >

of ENTER

eXperience vult op basis van de postcode en huisnummer alvast de straatnaam en woonplaats in:



< > eXperience Veelgestelde vragen ?

Persoonlijke gegevens

Controleer uw adres

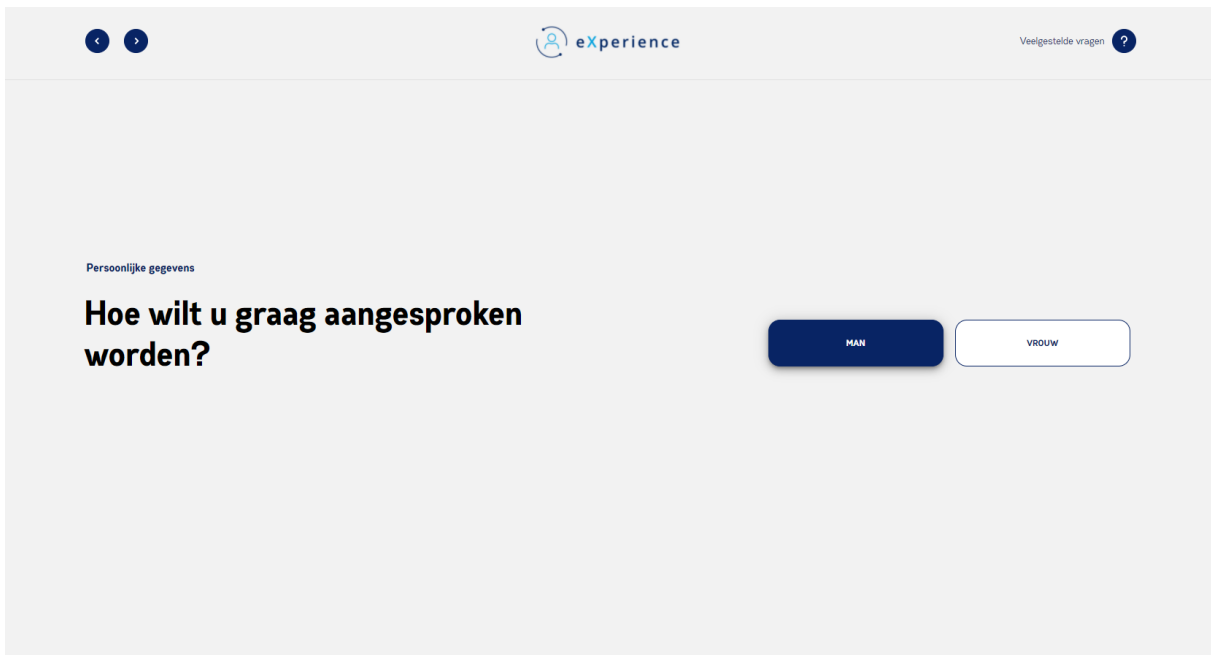
Straatnaam Plaats

Stationsweg Oost ✓ Woudenberg ✓

CORRECT >

of ENTER

Aanspreekvorm:



Navigation: < >

eXperience

Veelgestelde vragen ?

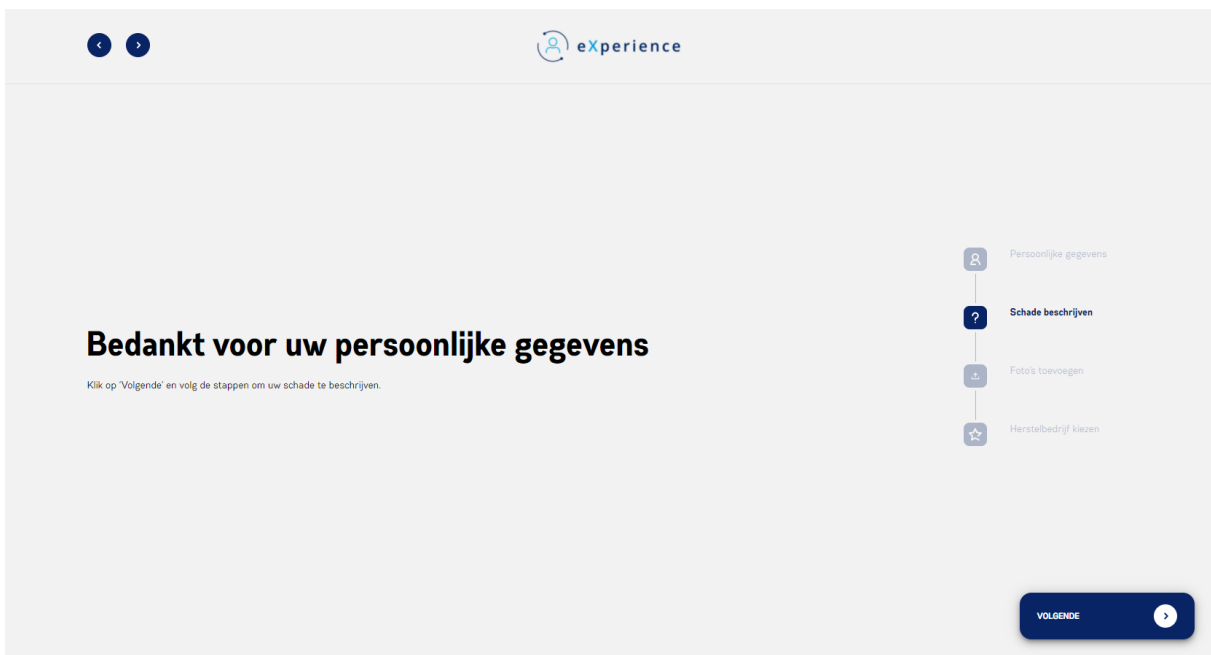
Persoonlijke gegevens

Hoe wilt u graag aangesproken worden?

MAN

VROUW

Zodra alle persoonlijke gegevens ingevuld zijn gaat eXperience door naar de pagina's waar de schade beschreven moet worden.



Navigation: < >

eXperience

Bedankt voor uw persoonlijke gegevens

Klik op 'Volgende' en volg de stappen om uw schade te beschrijven.

- Persoonlijke gegevens
- Schade beschrijven**
- Foto's toevoegen
- Herstelbedrijf kiezen

VOLGENDE >

Op elke pagina is een knop met veelgestelde vragen opgenomen. Onder deze knop verzamelt eXperience de antwoorden op vragen die relevant zijn voor de betreffende pagina. Als het antwoord er niet tussen staat kan er doorgelikt worden naar de veelgestelde vragen op de eXperience pagina op de website van Schadegarant en Glasgarant.

Veelgestelde vragen

Hoe is de schade ontstaan?

CORRECT

of ENTER

Waarom moet ik opgeven hoe de schade is ontstaan?

Wat betekenen de verschillende oorzaken precies?

Aanrijding met voertuig - U heeft een aanrijding gehad met een ander gemotoriseerd voertuig, dit kan bijvoorbeeld een auto, busje, vrachtwagen of scooter zijn.

Aanrijding met voetganger/fiets - U heeft een aanrijding gehad met een niet-gemotoriseerd voertuig zoals een fiets of een voetganger.

Aanrijding met dier - U heeft een aanrijding gehad met een dier op de weg, bijvoorbeeld een hond, hert of gans.

Aanrijding met vast object - U heeft bijvoorbeeld een aanrijding gehad met een hekje, een vangrail of een bord langs de weg.

Diefstal - Er is in uw auto ingebroken en er zijn eigendommen van u uit de auto gestolen of er zijn onderdelen van uw auto uit uw auto gestolen.

Vandalisme - Uw auto is (opzettelijk) beschadigd aan binnen- of buitenkant.

Hagel/storm - Uw auto heeft schade opgelopen als gevolg van een hagelbui of een storm.

Brand - Uw auto heeft schade opgelopen als gevolg van een brand in of in de buurt van uw auto.

Staat uw vraag hier niet tussen? [Klik hier](#)

3.3 Schade beschrijven

Vervolgens moet de schade beschreven worden. Verzekerde moet voor de schadeoorzaak kiezen uit de voorgeprogrammeerde opties.

eXperience toont niet alle schadeoorzaken zoals we die in eXchange kennen. Wij zullen periodiek evalueren hoe verzekerde omgaat met de schadeoorzaken zoals die nu in eXperience zichtbaar zijn.

Eerst wordt gevraagd of de schade werd veroorzaakt door een aanrijding of iets anders:

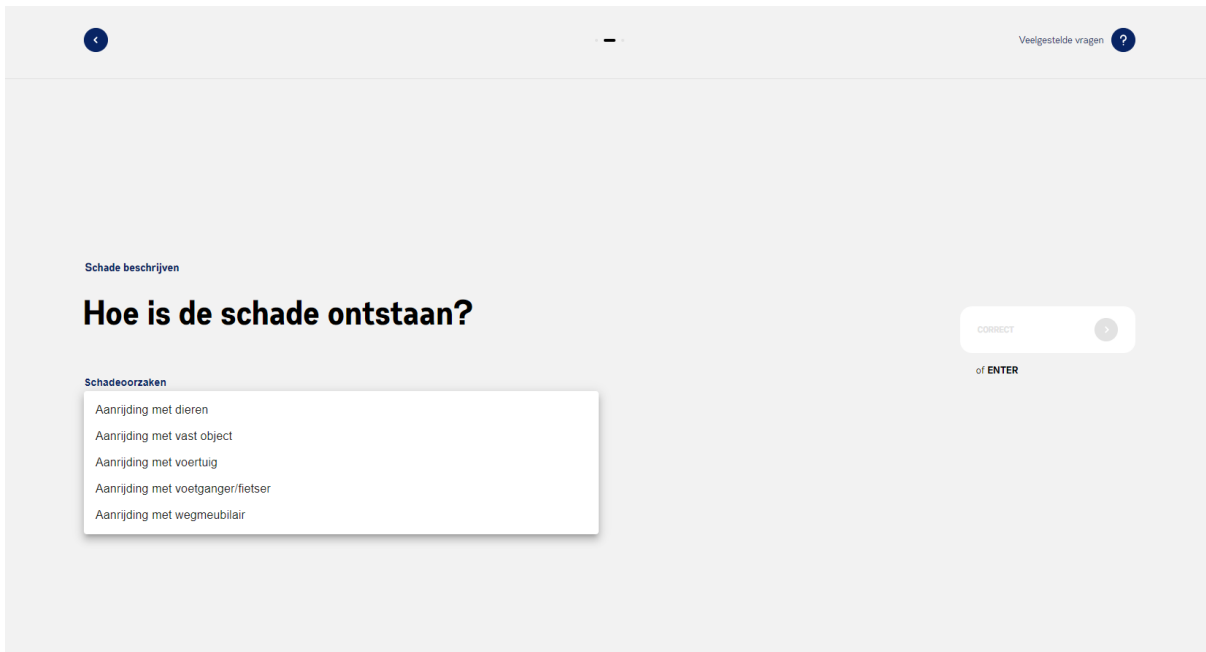
Veelgestelde vragen

Schade beschrijven

Hoe is de schade ontstaan?

