

# Hexalite

## FAQ Dokument

## Inhaltsverzeichnis

1.	First Log-in und Übersicht Portal.....	3
1.1.	Wie komme ich in das Hexalite Portal? .....	3
1.2.	Warum öffnet sich das Hexalite Portal nicht bzw. wird nicht richtig angezeigt?.....	3
1.3.	Warum wird mir das Hexalite Portal bzw. die Applikation auf Englisch angezeigt?.....	4
1.4.	Was bedeuten die unterschiedlichen Farben der Pannenhelfer in der Kartenansicht? .....	4
1.5.	Welche Aufträge werden mir in der Schaltfläche „Verlauf“ angezeigt? .....	4
1.6.	Wozubeneötige ich die Schaltfläche „Benachrichtigungen“? .....	5
1.7.	Warum kann ich den Auftrag in Hexalite nicht finden? .....	5
2.	Aufträge annehmen und zuweisen.....	6
2.1.	Auf welchem Weg bekomme ich eine Information, dass ein Auftrag in Hexalite eingestellt wurde? .....	6
2.2.	Warum ruft die Computerstimme nicht immer an, wenn ein Auftrag in Hexalite eingestellt wird?.....	7
2.3.	Warum war der Auftrag wieder aus Hexalite verschwunden bevor ich ihn annehmen konnte? .....	7
2.4.	Warum wurde der Auftrag nicht gleich in Hexalite eingestellt?.....	8
2.5.	Wo finde ich in Hexalite nähere Informationen zum Auftrag?.....	8
2.6.	Warum sehe ich meine Pannenhelfer nicht in der Kartenansicht?.....	10
2.7.	Warum kann der Pannenhelfer den Auftrag nicht mehr mit der Hexalite Applikation bearbeiten nachdem ich auf „manuell zuweisen“ geklickt habe? .....	11
3.	Abrechnen von Aufträgen .....	13
3.1.	Warum kann ich den gefahrenen Pick up nicht über den Auftrag für Pannenhilfe/Abschleppen abrechnen?.....	13
3.2.	Wir haben das Pannenfahzzeug zur Wunschwerkstatt des Kunden abgeschleppt. Beim Abrechnen steht bei „Ursprünglicher Zielort“ eine andere Werkstatt. Hätte das Pannenfahzzeug dorthin verbracht werden müssen? .....	13
3.3.	Beim Erstellen des Leistungsnachweises findet Hexalite die eingetragene Zieladresse nicht? .....	14
3.4.	Die abgerechneten Leistungen ergeben einen Betrag oberhalb der Deckungsgrenze (z.B. über 168,07€). Hexalite fragt, ob ich auf Deckungsgrenze reduzieren möchte. Was passiert wenn ich auf „ja“ bzw. „nein“ klicke? .....	14
3.5.	Ich habe außerhalb meines Vertragsgebiets abgeschleppt. Warum werden mir in Hexalite nur 16,50€ angezeigt? .....	15
3.6.	Ich habe meinen Leistungsnachweis gesendet. Warum finde ich meine Abrechnung nicht mehr?.....	16
4.	Hexalite Applikation_First login und Übersicht .....	17
4.1.	Wie kann ich mich in der Hexalite Applikation anmelden?.....	17
4.2.	Warum stehen mir nicht alle Fahrzeuge beim Einloggen in der Hexalite Applikation zur Verfügung? ..	18

## 1. First Log-in und Übersicht Portal

---

### 1.1. Wie komme ich in das Hexalite Portal?

---

Melden Sie Ihr Interesse an einer Freischaltung für Hexalite telefonisch unter 089/2620831340 oder per Mail an [partner-awpde@allianz.com](mailto:partner-awpde@allianz.com).

Sie erhalten im Anschluss eine Mail in der für die Anmeldung notwendige Daten abgefragt werden:

Unternehmensname	
USt-IdNr. (z.B. DE123456789)	
Vor- & Nachname aller Geschäftsführer	
Nachname (Administrator)	
Vorname (Administrator)	
Benutzername (Administrator)	
E-Mail (Administrator)	

Senden Sie die ausgefüllte Tabelle an [partner-awpde@allianz.com](mailto:partner-awpde@allianz.com) zurück. Sollen bei Ihnen mehrere Standorte an Hexalite angeschlossen werden, so füllen Sie die Tabelle bitte für jeden Standort einzeln aus.

Sobald für Sie ein Benutzer im Hexalite Portal angelegt wurde, erhalten Sie eine Mail mit einem Link an die, in der Tabelle, eingetragene E-Mail-Adresse. Durch Anwahl des Links können Sie ein Passwort vergeben und mit Hexalite starten.

Alle weiteren Benutzer für das Hexalite Portal und die Applikation können direkt durch alle Portal Benutzer mit Administrator-Rechten in Ihrem Unternehmen angelegt werden.

Die Internetadresse von Hexalite lautet: [www.allianzpartners-providerplatform.com](http://www.allianzpartners-providerplatform.com).

### 1.2. Warum öffnet sich das Hexalite Portal nicht bzw. wird nicht richtig angezeigt?

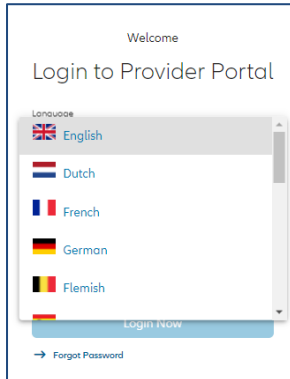
---

Das Hexalite Portal wird nicht bei allen Browsern gleich dargestellt. Mit dem Internet Explorer lässt sich Hexalite in der Regel nicht öffnen bzw. lässt sich keine Abrechnung erstellen.

Wenn Sie Probleme mit der Darstellung von Hexalite haben wechseln Sie bitte den Browser.

### 1.3. Warum wird mir das Hexalite Portal bzw. die Applikation auf Englisch angezeigt?

In Hexalite ist die Sprache „Englisch“ voreingestellt. Eine Änderung der Spracheinstellung ist nur vor dem Log-in möglich.






Wenn die Sprache im Nachhinein geändert werden soll, so müssen Sie sich ausloggen und vor dem erneuten Einloggen die Sprache ändern.

