

Workaround Allianz – Stand 16.08.2023

Neustart Schadensvermittlungen der **Allianz Versicherungs AG Allianz Direct, ADAC-Auto Versicherung** vorübergehend ab sofort mit folgendem Prozess:

Der Zugang zum SPN Portal und die Bearbeitung der Vermittlungen über die Portal Oberfläche steht Ihnen nicht zur Verfügung.

Wir haben daher folgende Prozessanpassung vorgenommen, um die Schadenbearbeitung zu ermöglichen.

Vermittlungsauftrag direkt in das DAT und Audatex System

Sie erhalten neue SPN-Vermittlungsaufträge direkt in die Audatex oder DAT-Umgebung (Audanet oder SilverDAT myClaim). Der Auftrag kann dort angenommen werden.

Parallel dazu bekommen Sie vom SPN Portal eine System-E-Mail „Eingang neuer SPN-Vermittlungsauftrag“. Absender der E-Mail ist wie bisher schadenservice@spn-netz.de

Bitte beachten Sie folgendes:

Alle Aufträge werden automatisch exportiert und es ist **kein manueller Export zu den Systemen DAT oder Audatex notwendig**. Die Oberfläche des SPN-Portals steht Ihnen nicht zur Verfügung.

Bitte fordern Sie benötigte Dokumente (Gutachten oder Auftrags-PDF inkl. Leistungsumfang und Abtretungserklärung) bei Bedarf per E-Mail an schadenservice@spn-netz.de an, da diese nicht an das Kalkulationssystem übergeben werden.

Ihre nächsten Schritte:

- 1) Bitte **öffnen Sie Ihr Kalkulationssystem (DAT/AUDATEX)** und öffnen Sie den Vorgang mit der genannten Schadennummer und SPN-ID. Im Bereich "Adressdaten" finden Sie die Telefonnummer des Kunden.
- 2) Bitte nehmen Sie wie gewohnt spätestens innerhalb 1 Stunde **mit dem Kunden Kontakt auf** und vereinbaren einen Termin.
Bieten Sie dabei für Reparaturaufträge aktiv das mit SPN vereinbarte, kostenfreie Servicepaket (insb. Hol-/Bringservice und im Kasko-Fall Ersatzfahrzeug) an.
- 3) Erstellen Sie ausschließlich auf Basis der automatisch an Ihr Kalkulationssystem übermittelten Auftragsdaten nach Besichtigung des Fahrzeugs einen **Kostenvoranschlag** und **versenden** diesen baldmöglichst **wie gewohnt direkt aus dem SPN Modul (AudaNET) bzw. der SPN Kachel (DAT myClaim)** an SPN.

- 4) **Beobachten Sie Ihren E-Mail Posteingang** bzgl. einer **Freigabe-Information** oder **ob eine Korrekturaufforderung** in Ihrem Kalkulationssystem vorliegt. Beachten Sie bitte auch die **Hinweise in Ihrem Audatex oder DAT Kalkulationssystem**.
- 5) **Reparaturbeginn** (nur bei Reparaturaufträgen) frühestens nach technischer Freigabe. Ein Update zum Auftrag mit Informationen bzgl. **RKÜ/Haftung** erhalten Sie nach KV-Freigabe per E-Mail (Betreff: „Änderung SPN Vermittlungsauftrag“). Bei Fragen steht Ihnen der Sachbearbeiter des Versicherers zur Verfügung.
- 6) Bitte senden Sie Ihre **Reparatur- oder KV-Service-Rechnung per E-Mail** an rechnung@spn-netz.de und nennen Sie bitte im **Betreff die Schadennummer des Vorgangs**. Der Versicherer wird keine Rechnung regulieren, die per Post, **E-Mail an eine andere Adresse als die oben genannte**, Fax oder anderweitig versendet wird!

Sobald die Rechnung per E-Mail vorliegt, wird diese überprüft. **Sollte Korrekturbedarf bestehen, erhalten Sie eine Rückmeldung per E-Mail**. Andernfalls wurde Ihre Rechnung erfolgreich an den Versicherer zur Prüfung und Zahlung übermittelt. Die Übermittlung allein stellt noch keine Zahlungszusage dar.

Beobachten Sie den Zahlungseingang. Bei Rückfragen zum Zahlungsstatus wenden Sie sich bitte an den Sachbearbeiter des Versicherers

Bestehende per E-Mail erteilte Vorgänge während des Systemausfalls

Für die per E-Mail erteilten Aufträge erhielten Sie die sofortige Reparaturfreigabe und konnten unverzüglich im Auftrag des Leistungsempfängers die Reparatur durchführen. Bitte senden Sie noch **ausstehende Rechnungen (+Fotoanlage) ab sofort** an rechnung@spn-netz.de.

Bitte geben Sie **im Betreff stets die Schadennummer** an und fügen Sie wenn bekannt die **Angabe Vorsteuerabzugsberechtigt ja/nein** hinzu.

Auftragsinformation und Rückfragen

Für gesonderte Rückfragen, Informationen zur Reparaturvermittlung oder sollten Sie den Auftrag nicht bearbeiten können, melden Sie dies bitte umgehend unter der im Auftrag vermerkten Telefonnummer oder E-Mail oder wie gewohnt an schadenservice@spn-netz.de (bitte stets mit Angabe der Schadennummer).

Vielen Dank für Ihre Unterstützung!