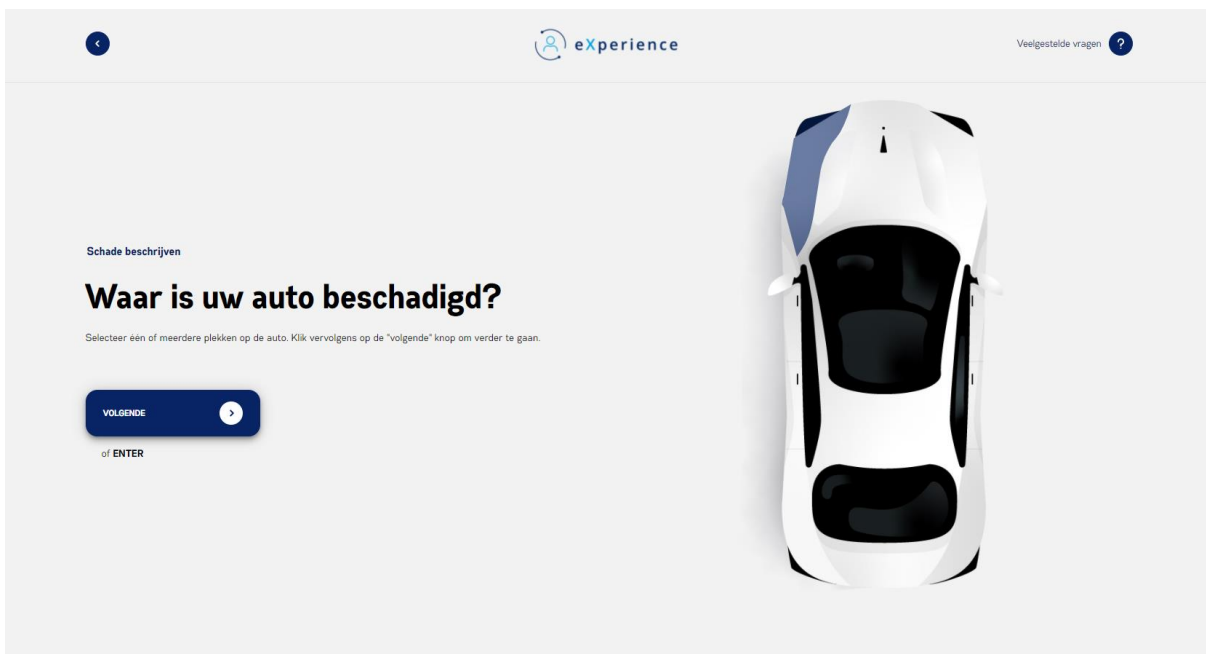
AANRIJDING
ANDERS

Daarna kan gekozen worden welk soort aanrijding (of andere schade) van toepassing is:



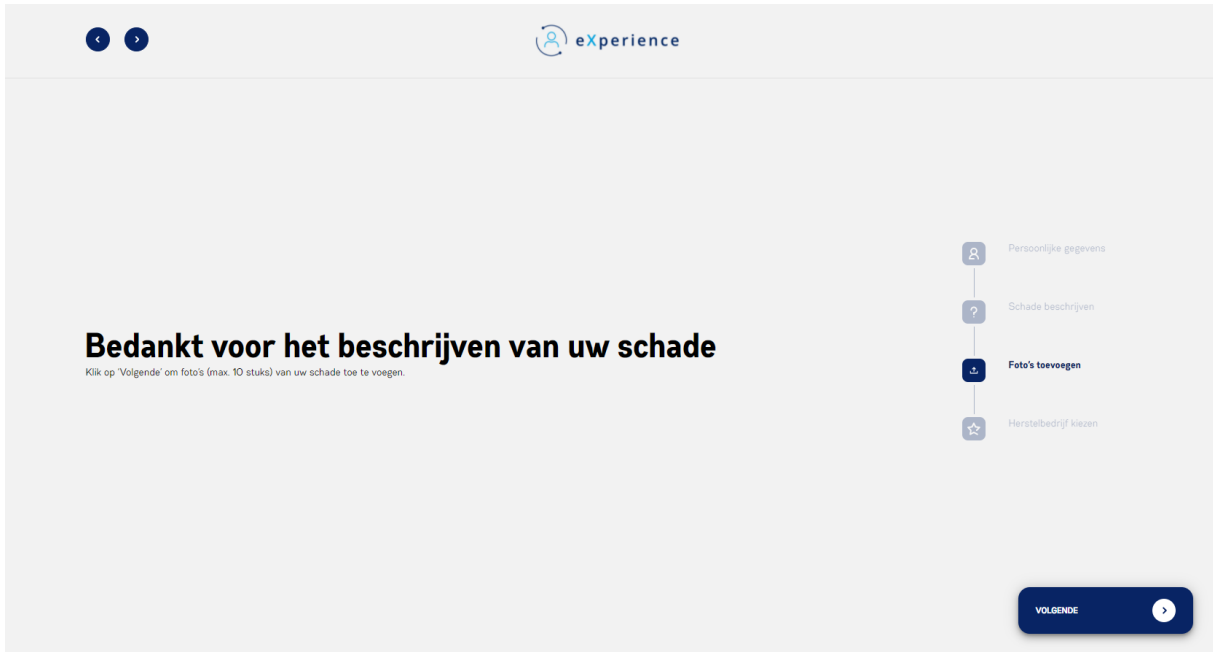
The screenshot shows a mobile app interface for reporting damage. At the top, there is a navigation bar with a back arrow, a minus sign, and a 'Veelgestelde vragen' link with a question mark icon. The main heading is 'Schade beschrijven' followed by 'Hoe is de schade ontstaan?'. Below this, a list titled 'Schadeoorzaken' (Causes of damage) is displayed in a white box with a shadow. The list includes: 'Aanrijding met dieren', 'Aanrijding met vast object', 'Aanrijding met voertuig', 'Aanrijding met voetganger/fietser', and 'Aanrijding met wegmeubilair'. To the right of the list, there is a 'CORRECT' button with a right arrow and a note 'of ENTER' below it.

Vervolgens moet aangeklikt worden op welke plek de schade zich bevindt:



The screenshot shows the next screen in the app, titled 'Schade beschrijven' followed by 'Waar is uw auto beschadigd?'. Below the title, a small instruction reads: 'Selecteer één of meerdere plekken op de auto. Klik vervolgens op de "volgende" knop om verder te gaan.' To the left of the car image, there is a 'VOLGENDE' button with a right arrow and a note 'of ENTER' below it. On the right side of the screen is a top-down view of a white car. The rear left corner of the car is highlighted in blue, indicating the selected area of damage.

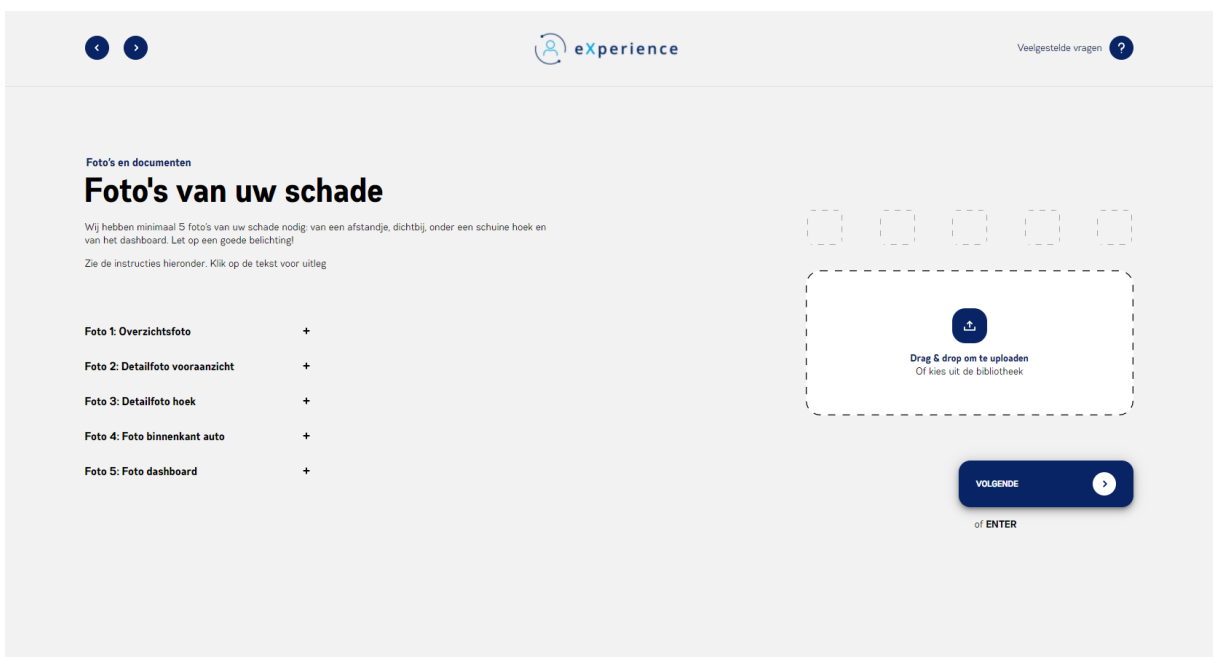
Zodra de schade volledig beschreven is gaat eXperience door naar de pagina waar de foto's toegevoegd moeten worden.