### 1.4. Was bedeuten die unterschiedlichen Farben der Pannenhelfer in der Kartenansicht?

Die Pannenhelfersymbole werden je nach Verfügbarkeit in Hexalite in unterschiedlichen Farben dargestellt:

Die Farben des Pins bedeuten folgendes:

	Der Pannenhelfer bearbeitet aktuell keinen Auftrag mit der Hexalite Applikation. Es kann ein Auftrag zugewiesen werden.
	Der Pannenhelfer bearbeitet aktuell einen Auftrag mit der Hexalite Applikation. Trotzdem kann ein zusätzlicher Auftrag über die Hexalite Applikation zugewiesen werden.
	Der Pannenhelfer hat diesen Status aktiv gewählt, weil er z.B. gerade Pause macht. In diesem Status kann ihm kein Auftrag auf die Hexalite Applikation zugewiesen werden.

### 1.5. Welche Aufträge werden mir in der Schaltfläche „Verlauf“ angezeigt?

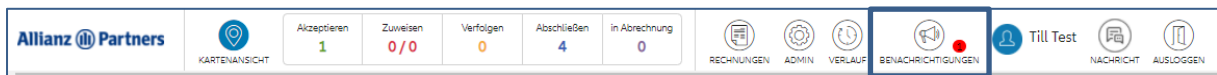


Im Reiter „Verlauf“ stehen folgende Aufträge:

- **Abgewickelte Aufträge:** Nachdem Aufträge bezahlt wurden, werden Sie im Reiter „Verlauf“ angezeigt. Hier können im Nachhinein Auftragsdetails eingesehen werden. Die dazugehörigen Rechnungsdokumente finden Sie im Reiter „Rechnungen“.
- **Stornierte Aufträge:** Wird ein Auftrag seitens Allianz Partners storniert, so ist er weiterhin im Hexalite Portal, im Reiter „Verlauf“, sichtbar.

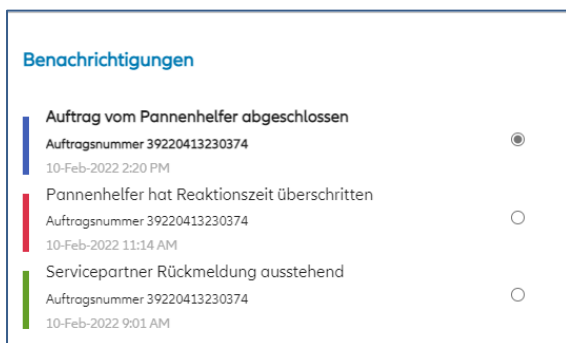
Bitte beachten Sie, dass bei der Anzeige ein Zeitraum von 14 Tagen voreinstellt ist. Möchten Sie ältere abgewickelte bzw. stornierte Aufträge einsehen, so müssen Sie den Zeitraum erweitern.

### 1.6. Wozu benötige ich die Schaltfläche „Benachrichtigungen“?



Bei der Schaltfläche „Benachrichtigungen“ werden alle Nachrichten angezeigt, die Sie im Laufe der Auftragsabwicklungen erhalten haben.

Hier sehen Sie ein Beispiel mit 2 gelesenen und einer 1 ungelesenen Nachricht:



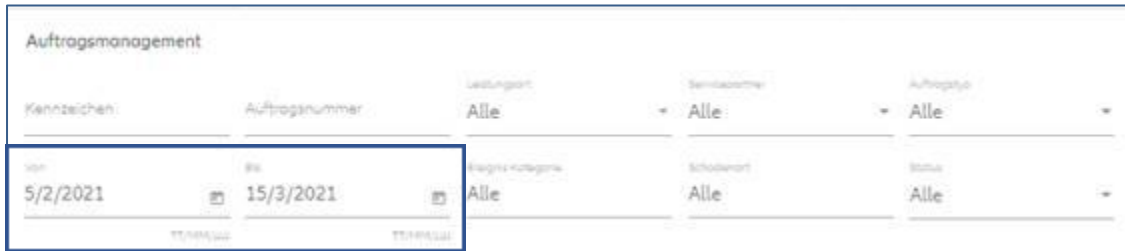
Sollten Sie E-Mails zum Beispiel zu einem stornierten Auftrag nicht mehr finden, so können Sie die Nachricht hier einsehen.

### 1.7. Warum kann ich den Auftrag in Hexalite nicht finden?

Gründe hierfür könnten sein:

- In Hexalite kann nur nach der **Auftragsnummer** gesucht werden (3921.....), nicht jedoch nach der Fallnummer (2021 .....)
- Der Auftrag befindet sich in einem **anderen Reiter** als erwartet. Folgende Reiter stehen zur Verfügung: Akzeptieren, Zuweisen, Verfolgen, Abschließen, in Abrechnung, Rechnungen, Verlauf (hier finden Sie abgewickelte und stornierte Aufträge)

- Das Auftragsdatum liegt nicht in der **voreingestellten Zeitspanne**: Bitte immer beachten, dass der Zeitraum „von....bis“ das Datum des gesuchten Auftrags umfasst.

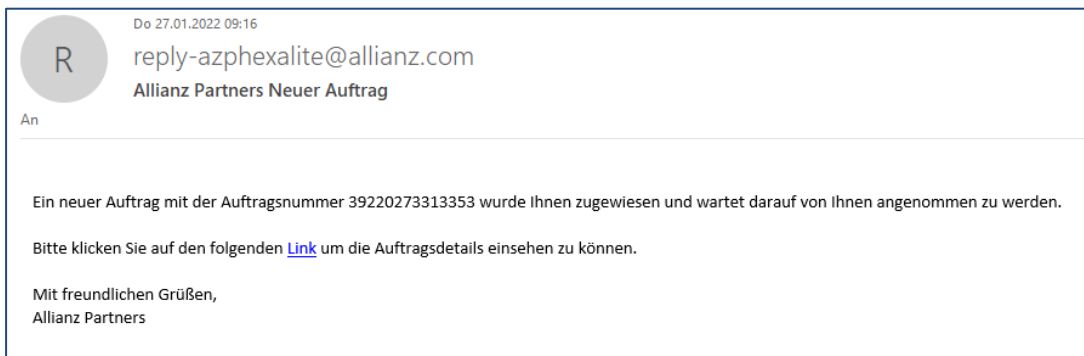


## 2. Aufträge annehmen und zuweisen


### 2.1. Auf welchem Weg bekomme ich eine Information, dass ein Auftrag in Hexalite eingestellt wurde?

Sobald Ihnen ein Auftrag in Hexalite eingestellt wurde, erhalten Sie dazu Information über verschiedene Kanäle:

- Sie erhalten eine **E-Mail** an alle im Hexalite Portal bei „Disponenten“ eingetragenen E-Mail-Adressen:



- Sie werden von unserer **Computerstimme** angerufen, die Ihnen, je nach Einstellung bei uns im System, wichtige Auftragsdaten mitteilt (hier haben Sie die Möglichkeit direkt durch Drücken der „1“ den Auftrag anzunehmen) oder Sie darauf hinweist, dass ein neuer Auftrag im Hexalite Portal zur Annahme bereit ist.  
Eine genauere Differenzierung der beiden Computerstimmen finden Sie bei der FAQ-Frage: „Warum ruft die Computerstimme nicht immer an, wenn ein Auftrag in Hexalite eingestellt wird?“

- Sollten Sie das **Hexalite Portal** im Moment des Auftragseingangs geöffnet haben, so sehen Sie durch die Anzeige der „1“ bei der Schaltfläche , dass ein neuer Auftrag in Hexalite eingegangen ist.