The screenshot shows a confirmation screen titled "Bedankt voor het beschrijven van uw schade". Below the title, it says "Klik op 'Volgende' om foto's (max. 10 stuks) van uw schade toe te voegen." On the right side, there is a vertical navigation menu with four items: "Persoonlijke gegevens", "Schade beschrijven", "Foto's toevoegen" (which is highlighted with a blue background), and "Herstelbedrijf kiezen". At the bottom right, there is a blue button labeled "VOLGENDE" with a right arrow icon.

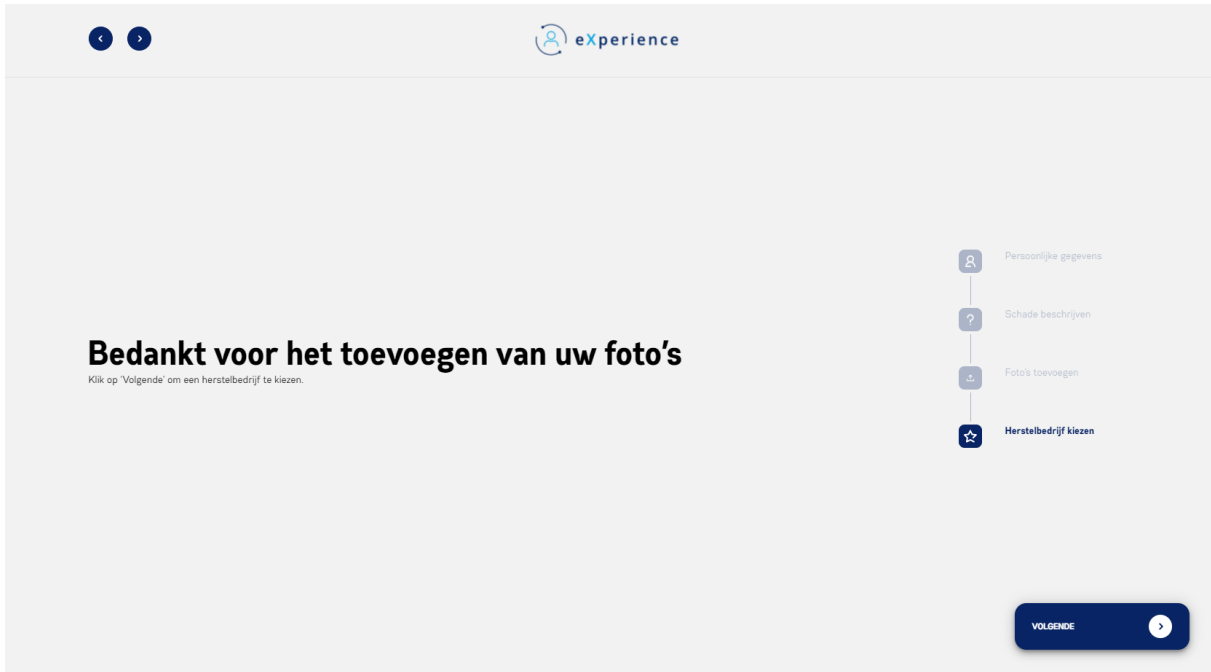
3.4 Foto's toevoegen

Via een desktop computer kunnen de foto's op de bekende manier geüpload worden. Als er voor eXperience een tablet of smartphone gebruikt wordt kunnen de foto's rechtstreeks (in de flow) gemaakt en geüpload worden. eXperience verplicht verzekerde om minimaal vijf (5) foto's toe te voegen, maar er is ruimte voor maximaal tien (10) foto's. In de toelichting staat beschreven welke foto's eXperience nodig heeft en hoe die het beste gemaakt kunnen worden.



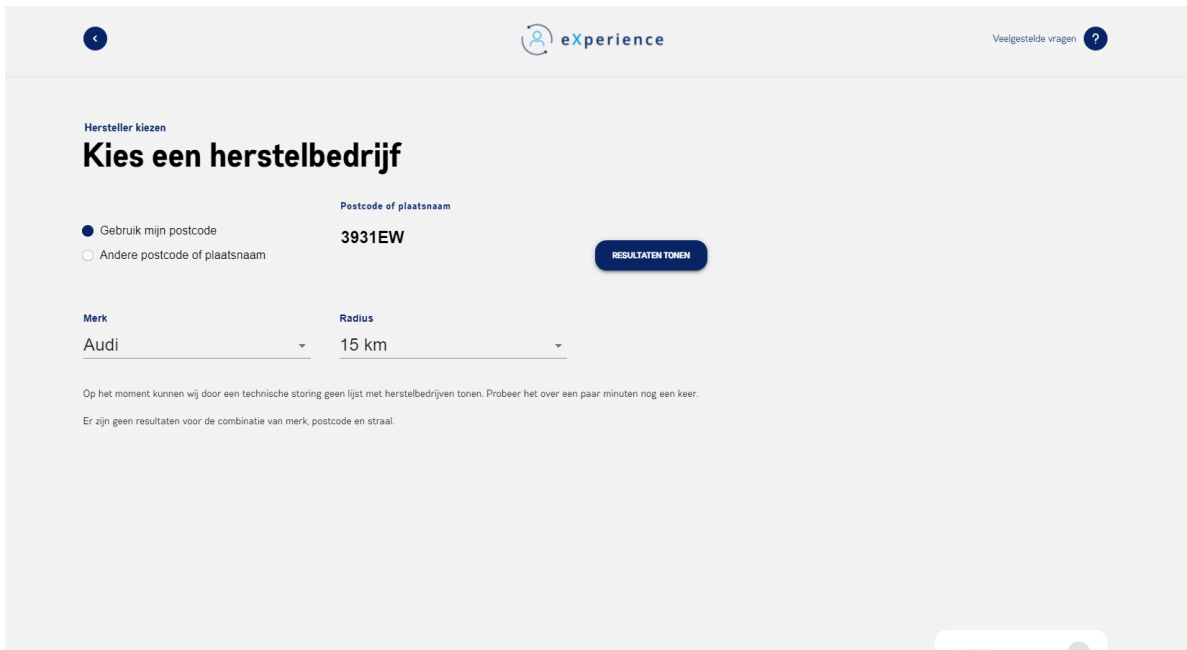
The screenshot shows the "Foto's van uw schade" screen. At the top, it says "Foto's en documenten". Below that, the title "Foto's van uw schade" is displayed. A note states: "Wij hebben minimaal 5 foto's van uw schade nodig: van een afstandje, dichtbij, onder een schuine hoek en van het dashboard. Let op een goede belichting!" and "Zie de instructies hieronder. Klik op de tekst voor uitleg". On the left, there is a list of five required photo types, each with a plus icon: "Foto 1: Overzichtsfoto", "Foto 2: Detailfoto vooraanzicht", "Foto 3: Detailfoto hoek", "Foto 4: Foto binnenkant auto", and "Foto 5: Foto dashboard". On the right, there are five dashed boxes representing photo slots. Below these, there is a large dashed box with a blue upload icon and the text "Drag & drop om te uploaden" and "Of kies uit de bibliotheek". At the bottom right, there is a blue button labeled "VOLGENDE" with a right arrow icon, and below it, the text "of ENTER".

Zodra de foto's zijn toegevoegd gaat eXperience door naar de pagina waar een herstelbedrijf gekozen kan worden.



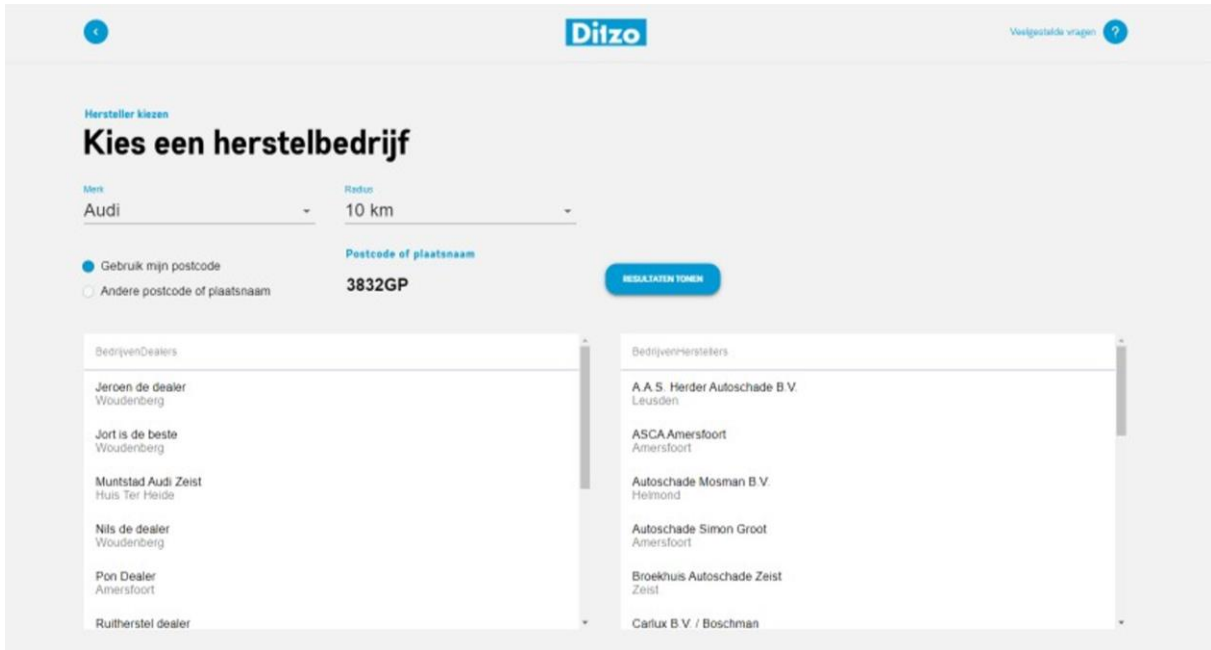
3.5 Herstelbedrijf kiezen

Verzekerde krijgt dezelfde functionaliteit als de bedrijvenzoeker van Schadegarant en Glasgarant aangeboden die voorzien is van een andere look & feel. De bedrijvenzoeker in eXperience is dus identiek aan de bekende bedrijvenzoeker op de homepage van de website van Schadegarant en Glasgarant. Ook de sortering van de bedrijven is gelijk.



eXperience gebruikt standaard de opgegeven postcode van verzekerde. Mocht verzekerde in een andere plaats/regio willen zoeken dan kan dat ook aangegeven worden.

De radius staat standaard op 10 kilometer en kan desgewenst aangepast worden naar 5, 15 of 25 kilometer.



Hersteller kiezen

Kies een herstelbedrijf

Merkt
Audi

Radius
10 km

Postcode of plaatsnaam
3832GP

☒ Gebruik mijn postcode
☐ Andere postcode of plaatsnaam

BedrijvenDealers

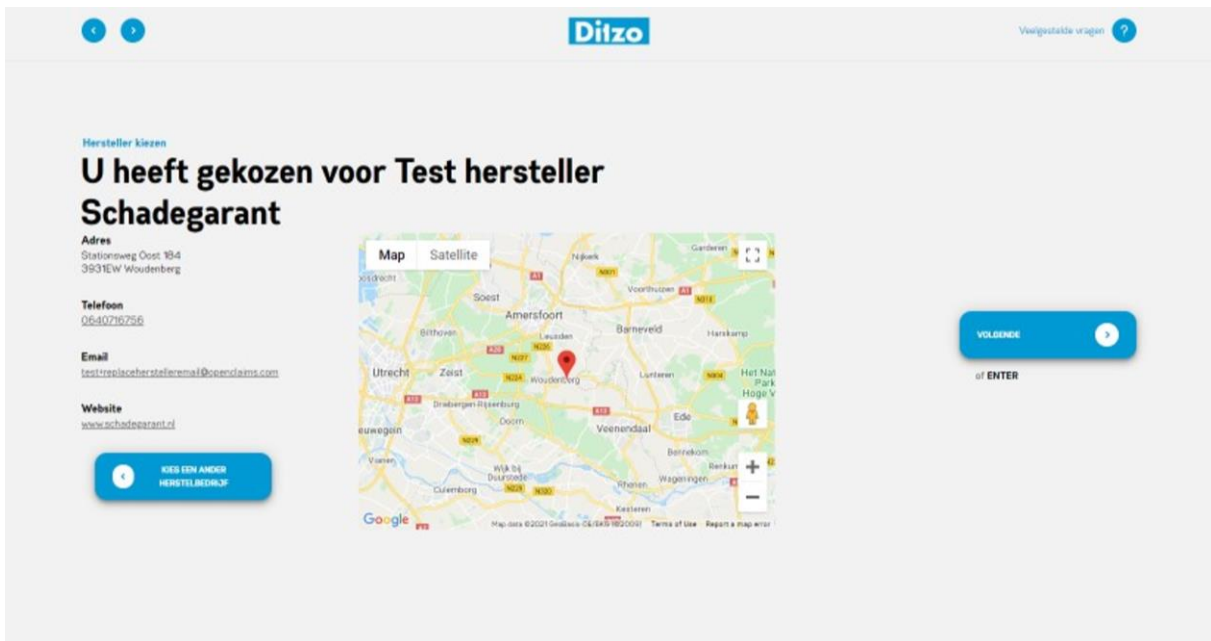
- Jeroen de dealer
Woudenberg
- Jort is de beste
Woudenberg
- Muntstad Audi Zeist
Huis Ter Heide
- Nils de dealer
Woudenberg
- Pon Dealer
Amersfoort
- Ruilherstel dealer

BedrijvenVerstellers

- A.A.S. Herder Autoschade B.V.
Leusden
- ASCA Amersfoort
Amersfoort
- Autoschade Mosman B.V.
Helmond
- Autoschade Simon Groot
Amersfoort
- Broekhuis Autoschade Zeist
Zeist
- Carlux B.V. / Boschman

WELKOM BIJ DITZO

Zodra verzekerde een bedrijf selecteert, worden de adres- en contactgegevens getoond. Het is dan nog mogelijk om een ander bedrijf te kiezen.



Hersteller kiezen

U heeft gekozen voor Test hersteller Schadegarant

Adres
Stationsweg Oost 184
3831EW Woudenberg

Telefoon
06-40736756

Email
testrepasceherstelleremail@openclaims.com

Website
www.schadegarant.nl

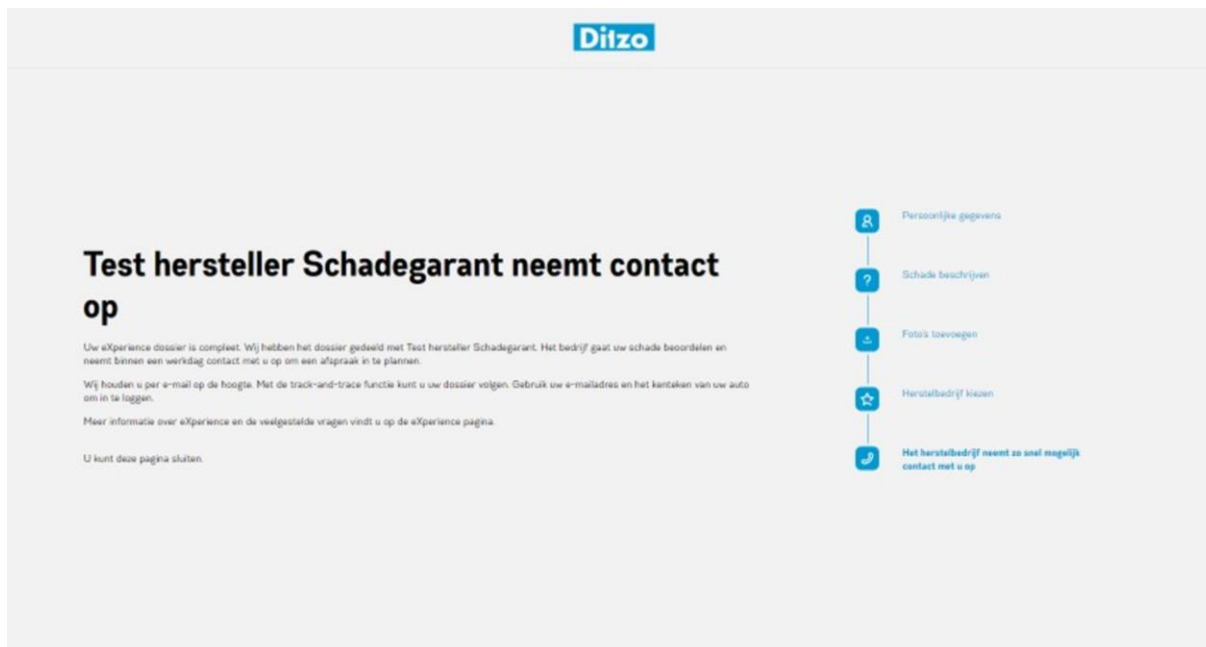
Map Satellite

VOLGENDE
of ENTER

KIES EEN ANDER HERSTELBEDRIJF

Als verzekerde een bedrijf heeft gekozen en op 'Volgende' klikt, maakt eXperience meteen een dossier aan in eXchange. Dit dossier bevat alle gegevens die verzekerde in eXperience heeft ingevuld.

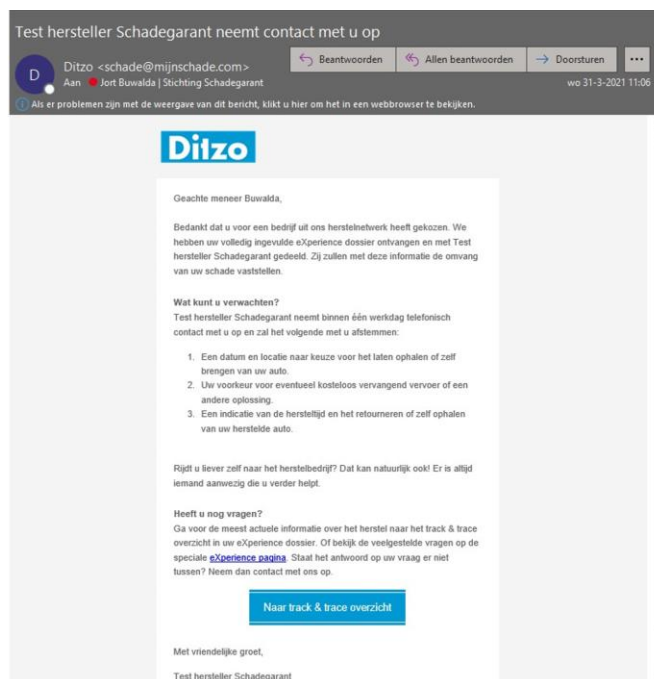
Verzekerde bereikt nu de laatste pagina waar uitgelegd wordt dat het gekozen bedrijf binnen één werkdag contact opneemt om een afspraak te maken.