- Wenn Sie als „mobiler Disponent“ in der Hexalite Applikation eingeloggt sind, erhalten Sie auf dem Sperrbildschirm eine **Push-Nachricht** über den Eingang eines neuen Auftrages.

Ebenso erkennen Sie durch die Anzeige einer „1“ bei „Akzeptieren“, dass ein Auftrag zur Annahme vorliegt.



## 2.2. Warum ruft die Computerstimme nicht immer an, wenn ein Auftrag in Hexalite eingestellt wird?

---

**Möglichkeit 1:** Für Ihr Unternehmen ist folgendes eingestellt: Eine Computerstimme teilt Ihnen Auftragsdetails am Telefon mit und Sie haben die Möglichkeit den Auftrag direkt während des Telefonats durch Drücken der „1“ anzunehmen. Nach der Auftragsannahme wird Ihnen die Kostenübernahme per Mail zugesandt. Diese Computerstimme ruft Sie zu folgenden Zeiten an: Montag – Sonntag von 06:00 bis 23:00 Uhr. Außerhalb dieser Zeiten erhalten Sie einen Anruf von einem unserer Mitarbeiter.

**Möglichkeit 2:** Für Ihr Unternehmen ist folgendes eingestellt: Eine Computerstimme ruft Sie rund um die Uhr an (24/7). Sie teilt Ihnen am Telefon mit, dass ein neuer Auftrag ins Hexalite Portal eingestellt wurde, den Sie direkt im Hexalite Portal oder in der Hexalite Applikation annehmen können. Nach der Auftragsannahme wird Ihnen die Kostenübernahme per Mail zugesandt. Diese Computerstimme ruft, 2 Minuten nachdem Ihnen der Auftrag in Hexalite eingestellt wurde, an. Nehmen Sie den Auftrag innerhalb von 2 Minuten an, so wird kein Anruf ausgelöst.

→ Möchten Sie die bei Ihrem Unternehmen hinterlegte Computerstimme ändern, so schicken Sie uns bitte eine Mail an: [partner-awpde@allianz.com](mailto:partner-awpde@allianz.com).

## 2.3. Warum war der Auftrag wieder aus Hexalite verschwunden bevor ich ihn annehmen konnte?

---

Ihnen stehen 7 Minuten zur Verfügung, den eingegangenen Auftrag im Hexalite Portal oder der Hexalite Applikation anzunehmen. Danach wird der Auftrag aus Hexalite entfernt.

Ist bei Ihrem Unternehmen die Computerstimme hinterlegt, die meldet, dass ein neuer Auftrag eingegangen ist (oben als Möglichkeit 2 beschrieben)? Diese Computerstimme ruft 2 Minuten nachdem Ihnen der Auftrag in Hexalite eingestellt wurde, an. Nehmen Sie den Auftrag innerhalb von 2 Minuten an, so wird kein Anruf ausgelöst. Warten Sie den Anruf der Computerstimme ab, so stehen Ihnen noch 5 Minuten zur Auftragsannahme zur Verfügung.

## 2.4. Warum wurde der Auftrag nicht gleich in Hexalite eingestellt?



Bei bestimmten Aufträgen wie zum Beispiel einem Pannenfahrzeug in einer Tiefgarage oder einem Unfall auf der Autobahn wird der Auftrag erst in Hexalite eingestellt, nachdem der Pannendienst angerufen wurde.

Sollte der Auftrag nach dem Telefonat der Auftragsvergabe nicht in Hexalite eingestellt worden sein, rufen Sie bitte in der Assistance (089/2620832900) an.

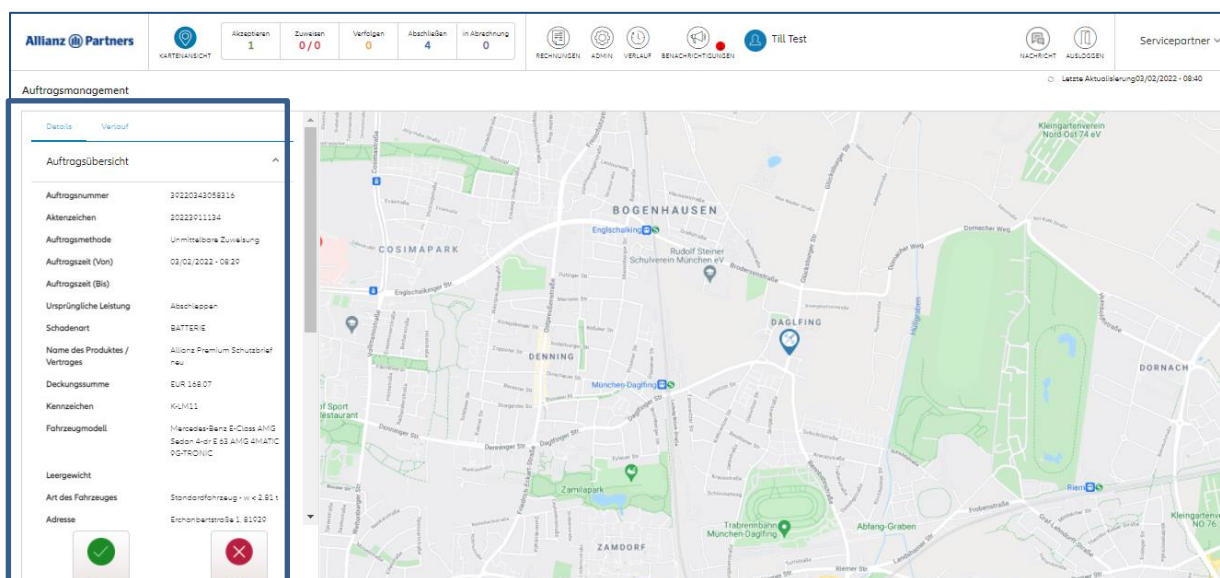
## 2.5. Wo finde ich in Hexalite nähere Informationen zum Auftrag?