Verzekerde is nu klaar en kan eXperience sluiten.

3.6 Track-and-trace pagina

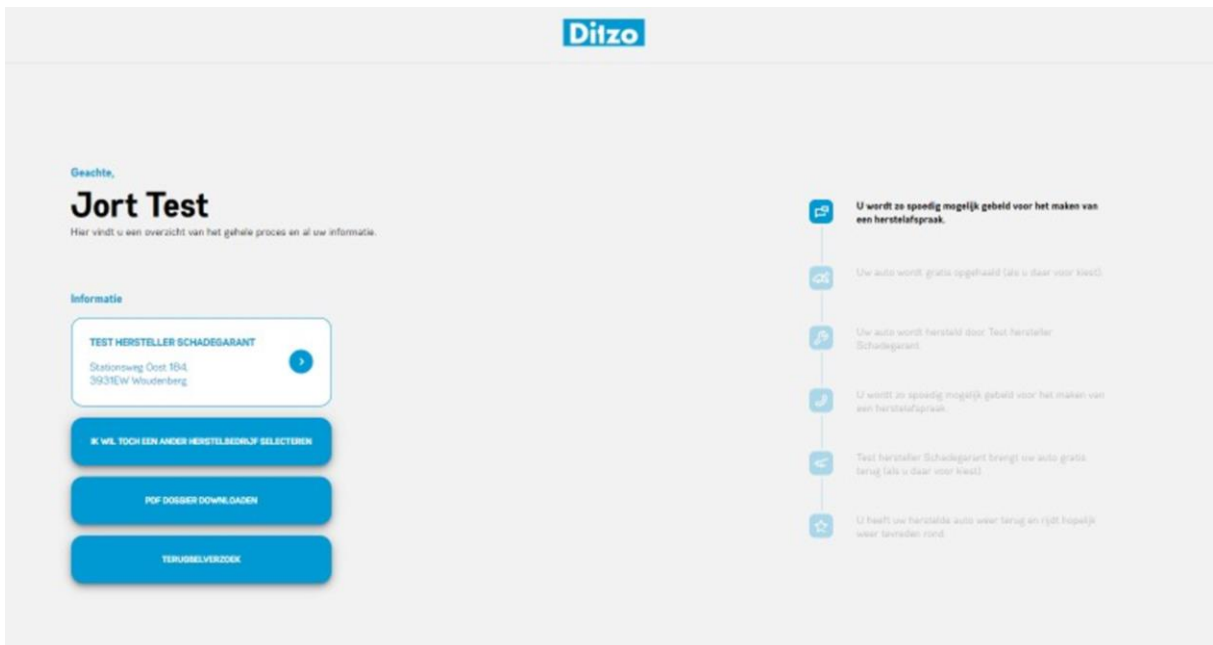
Zodra het eXperience dossier volledig afgerond is, ontvangt verzekerde een e-mail met daarin uitleg over wat er nu gaat gebeuren en de link naar zijn persoonlijke track-and-trace pagina.



Om de track-and-trace pagina te bekijken klikt verzekerde op de link / button in zijn e-mail, vervolgens opent onderstaande scherm en vult verzekerde zijn/haar kenteken in.



Op de track-and-trace pagina kan verzekerde de status zien welke stappen er nog nodig zijn voordat zijn schade hersteld is. Daarnaast kan hij een terugbelverzoek indienen en desgewenst alsnog een ander bedrijf kiezen. Na afloop (als de auto hersteld en afgeleverd is) krijgt verzekerde de mogelijkheid om het eXchange dossier (pdf) te downloaden.



4. E-mails naar verzekerde

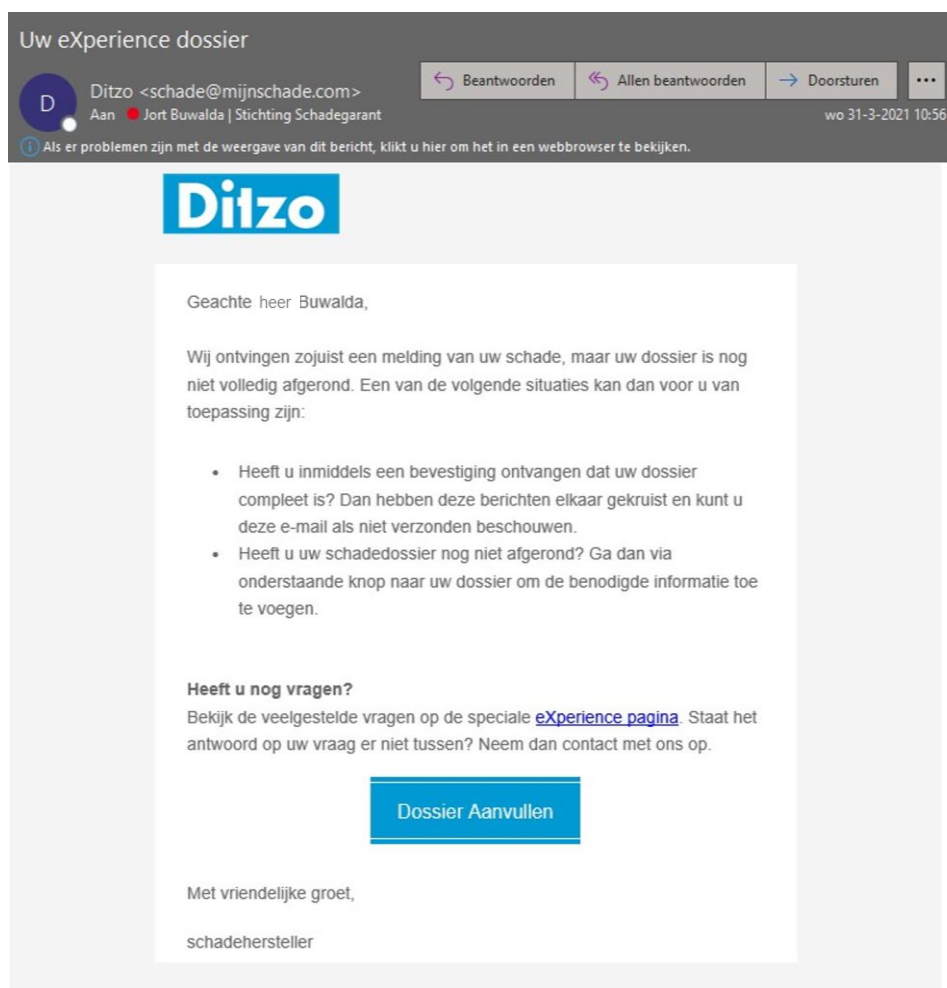
eXperience geeft per e-mail updates namens de betrokken partijen. De inhoud van het bericht bepaalt daarbij wie de afzender is. Dit kan de verzekeraar of het herstelbedrijf zijn. Toch is de e-mail altijd opgemaakt in de huisstijl van de verzekeraar of gevolmachtigd agent. Dat is voor verzekerde het minst verwarrend.

Verzekerde kan de eXperience e-mails niet beantwoorden (no-reply-adres). Als er vragen zijn kan verzekerde telefonisch contact opnemen met de hersteller of de verzekeraar. Daarnaast is het via de track-and-trace pagina mogelijk om een terugbelverzoek in te dienen bij de hersteller.

In dit hoofdstuk lichten we toe op welke momenten eXperience een e-mail verstuurt.

4.1 eXperience dossier aangemaakt

Op het moment dat verzekerde het eXperience dossier aanmaakt en zijn e-mailadres invult, stuurt eXperience direct een bevestigings-e-mail. In dat bericht zit een track-and-trace link naar het dossier. Hiermee kan verzekerde altijd terug naar zijn eXperience dossier, mocht er iets tussendoor komen tijdens het invullen van de gegevens.



4.2 Herstelbedrijf geselecteerd

Zodra verzekerde een herstelbedrijf heeft geselecteerd is zijn eXperience dossier compleet. Op de laatste pagina staat uitleg over de vervolgstappen. Daarnaast stuurt eXperience ook een e-mail met een uitgebreide toelichting. Dit bericht heeft als afzender de naam van het gekozen herstelbedrijf.

Test hersteller Schadegarant neemt contact met u op



Ditzo <schade@mijnschade.com>
Aan  Jort Buwalda | Stichting Schadegarant

Beantwoorden

Allen beantwoorden

Doorsturen

...

wo 31-3-2021 11:06

 Als er problemen zijn met de weergave van dit bericht, klikt u hier om het in een webbrowser te bekijken.



Geachte meneer Buwalda,

Bedankt dat u voor een bedrijf uit ons herstelnetwerk heeft gekozen. We hebben uw volledig ingevulde eXperience dossier ontvangen en met Test hersteller Schadegarant gedeeld. Zij zullen met deze informatie de omvang van uw schade vaststellen.

Wat kunt u verwachten?
Test hersteller Schadegarant neemt binnen één werkdag telefonisch contact met u op en zal het volgende met u afstemmen:

1. Een datum en locatie naar keuze voor het laten ophalen of zelf brengen van uw auto.
2. Uw voorkeur voor eventueel kosteloos vervangend vervoer of een andere oplossing.
3. Een indicatie van de herstellijd en het retourneren of zelf ophalen van uw herstellde auto.