### Hexalite Portal:

Akzeptieren	Zuweisen	Verfolgen	Abschließen	in Abrechnung	Übergreifende Suche						
Zuweisungszeit	Servicepartner	Leistungsart	Schadenart	Kennzeichen	Einsatzort	Fahrzeugmodell	Erstzulassung	Auftragsnummer	Produkt / Vertrag	Status	Aktion
03/02/2022 - 08:29:36	1227042	Abschleppen	BATTERIE	KLM11	Erchanbertstraße 1, 81929 München	Mercedes-Benz E-Class AMG Sedan 4-dr E 63 AMG 4MATIC 9G-TRONIC	18/01/2019	39220343058316	Allianz Premium Schuttbrief neu	SERVICEPARTNER RÜCKMELDUNG AUSSTEHEND	 

Wenn im Hexalite Portal ein Auftrag eingeht, haben Sie die Möglichkeit den Auftrag direkt, durch Klicken von , den Auftrag anzunehmen oder sich erst Auftragsdetails anzuschauen. Hierfür Wählen Sie die Schaltfläche .

Hier finden Sie eine allgemeine Übersicht der Auftragsdaten:



The screenshot shows the Hexalite Portal interface. At the top, there are navigation tabs: Akzeptieren (1), Zuweisen (0/0), Verfolgen (0), Abschließen (4), and in Abrechnung (0). Below this is a navigation bar with icons for RECHNUNGEN, ADMIN, VERLAUF, BENACHRICHTIGUNGEN, and Till Test. The main area is titled 'Auftragsmanagement' and features a map of the Munich area (Bogenhausen, Dägling, etc.) with a location pin. On the left, a sidebar titled 'Auftragsübersicht' displays the following details:

- Auftragsnummer: 39220343058316
- Aktenzeichen: 20223711134
- Auftragsmethode: Unmittelbare Zuweisung
- Auftragszeit (Von): 03/02/2022 - 08:29
- Auftragszeit (Bis):
- Ursprüngliche Leistung: Abschleppen
- Schadenart: BATTERIE
- Name des Produktes / Vertrages: Allianz Premium Schuttbrief neu
- Deckungssumme: EUR 1.6807
- Kennzeichen: KLM11
- Fahrzeugmodell: Mercedes-Benz E-Class AMG Sedan 4-dr E 63 AMG 4MATIC 9G-TRONIC
- Leergewicht:
- Art des Fahrzeuges: Standardfahrzeug - w < 2.8t
- Adresse: Erchanbertstraße 1, 81929



Vom Kunden gemeldete Informationen wie zum Beispiel eine detaillierte Beschreibung der Pannemeldung, dass es sich um einen Unfall oder einen Tiefgaragen Einsatz handelt, finden Sie bei „Fahrzeug“ – Zusätzliche Informationen:

**Auftragsmanagement**

KARTENANSICHT | Akzeptieren: 1 | Zuweisen: 0/0 | Verfolgen: 0 | Abschließen: 4 | in Abrechnung: 0

RECHNUNGEN | ADMIN | VERLAUF | BENACHRICHTIGUNGEN | TILL TEST | NACHRICHT | AUSLOGGEN

Letzte Aktualisierung: 03/02/2022 - 08:41

**Fahrzeug**

- Kennzeichen: K-LM11
- Fahrzeugmarke: Mercedes-Benz
- Fahrzeugmodell: E-Class AMG Sedan 4-dr E 63 AMG 4MATIC 9G-TRONIC
- Fahrgestellnummer (VIN): ZHWEF3ZD0FLA00001
- Art des Fahrzeuges: Standardfahrzeug - w < 2.81 t
- Getriebeart: Automatik
- Erstzulassung: 18/01/2019
- Gemeldeter Schaden: BATTERIE
- Zusätzliche Informationen:** FZG Springt nicht an, alle Kontrollleuchten sind angegangen und das FZG lässt sich nicht mehr starten
- Farbe: Schwarz

### Hexalite Applikation:

Wenn in der Hexalite Applikation ein neuer Auftrag eingeht, haben Sie hier die Möglichkeit weitere Auftragsdetails einzusehen:

**Screenshot 1: Allianz Servicepartner-App**

- Servicepartner: [Avatar]
- Till Test
- Akzeptieren (1) | Zuweisen | Verfolgen
- Mercedes-Ben... (3 Min. vor)
- Servicepartner Rückmeldung ausstehend
- Beauftragungs-Modus | Pannenhelfer-Modus

**Screenshot 2: Auftragsdetails (K-LM11)**

- Kartenansicht | Alle
- Auftragsnummer: 39220343058316
- Auftragstyp: Indirekte Zuweisung
- Leistungsart: Abschleppen
- Ereignis Kategorie: ELEKTRONISCHE SYSTEME
- Schadenart: BATTERIE
- Fahrzeug: Mercedes-Benz E-Class AMG Sedan 4-dr E 63 AMG 4MATIC 9G-TRONIC
- Kennzeichen: K-LM11
- Name des Produktes / ...

**Screenshot 3: Zusätzliche Informationen (K-LM11)**

- Kartenansicht | Alle
- Erforderliche Ausrüstung:
- Erforderliche Qualifikation:
- Autobahn / Kilometer: / / /
- Zusatz / Seite:
- Bemerkungen:
- Name des Kunden: Test Testperson
- Deckungssumme: EUR 168.07
- Fahrgestellnummer (VIN): ZHWEF3ZD0FLA00001
- Fahrzeugtyp: Standardfahrzeug - w < 2.81 t
- Getriebe: Automatik
- Erstzulassung: 2019-01-18
- Zusätzliche Informationen:** FZG Springt nicht an, alle Kontrollleuchten sind angegangen und das FZG lässt sich nicht mehr starten
- Farbe: Schwarz
- Radstand: 0
- Höhe: 0
- Länge: 0

Auf den Auftrag tippen.

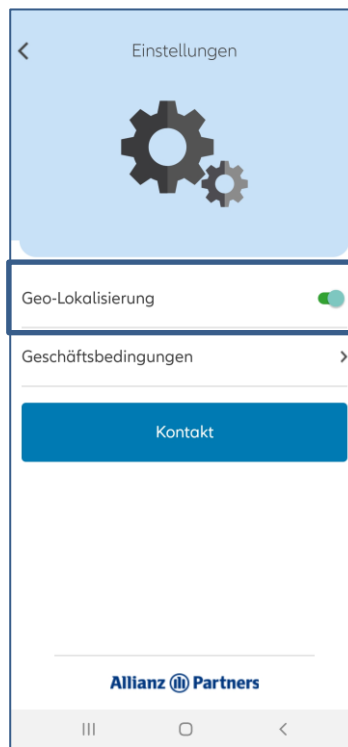
Hier sehen Sie einige Auftragsdetails. Tippen Sie auf den Pfeil um das Fenster mit den Auftragsdetails zu erweitern.

Hier sehen Sie weitere Auftragsinformationen u.a. das Feld „zusätzliche Informationen“.

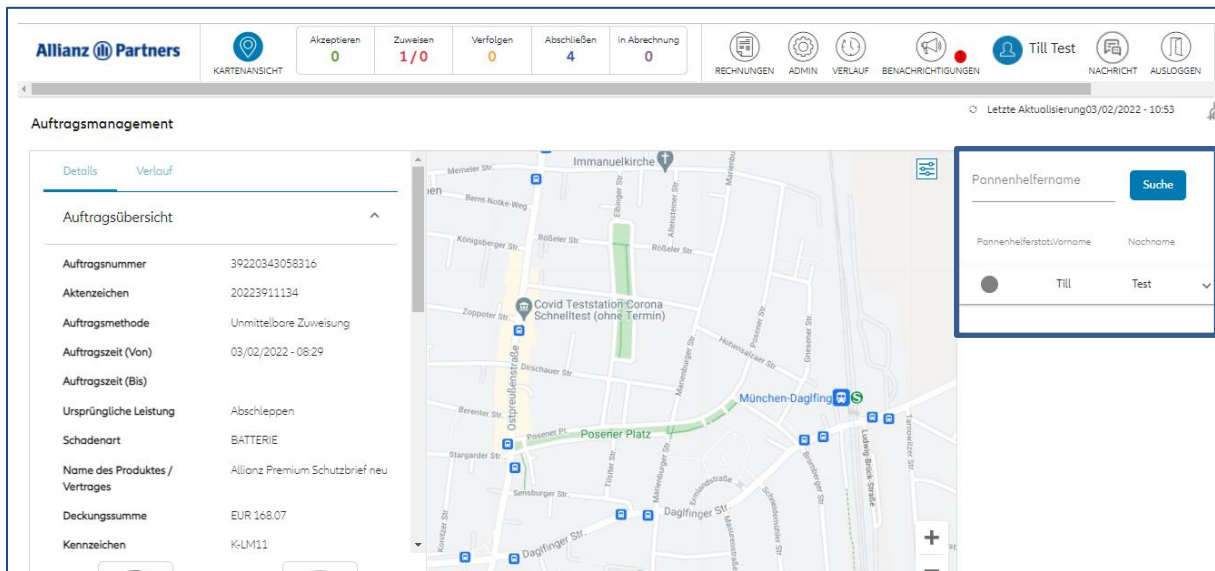
## 2.6. Warum sehe ich meine Pannenhelfer nicht in der Kartenansicht?

Pannenhelfer werden in der Kartenansicht nur angezeigt, wenn beim entsprechenden mobilen Endgerät die **Geortung aktiviert** ist.

Die Geortung kann in der Hexalite Applikation **im Pannenhelfermodus** bei „Einstellungen“ – Geo-Lokalisierung“ aktiviert werden:



Eine Pannenhelfer **ohne Geortung** ist beim Zuweisen eines Auftrages nur in der Listenansicht sichtbar:

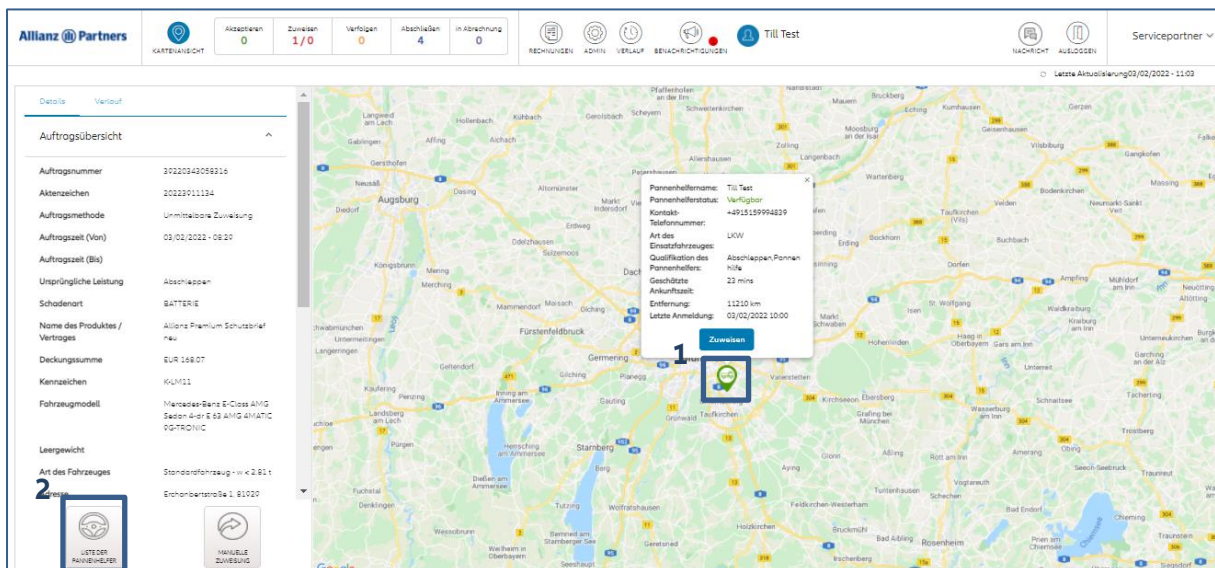


## 2.7. Warum kann der Pannenhelfer den Auftrag nicht mehr mit der Hexalite Applikation bearbeiten nachdem ich auf „manuell zuweisen“ geklickt habe?

Nachdem Sie einen Auftrag angenommen haben, stehen Ihnen zwei Wege zur Auftragsbearbeitung zur Verfügung::

**Möglichkeit 1:** Sie übermitteln den Auftrag an einen Pannenhelfer, der **mit der Hexalite Applikation** arbeitet. Hierfür klicken Sie entweder auf den

1. Pin eines Pannenhelfers auf der Karte




oder 2. auf die Schaltfläche



Hier werden Ihnen alle mit der Hexalite Applikation arbeitenden Pannenhelfer angezeigt – unabhängig davon, ob sie gerade aktiv in der Applikation angemeldet sind oder nicht.