Rijdt u liever zelf naar het herstelbedrijf? Dat kan natuurlijk ook! Er is altijd iemand aanwezig die u verder helpt.

Heeft u nog vragen?
Ga voor de meest actuele informatie over het herstel naar het track & trace overzicht in uw eXperience dossier. Of bekijk de veelgestelde vragen op de speciale [eXperience pagina](#). Staat het antwoord op uw vraag er niet tussen? Neem dan contact met ons op.

Naar track & trace overzicht

Met vriendelijke groet,
Test hersteller Schadegarant

4.3 Afspraak gemaakt

Ondertussen heeft het herstelbedrijf via eXchange een notificatie ontvangen van een nieuw eXperience dossier. Dit betekent dat verzekerde binnen één werkdag gebeld moet worden om een afspraak in te plannen.

Gedurende het innemen en afleveren van de auto verstuurt eXperience een aantal berichten:

4.3.1 Check-In

Zodra het herstelbedrijf een afspraakdatum met verzekerde inplant (in hoofdstuk 5 wordt uitgelegd hoe dit werkt), stuurt eXperience een e-mail om die afspraak namens het herstelbedrijf te bevestigen. Daarnaast wordt er uitgelegd wat er verder gaat gebeuren.

eXperience gebruikt in de communicatie naar verzekerde de term '*check-in*'. Hiermee worden alle handelingen die nodig zijn om de auto in te nemen bedoeld.

U kunt uw auto binnenkort komen brengen

 Ditzo <schade@mijnschade.com>
Aan  Jort Buwalda | Stichting Schadegarant

 Als er problemen zijn met de weergave van dit bericht, klikt u hier om het in een webbrowser te bekijken.

Ditzo

Geachte meneer Test,

In navolging op ons telefonisch contact bevestigen wij hierbij uw afspraak. Op 31 maart tussen 15:00 - 16:00 wordt u met uw auto verwacht op het onderstaande adres:

Stationsweg Oost 184, 3931EW Woudenberg

Belangrijk! Zorg dat u deze documenten bij de hand heeft
Wij hebben wat gegevens van u nodig om te kunnen starten met het herstel. Zorg er dus voor dat u uw rijbewijs, kentekenbewijs en groene kaart bij de hand heeft op de dag van uw afspraak.

Dit gebeurt er tijdens de check-in
Een van onze medewerkers neemt het schadedossier met u door en legt uit wat we met uw auto gaat doen. Samen bekijken we de schade aan de auto. Is er overige schade die nog niet in uw dossier beschreven is? Geef dan aan of u deze ook wilt laten herstellen.

Vervangend vervoer
U heeft gekozen voor een fiets als vervangend vervoer. De medewerker van het herstel bedrijf neemt deze mee naar uw check-in.

Verwachte reparatiedatum
Op basis van uw huidige schadedossier verwachten wij dat uw auto rond klaar is. Wanneer uw auto gerepareerd is, nemen wij contact met u op om een definitieve afspraak voor de check-out te plannen.

Heeft u nog vragen?
Ga voor de meest actuele informatie over het herstel naar het track & trace overzicht in eXperience. Neem gerust contact met ons op als u vragen heeft over de schade of het herstelproces.

[Naar track & trace overzicht](#)

Met vriendelijke groet,
Test hersteller Schadegarant

4.3.2 Check-out

Zodra het herstelbedrijf de auto gereed gemeld heeft (in hoofdstuk 5 wordt uitgelegd hoe dit werkt), stuurt eXperience een e-mail om dit namens het herstelbedrijf te bevestigen. Daarnaast wordt er uitgelegd wat er verder gaat gebeuren.

eXperience gebruikt in de communicatie naar verzekerde de term '*check-out*'. Hiermee worden alle handelingen die nodig zijn om de auto af te leveren bedoeld.

Uw auto is klaar!



Ditzo <schade@mijnschade.com>
Aan  Jort Buwalda | Stichting Schadegarant

 Als er problemen zijn met de weergave van dit bericht, klikt u hier om het in een webbrowser te bekijken.

Ditzo

Geachte meneer Test,

Goed nieuws, uw auto is klaar! U kunt hem op 31 maart tussen 17:30 - 17:45 ophalen bij Test hersteller Schadegarant:

Stationsweg Oost 184, 3931EW Woudenberg

Afspraken over vervangend vervoer

Als u voor vervangend vervoer heeft gekozen, dan neemt onze medewerker dit vervoersmiddel weer mee terug. Heeft u tijdelijk een leenauto gebruikt? Zorg er dan voor dat de tank weer net zo vol is als toen u de leenauto ontving.

Wilt u de afspraak verzetten?

Neem gerust contact met ons op als u vragen heeft of de gemaakte afspraak wilt wijzigen:

Test hersteller Schadegarant
0640716756

Heeft u nog vragen?

Ga voor de meest actuele informatie over het herstel naar het track & trace overzicht in eXperience. Neem gerust contact met ons op als u vragen heeft over de schade of het herstelproces.

[Naar track & trace overzicht](#)

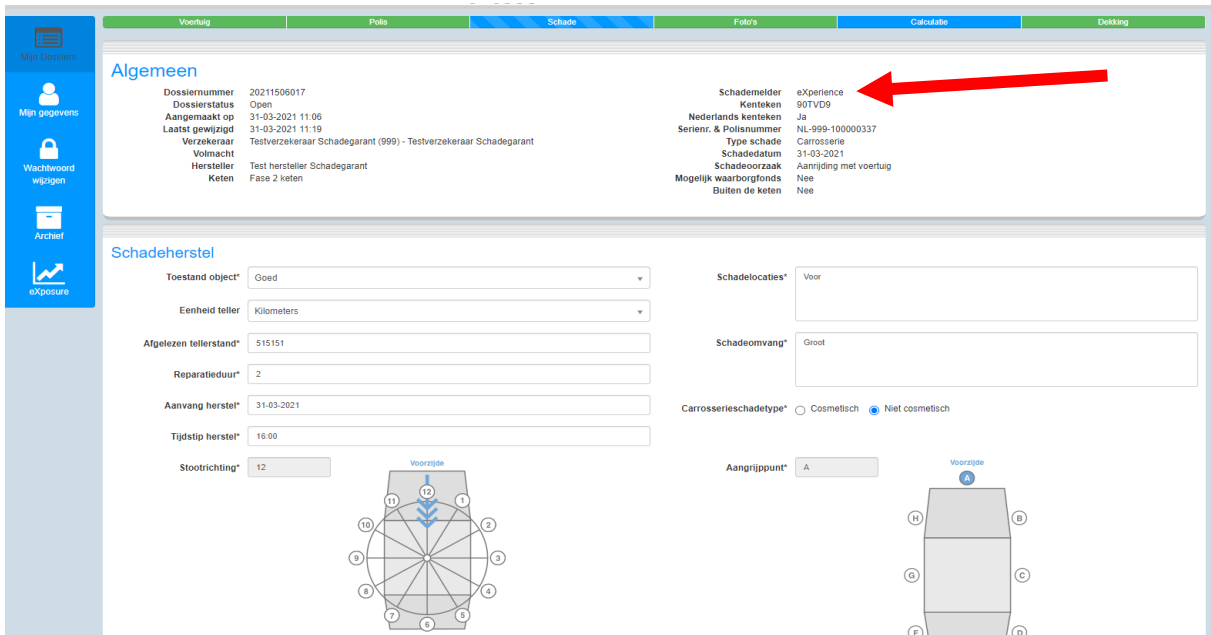
Met vriendelijke groet,

Test hersteller Schadegarant

5. eXperience voor de hersteller

5.1 eXperience in eXchange

Zodra verzekerde alle gegevens in eXperience heeft ingevuld én uw bedrijf heeft geselecteerd, wordt er automatisch een nieuw dossier aangemaakt in uw eXchange account. Dit dossier herkent u in eXchange aan het veld 'Schademelder' waar dan 'eXperience' is ingevuld (zie rode pijl).



Algemeen

Dossiernummer	20211506017	Schademelder	eXperience
Dossierstatus	Open	Kenteken	90TVD9
Aangemaakt op	31-03-2021 11:06	Nederlands kenteken	Ja
Laatst gewijzigd	31-03-2021 11:19	Serienr. & Polisnummer	NL-999-100000337
Verzekeraar	Testverzekeraar Schadegarant (999) - Testverzekeraar Schadegarant	Type schade	Carrosserie
Volmacht	Testverzekeraar Schadegarant	Schadedatum	31-03-2021
Hersteller	Test hersteller Schadegarant	Schadeoorzaak	Aanrijding met voertuig
Keten	Fase 2 keten	Mogelijk waarborgfonds	Nee
		Buiten de keten	Nee