**Möglichkeit 2:** Sie übermitteln den Auftrag an einen Pannenhelfer **ohne Verwendung** der Hexalite

Applikation. Der Auftrag verbleibt bei der Schaltfläche . Um den Auftrag **nach**

**Auftragsbearbeitung** abrechnen zu können, klicken Sie auf . Der Auftrag wechselt direkt in den Reiter „Abschließen“ und kann dort abgerechnet werden.

Klicken Sie **während** der Auftragsbearbeitung auf „manuelle Zuweisung“, so ist ein Bearbeiten **mit der Hexalite Applikation nicht** mehr möglich.

### 3. Abrechnen von Aufträgen

#### 3.1. Warum kann ich den gefahrenen Pick up nicht über den Auftrag für Pannenhilfe/Abschleppen abrechnen?

In Hexalite wird **jede erbrachte Leistung** über den dazugehörigen **Auftrag** abgerechnet. Wird ein Fahrzeug zum Beispiel auf den Betriebshof eingeschleppt und im Anschluss mithilfe eine Pick ups an den Zielort verbracht, so benötigen Sie 2 in Hexalite hochgeladene Aufträge (1 Auftrag „Abschleppen“, 1 Auftrag „Pick up“). Ebenso verhält es sich, wenn der Auftrag am nächsten Tag ein erneutes Abschleppen darstellt.

Bitte rufen Sie bei fehlenden Aufträgen bei der Telefonnummer 089/2620832900 an.

#### 3.2. Wir haben das Pannenfahrzeug zur Wunschwerkstatt des Kunden abgeschleppt. Beim Abrechnen steht bei „Ursprünglicher Zielort“ eine andere Werkstatt. Hätte das Pannenfahrzeug dorthin verbracht werden müssen?

Sowohl beim dargestellten ursprünglichen Zielort als auch bei der Auswahl der Werkstätten handelt es sich um **Vorschläge** (keine Vorgaben).

Ursprünglicher Zielort

Auswahl der Werkstätten

Falls die angefahrere Werkstatt in der Vorschlagliste bei „Auswahl der Werkstätten“ nicht enthalten ist, können Sie diese durch Klicken auf [Bitte wählen Sie einen anderen Zielort](#) eintragen.

### 3.3. Beim Erstellen des Leistungsnachweises findet Hexalite die eingetragene Zieladresse nicht?

Bei der Leistungsart „Abschleppen“ ist die Eingabe einer Zieladresse ein Pflichtfeld.

Servicedetails		
Abschleppen	Rechnungsnummer	
Service Startzeitpunkt * 03/02/2022 10:28	Ankunftszeit des Pannenhelfers * 03/02/2022 10:50	Service Endzeitpunkt * 03/02/2022 11:30
<b>Tatsächlicher Zielort *</b>	Ursprünglicher Zielort MAHAG Automobilhandel und Ser	Tatsächliche Distanz in km
tatsächliche Ereignis Kategorie Alle	Tatsächlicher Schaden *	KM-Stand Kundenfahrzeug *

Bei der Eingabe der Zielort-Adressdaten im Suchfeld ist es hilfreich die Postleitzahl mit anzugeben:

Zieladresse

Enter Location  
auto hemmerle 80807  
Auto Hemmerle GmbH Frankfurter-Ring, 80807 München, Deutschland  
powered by Google

Tatsächlicher Zielort  
Dieselstraße 1, 85774 Unterföhring, Deutschland

Zurück BESTÄTIGEN

Anhand der Postleitzahl ermittelt Hexalite ob der Auftrag innerhalb oder außerhalb Ihres Vertragsgebietes durchgeführt wurde.

### 3.4. Die abgerechneten Leistungen ergeben einen Betrag oberhalb der Deckungsgrenze (z.B. über 168,07€). Hexalite fragt, ob ich auf Deckungsgrenze reduzieren möchte. Was passiert wenn ich auf „ja“ bzw. „nein“ klicke?

→ **Ja:** Der von Hexalite errechnete Betrag wird auf die Deckungsgrenze reduziert. In der Kostenaufstellung finden Sie die Differenz zur Deckungsgrenze. An Allianz Partners wird nur der abgerechnete Betrag bis zur Deckungsgrenze übermittelt.



→ **Nein:** Wenn seitens Assistance eine höhere Kostenfreigabe stattgefunden hat und diese auf der Kostenübernahme dokumentiert wurde, so klicken Sie bitte auf „nein“. In diesem Fall wird der gesamte Betrag an Allianz Partners zur Abrechnung übermittelt und geprüft.

### 3.5. Ich habe außerhalb meines Vertragsgebiets abgeschleppt. Warum werden mir in Hexalite nur 16,50€ angezeigt?

Bei dem Betrag 16,50€ handelt es sich um die **Grundpauschale für Abschleppen außerhalb Gebiet** (Montag bis Samstag 24h). Um den gesamten Rechnungsbetrag (inkl. der benötigten ½ Stunden Einsatzzeit) berechnet zu bekommen, gehen Sie bitte wie folgt vor:

1. Klicken Sie auf LEISTUNGSAUFGSTELLUNG ÄNDERN.

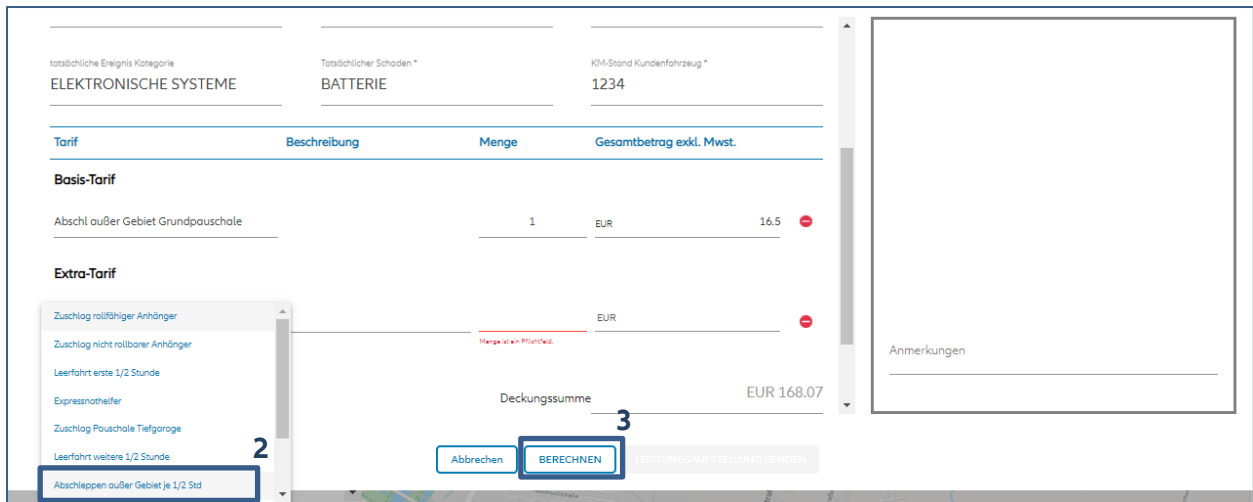
**Servicedetails**

Abschleppen		Rechnungsnummer
Service Startzeitpunkt * 07/02/2022 08:41	Ankunftszeit des Pommerhelfers * 07/02/2022 08:59	Service Endzeitpunkt * 07/02/2022 10:30
Tatsächlicher Zielort * AUTO HEMMERLE GMBH Händler Fiat Fr	Ursprünglicher Zielort MAHAG Automobilhandel und Service Gmb	Tatsächliche Distanz in km 25
tatsächliche Ereignis Kategorie ELEKTRONISCHE SYSTEME	Tatsächlicher Schaden * BATTERIE	KM-Stand Kundenfahrzeug * 1234

Tarif	Beschreibung	Menge	Gesamtbetrag exkl. Mwst.
<b>Basis-Tarif</b>			
Abschl außer Gebiet Grundpauschale		1	EUR 16.5
<span style="border: 1px solid #0070C0; padding: 2px;">+ EXTRA SERVICE HINZUFÜGEN</span>			Deckungssumme EUR 168.07
			EUR 16.50

Abbrechen
LEISTUNGSAUFGSTELLUNG ÄNDERN
LEISTUNGSAUFGSTELLUNG SENDEN

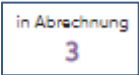
2. Durch Klicken auf + EXTRA SERVICE HINZUFÜGEN öffnet sich ein Dropdown-Menue. Hier wählen Sie den Posten „Abschl außerhalb Gebiet ½ Std“.
3. Klicken Sie im Anschluss auf BERECHNEN.



Nun wird der komplette Abrechnungsbetrag, bestehend aus der Grundpauschale und der Anzahl der benötigten ½ Stunden (auf Basis der von Ihnen eingetragenen Einsatzzeit), angezeigt.

### 3.6. Ich habe meinen Leistungsnachweis gesendet. Warum finde ich meine Abrechnung nicht mehr?

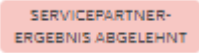

Nachdem der Leistungsnachweis gesendet wurde, befindet sich die Abrechnung zuerst im Reiter

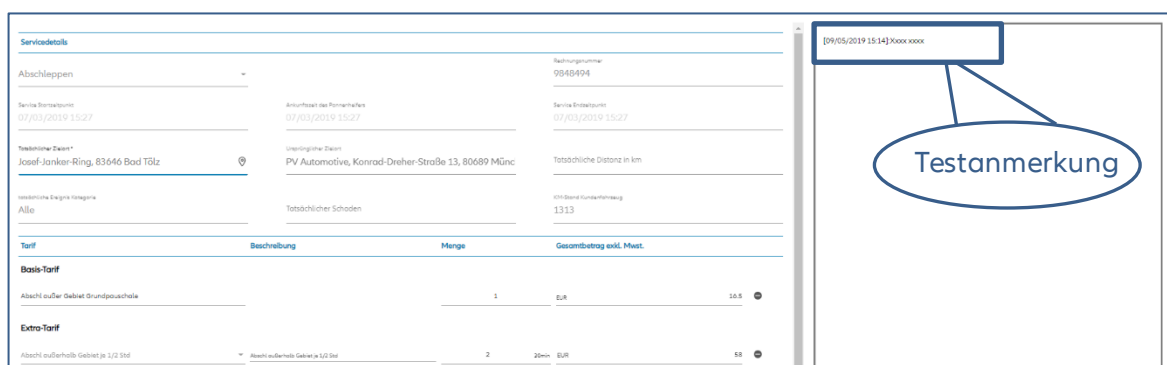
„in Abrechnung“ .

→ Der **abgerechnete Betrag** von Allianz Partners wird **akzeptiert**:

Der Auftrag bekommt den Status „Dienstleister-Ergebnis angenommen“. Sobald das Rechnungsdokument erstellt und der Rechnungsbetrag zur Zahlung angewiesen wurde, befindet sich das Rechnungsdokument im Reiter „Rechnungen“. Der ursprüngliche Auftrag ist im Reiter „Verlauf“ zu finden und kann dort im Nachgang weiterhin eingesehen werden.

→ Der **abgerechnete Betrag** von Allianz Partners wird **abgelehnt**:

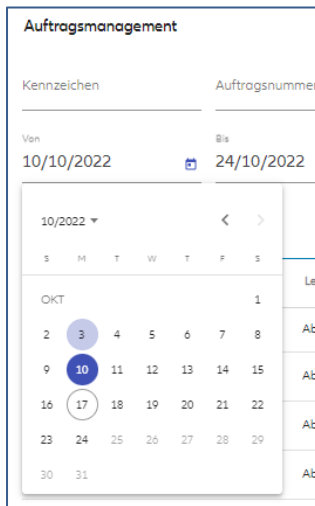
Ein abgelehnter Abrechnungsvorgang ist am roten Statussymbol  zu erkennen. Er verbleibt weiterhin im Reiter „in Abrechnung“ und muss gegebenenfalls, entsprechend den Anmerkungen der Leistungsabteilung, angepasst und erneut versendet werden. Öffnen Sie hierfür den Leistungsnachweis und klicken Sie auf .







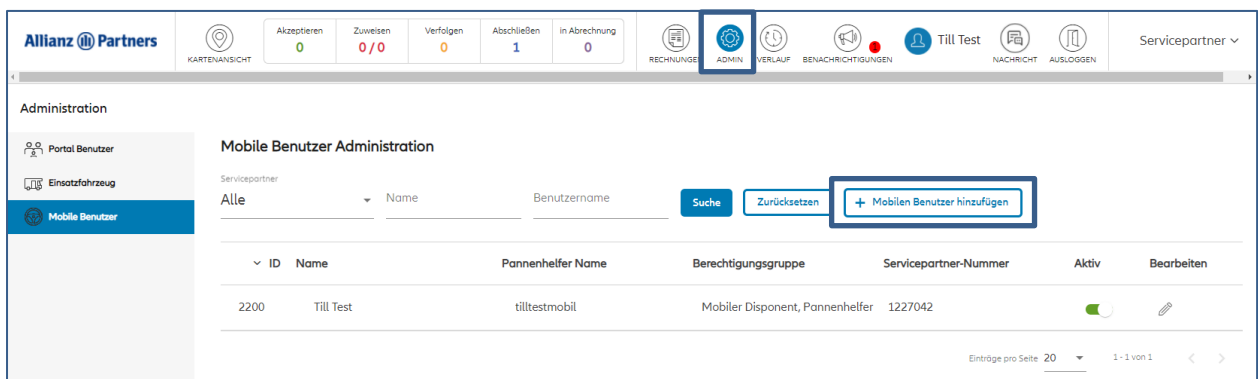
Im Reiter „in Abrechnung“ werden Ihnen die abgerechnete Aufträge der letzten 7 Tage angezeigt. Das Datum der Beauftragung ist hierfür ausschlaggebend (nicht der Abrechnung). Wenn Ihnen eine gesendeten Abrechnung nicht angezeigt wird, so besteht die Möglichkeiten, dass der eingestellte Zeitraum nicht weit genug in die Vergangenheit reicht. Sie haben die Möglichkeit, den Zeitraum mithilfe der Kalenderfunktion zu erweitern.



## 4. Hexalite Applikation\_First login und Übersicht

### 4.1. Wie kann ich mich in der Hexalite Applikation anmelden?

Hexalite Benutzer mit Administratorenrechten können im Hexalite Portal mobile Benutzer anlegen.

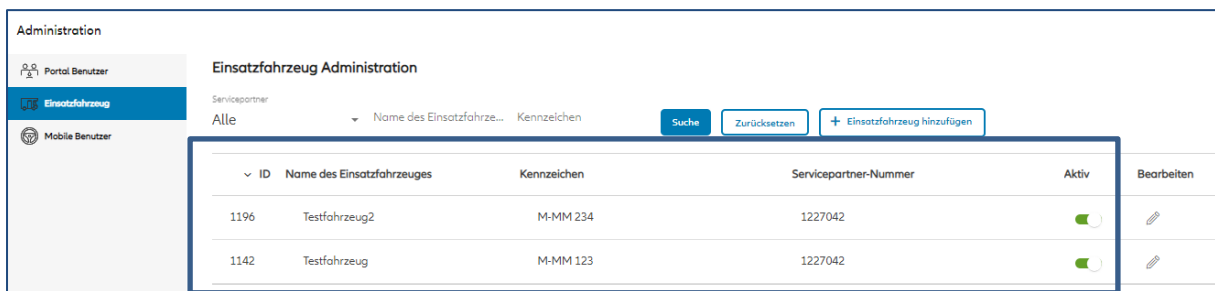




Der angelegte mobile Benutzer erhält daraufhin eine sms mit einem Link. Durch Anwahl des Links kann er ein Passwort vergeben.

Wichtig: Auf dem mobilen Endgerät, auf dem das Passwort vergeben werden soll, muss bereits die Hexalite Applikation installiert sein. Diese können Sie im Playstore/Apple Store (Eingabe „Allianz Servicepartner App“) herunterladen.

## 4.2. Warum stehen mir nicht alle Fahrzeuge beim Einloggen in der Hexalite Applikation zur Verfügung?

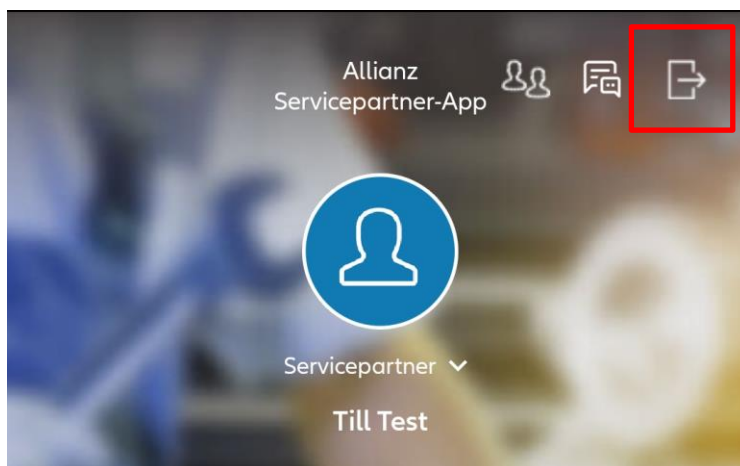
Sobald einem mobilem Benutzer das Benutzerrecht „Pannenhelfer“ vergeben wurde, wird er beim Einloggen nach der Wahl eines Fahrzeuges gefragt. Jedes in Hexalite unter „Einsatzfahrzeuge“ angelegte Fahrzeug wird dabei zur Auswahl gestellt:



ID	Name des Einsatzfahrzeuges	Kennzeichen	Servicepartner-Nummer	Aktiv	Bearbeiten
1196	Testfahrzeug2	M-MM 234	1227042	<input checked="" type="checkbox"/>	
1142	Testfahrzeug	M-MM 123	1227042	<input checked="" type="checkbox"/>	

Sollte ein Fahrzeug im Hexalite Portal angelegt worden sein, in der Hexalite Applikation jedoch nicht zur Auswahl stehen, so kann dies zwei Gründe haben:

- 1 Das Fahrzeug wird aktuell von einem anderen Hexalite Applikations-Nutzer verwendet. Es ist erst dann wieder frei wählbar, wenn sich dieser Applikations-Nutzer aktiv aus der Applikation ausloggt.



- 2 Das Fahrzeug wurde von einem anderen Hexalite Applikations-Nutzer ausgewählt. Hat sich der Applikations-Nutzer nicht aktiv ausgeloggt, sondern wurde aufgrund von Inaktivität (nach 7 Tagen) automatisch von der Applikation abgemeldet, so ist das Fahrzeug weiterhin mit diesem mobilen Benutzer verknüpft. Es steht den anderen Applikations-Nutzern erst wieder zur Verfügung, wenn sich der verknüpfte Applikations-Nutzer wieder anmeldet und aktiv ausloggt.