Schadeherstel

Toestand object*

Eenheid teller

Afgelezen tellerstand*

Reparatieduur*

Aanvang herstel*

Tijdstip herstel*

Stootrichting*

Schadelocatie*

Schadeomvang*

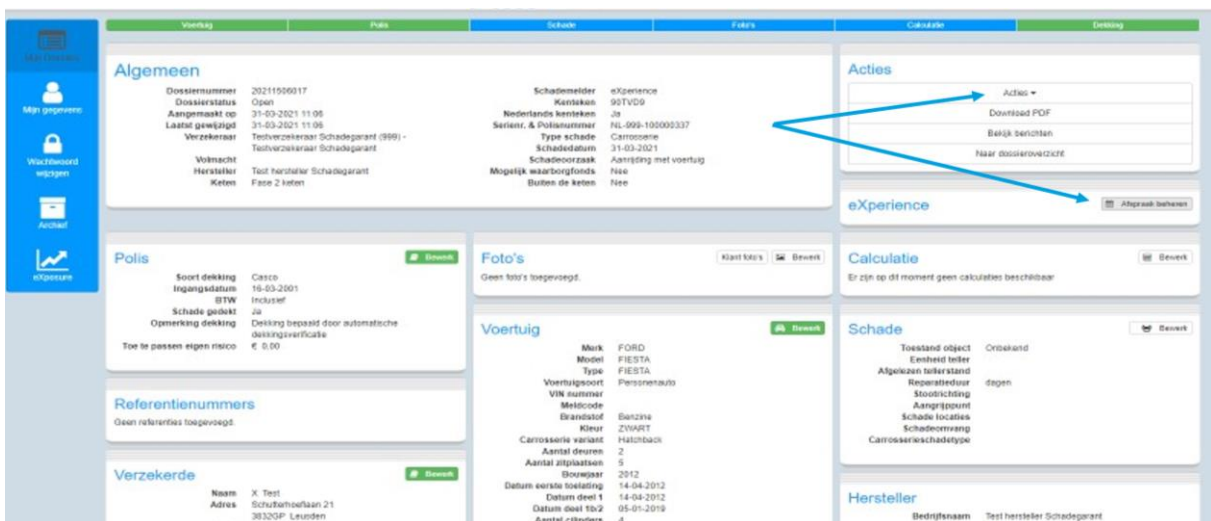
Carrosserieschadetype* ☐ Cosmetisch ☒ Niet cosmetisch

Aangrijppunt*

Diagrammen:

- Voorzijde: Cirkeldiagram met 12 punten, punt 12 is geselecteerd.
- Profiel: Verticaal diagram met punten A t/m F, punt A is geselecteerd.

In het eXchange dossier is een rubriek 'eXperience' waaronder de knop 'Afspraak beheren' is opgenomen. Afspraken kunnen ook via het menu 'Acties' beheerd worden.



Algemeen

Dossiernummer	20211506017	Schademelder	eXperience
Dossierstatus	Open	Kenteken	90TVD9
Aangemaakt op	31-03-2021 11:06	Nederlands kenteken	Ja
Laatst gewijzigd	31-03-2021 11:06	Serienr. & Polisnummer	NL-999-100000337
Verzekeraar	Testverzekeraar Schadegarant (999) - Testverzekeraar Schadegarant	Type schade	Carrosserie
Volmacht	Testverzekeraar Schadegarant	Schadedatum	31-03-2021
Hersteller	Test hersteller Schadegarant	Schadeoorzaak	Aanrijding met voertuig
Keten	Fase 2 keten	Mogelijk waarborgfonds	Nee
		Buiten de keten	Nee

Acties

- Acties
- Download PDF
- Bekijk berichten
- Naar dossieroverzicht
- Afspraak beheren**

eXperience

Polis

Soort dekking: Casco
Ingangsdatum: 16-03-2001
BTW: Indirectief
Schade gedeelt: Ja
Opmerking dekking: Dekking bepaald door automatische dekkingvervaldicke
Toe te passen eigen risico: € 0,00

Referentienummers

Geen referenties toegevoegd.

Verzekerde

Naam	X. Test
Adres	Schuttenhoflaan 21 3832GP Leusden

Foto's

Geen foto's toegevoegd.

Voertuig

Merk	FORD
Model	FIESTA
Type	FIESTA
Voertuigsoort	Persoonauto
VIN nummer	
Merkcode	
Brandstof	Benzine
Kleur	ZWART
Carrosserie variant	Hatchback
Aantal deuren	2
Aantal zitplaatsen	5
Bouwjaar	2012
Datum eerste toelating	14-04-2012
Datum deel 1	14-04-2012
Datum deel 1b/2	05-01-2019
Aantal cilinders	4

Schade

Toestand object	Ordehand
Eenheid teller	
Afgelezen teller stand	
Reparatieduur	dagen
Stootrichting	
Aangrijppunt	
Schadelocatie	
Schadeomvang	
Carrosserieschadetype	

Hersteller

Bedrijfsnaam	Test hersteller Schadegarant
--------------	------------------------------

Ook de toegevoegde foto's van verzekerde zijn in het eXchange dossier opgenomen. Deze worden bewaard in een apart fotoboekje:

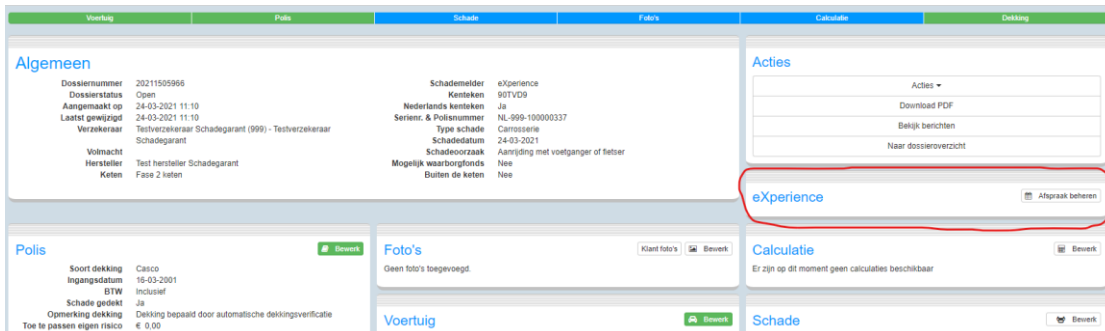


Foto's

Geen foto's toegevoegd.

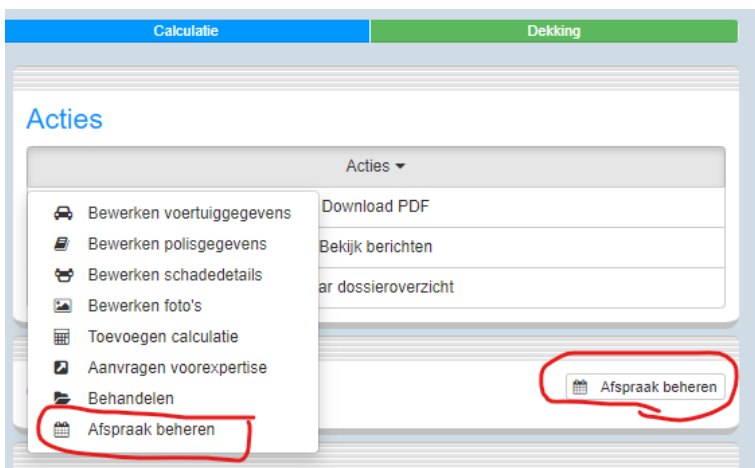
Klant foto's

Wanneer u met verzekerde belt klikt u in de rubriek 'eXperience' op de knop 'Afspraak beheren'



The screenshot shows the eXperience dashboard with tabs for Voertuig, Polis, Schade, Foto's, Calculatie, and Dekking. The 'Acties' section on the right contains a dropdown menu with options like 'Download PDF', 'Bekijk berichten', and 'Afspraak beheren'. The 'Afspraak beheren' button is highlighted with a red box.

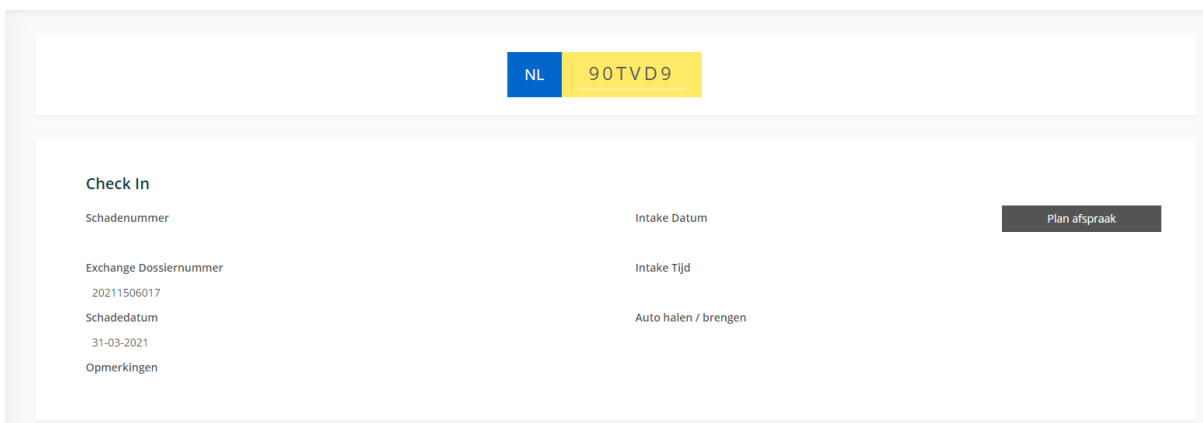
Of u selecteert in het menu 'Acties' de optie 'Afspraak beheren':



The screenshot shows the 'Acties' dropdown menu with options like 'Bewerken voertuiggegevens', 'Bewerken polisgegevens', 'Bewerken schadedetails', 'Bewerken foto's', 'Toevoegen calculatie', 'Aanvragen voorexpertise', 'Behandelen', and 'Afspraak beheren'. The 'Afspraak beheren' option is highlighted with a red box.

5.2 De eXperience omgeving van het dossier

Nu wordt u automatisch naar de eXperience omgeving voor dit dossier geleid. Bovenaan de pagina staat altijd het kenteken van de betreffende auto. Via deze pagina dient u steeds alle gegevens omtrent de afspraken die u met verzekerde maakt vast te leggen. eXperience gebruikt de gegevens om de juiste e-mailberichten naar verzekerde te verzenden. Het is dus belangrijk om dit zorgvuldig te doen.



The screenshot shows the eXperience environment with a form for recording appointment details. The form includes fields for 'Schadenummer', 'Intake Datum', 'Exchange Dossiernummer', 'Intake Tijd', 'Schadedatum', 'Auto halen / brengen', and 'Opmerkingen'. A 'Plan afspraak' button is visible in the top right corner.

5.2.1 Check-In afspraak

Zodra u op de knop 'Plan Afspraak' klikt opent het venster voor de Check-in afspraak. Hier vult u in welke opties u met de klant afspreekt over:

- Het ophalen of zelf brengen van de auto
- De datum en tijd waarop de Check-In zal plaatsvinden
- Het 'tijdvak' zodat verzekerde weet dan dat hij binnen een bepaalde tijd langs kan komen
- Extra Opties m.b.t. vervangend vervoer

Check-In Afspraak

Plan hier uw afspraak met de klant. U ontvangt allebei een e-mail ter bevestiging.

Check-In

Auto halen / brengen

Datum

Selecteer een tijd en een tijdvak

Aanvullende opmerkingen voor check-in
(Let op: dit is voor intern gebruik, dit wordt niet met de klant gedeeld.
Bijvoorbeeld voor de chauffeur als hij de auto op gaat halen.)

Extra opties

Vervangend vervoer

Email naar klant versturen?

Opslaan Annuleren

Auto ophalen
Auto wordt gebracht

uu:mm 2 uur

☒ Ja
 ☐ Nee

Check-In Afspraak

Plan hier uw afspraak met de klant. U ontvangt allebei een e-mail ter bevestiging.

Check-In

Auto halen / brengen

Datum

Selecteer een tijd en een tijdvak

Aanvullende opmerkingen voor check-in
(Let op: dit is voor intern gebruik, dit wordt niet met de klant gedeeld.
Bijvoorbeeld voor de chauffeur als hij de auto op gaat halen.)

Extra opties

Vervangend vervoer

Email naar klant versturen?

Opslaan Annuleren

Auto wordt gebracht

31-03-2021

15:00 1 uur

☒ Vervangend vervoer
☐ Fiets
☐ Haal & breng service
☐ Eigen vervoer

Er is ook ruimte voor eventuele interne aantekeningen. Deze worden niet met de klant gedeeld.

Vanuit het eXchange dossier kunt u via de knop 'Afspraak beheren' altijd weer terug naar de eXperience omgeving. Bijvoorbeeld om de afspraak aan te passen.

NL 90TVD9

Check-in gepland

Check In

Schadenummer	Intake Datum	Bewerken
Exchange Dossiernummer	Intake Tijd	
20211506017	15:00	
Schadedatum	Auto halen / brengen	
31-03-2021	Auto wordt gebracht	
Opmerkingen		

Zodra u de Check-In gegevens opslaat, ontvangt verzekerde een e-mail met de gemaakte afspraken:

Ditzo

Geachte meneer Test,

In navolging op ons telefonisch contact bevestigen wij hierbij uw afspraak.
Op 31 maart tussen 15:00 - 16:00 wordt u met uw auto verwacht op het onderstaande adres:

Stationsweg Oost 184, 3931EW Woudenberg

Belangrijk! Zorg dat u deze documenten bij de hand heeft
Wij hebben wat gegevens van u nodig om te kunnen starten met het herstel. Zorg er dus voor dat u uw rijbewijs, kentekenbewijs en groene kaart bij de hand heeft op de dag van uw afspraak.

Dit gebeurt er tijdens de check-in
Een van onze medewerkers neemt het schadedossier met u door en legt uit wat we met uw auto gaat doen. Samen bekijken we de schade aan de auto. Is er overige schade die nog niet in uw dossier beschreven is? Geef dan aan of u deze ook wilt laten herstellen.

Vervangend vervoer
U heeft gekozen voor een fiets als vervangend vervoer. De medewerker van het herstel bedrijf neemt deze mee naar uw check-in.

Verwachte reparatiedatum
Op basis van uw huidige schadedossier verwachten wij dat uw auto rond klaar is. Wanneer uw auto gerepareerd is, nemen wij contact met u op om een definitieve afspraak voor de check-out te plannen.

Heeft u nog vragen?
Ga voor de meest actuele informatie over het herstel naar het track & trace overzicht in eXperience. Neem gerust contact met ons op als u vragen heeft over de schade of het herstelproces.

[Naar track & trace overzicht](#)

Met vriendelijke groet,
Test hersteller Schadeaantant

5.2.2 Check-out afspraak

Zodra u weet wanneer het voertuig van verzekerde gereed is, kunt u de Check-out afspraak afstemmen met verzekerde.

Deze gegevens dient u op dezelfde manier als bij de Check-In vast te leggen in de eXperience omgeving van het dossier.

U bereikt deze omgeving via de knop 'Afspraak beheren' onder de rubriek 'eXperience' in het eXchange dossier.

Check-Out Afspraak

Plan hier uw afspraak met de klant. U ontvangt allebei een e-mail ter bevestiging.

Check-Out

Auto halen / brengen

Klant haalt auto op

Datum

31-03-2021

Selecteer een tijd en een tijdvak

17:30

15 minuten

Email naar klant versturen?

☒ Ja ☐ Nee

Opslaan

Annuleren

Zodra u op 'Opslaan' klikt, stuurt eXperience het volgende e-mailbericht:

Uw auto is klaar!



Ditzo <schade@mijnschade.com>
Aan Jort Buwalda | Stichting Schadegarant

Als er problemen zijn met de weergave van dit bericht, klikt u hier om het in een webbrowser te bekijken.

Ditzo

Geachte meneer Test,

Goed nieuws, uw auto is klaar! U kunt hem op 31 maart tussen 17:30 - 17:45 ophalen bij Test hersteller Schadegarant.

Stationsweg Oost 184, 3931EW Woudenberg

Afspraken over vervangend vervoer

Als u voor vervangend vervoer heeft gekozen, dan neemt onze medewerker dit vervoersmiddel weer mee terug. Heeft u tijdelijk een leenauto gebruikt? Zorg er dan voor dat de tank weer net zo vol is als toen u de leenauto ontving.

Wilt u de afspraak verzetten?

Neem gerust contact met ons op als u vragen heeft of de gemaakte afspraak wilt wijzigen:

Test hersteller Schadegarant
0640716756

Heeft u nog vragen?

Ga voor de meest actuele informatie over het herstel naar het track & trace overzicht in eXperience. Neem gerust contact met ons op als u vragen heeft over de schade of het herstelproces.

[Naar track & trace overzicht](#)

Met vriendelijke groet,

Test hersteller Schadegarant

Handig om te weten!

Ook als het dossier de al status 'Gesloten' heeft in eXchange, kan er nog steeds een Chek-Out gepland worden.



The screenshot shows the 'Status' screen in the eXchange system. It features a 'Maak keuze' section with four radio button options: 'Dossier aanbieden', 'Dossier annuleren', 'Dossier afsluiten' (which is selected and highlighted by a red arrow), and 'Dossier aanpassen'. Below these options is a text field for 'Datum herstel gereed?' containing the date '31-03-2021'. At the bottom left is an 'Opslaan' button and at the bottom right is an 'Annuleren' button. Two informational messages are displayed in colored boxes: a red one stating that the dossier cannot be offered if it is already closed, and a blue one stating that the dossier can be planned if it is open or if a confirmed dossier is planned.

5.2.3 eXchange dossier gesloten en voertuig afgeleverd

Nadat het eXchange dossier gesloten is kan verzekerde nog enkele weken in zijn eXperience dossier. Van daaruit kan verzekerde de totale kosten inzien.



Geachte,

Jort Test

Hier vindt u een overzicht van het gehele proces en al uw informatie.

Informatie

TEST HERSTELLER SCHADEGARANT

Stationsweg Oost 1B4,
3931EW Woudenberg

PDF DOSSIER DOWNLOADEN

U heeft aangegeven teruggebeld te willen worden. U kunt natuurlijk ook zelf naar ons bellen op 0640716756

TOEVOEGEN CHECK-IN AAN AGENDA

- U wordt zo spoedig mogelijk gebeld voor het maken van een herstelspraak.
- U heeft een afspraak bij Test hersteller Schadegarant op woensdag 31 mrt. tussen 15:00 - 16:00 om uw auto te brengen.
- Uw auto wordt momenteel hersteld door Test hersteller Schadegarant.
- U wordt zo spoedig mogelijk gebeld voor het maken van een herstelspraak.
- Test hersteller Schadegarant brengt uw auto gratis terug (als u daar voor kiest).
- U heeft uw auto weer terug, we hopen dat u tevreden bent over onze dienst.

5.3 eXperience en backoffice

Zodra er een eXperience dossier wordt aangeleverd, wordt er in de eXchange portal een afspraak-URL zichtbaar. Die link leidt naar het eXperience platform. Wanneer er niet rechtstreeks in eXchange gewerkt wordt, dient er rekening gehouden te worden met het volgende:

- De eXperience link is beschikbaar via de webservice. Backoffice partijen kunnen deze link dus integreren in hun pakket.
- In eXchange kunt u de klantfoto's bekijken die via eXperience worden aangeleverd. De foto's bevinden zich in een aparte rubriek. Backoffice partijen kunnen deze foto's ook ophalen en direct in het pakket laten zien.

De backoffice partijen zijn hierover door Schadegarant geïnformeerd. Mochten er vragen zijn kan er contact opgenomen worden met ons Service Center via info@schadegarant.nl of 085-9020877.

6. Document historie

Op deze pagina houden we bij welke wijzigingen er voor de Handleiding eXperience zijn geweest.

Versie	Datum	Omschrijving/wijzigingen	Gepubliceerd
1.0	15-04-2021	Handleiding voor de pilot groep	Ja, PDF
2.0	29-10-2021	Handleiding na livegang	Ja, PDF