

FAQs Motionscloud

- Wird die Telefonnummer des Kunden- oder Vermittlers im Rahmen des Falls erfasst?
 - Grundsätzlich ist die Telefonnummer des Kunden zu erfassen. Dieser bekommt dann den Link zur Durchführung der digitalen Schadenbesichtigung zugesandt. Wenn gewünscht, kann der Vermittler trotzdem die Durchführung für seinen Kunden übernehmen. Die Details zur Durchführung sind der Schulungsunterlage zu entnehmen.
- Ist MotionsCloud im App Store und Google Play Store verfügbar?
 - Motionscloud ist eine Webapplikation und ist aktuell nur im Browser verfügbar. (Die Applikation kann trotzdem am Handy über den Browser bedient werden)
- Ist MotionsCloud für den Kunden oder den Vermittler konzipiert?
 - MotionsCloud ist sowohl für den Kunden als auch für den Vermittler konzipiert und sollte den Kunden in Zukunft den Weg zum ARBÖ ersparen. Es obliegt dem Vermittler, ob er die Durchführung für den Kunden übernimmt oder der Kunde es eigenständig durchführt.
- Wer übernimmt die Haftung für fehlerhafte Gutachten, beispielsweise wenn ein Vorschaden durch die KI nicht erkannt wird?
 - Die Haftung liegt nicht beim Vermittler selbst. Bei fehlerhaften Gutachten am besten direkt mit Wüstenrot Kontakt aufnehmen.
- Muss das Protokoll nach Abschluss der Fotoserie manuell an die Versicherung übermittelt werden oder erfolgt dies automatisch?
 - Das Protokoll mit den aufgenommenen Fotos wird direkt von MotionsCloud übermittelt. Ein separates Mail an Wüstenrot ist nicht erforderlich.
- Kann jeder Mitarbeiter eines Maklerbüros einen eigenen Account erstellen?
 - Es können mehrere Accounts erstellt werden. Dabei muss nur beachtet werden, dass die bearbeiteten Fälle jeweils nur im benutzten Account abgespeichert werden.
- Gibt es eine Sondervergütung seitens Wüstenrot für die Nutzung von MotionsCloud?
 - Aktuell gibt es keine Sondervergütung seitens Wüstenrot für die Nutzung von Motionscloud. Dieses Tool soll vor allem für Kunden eine wesentliche Erleichterung darstellen, da keine separate Anfahrt zum ARBÖ notwendig ist. Der Vorteil für Vermittler besteht u.a. darin, dass Wüstenrot dadurch eine rasche Bearbeitung gewährleisten kann.
- Können der Besichtigungs-Report und die durch die KI ermittelten Schäden automatisch der Wüstenrot-Polizze hinzugefügt werden?
 - Der Report wird nicht mit der Polizze übermittelt. Dieser kann jedoch durch den Vermittler in der Plattform aufgerufen werden.

- Kann ein automatisiertes Reporting an uns Makler eingerichtet werden, wenn der Kunde eine Besichtigung durchführt und ein Vorschaden erkannt wird?
 - Der Bericht kann durch den Vermittler in der Plattform aufgerufen werden. Bei erkannten Schäden wird der Makler von der Wüstenrot Fachabteilung bzgl. weiterer Vorgehensweise kontaktiert
- Was ist der einfachste Weg, um einen irrtümlich erkannten Schaden, der nicht existiert, korrigieren zu lassen? Ist eine Bestätigung der Streichung vorgesehen?
 - Sollte irrtümlich ein Schaden von der KI aufgenommen werden, am besten direkt mit dem Support von MotionsCloud Kontakt aufnehmen. Sollte der Report bereits an Wüstenrot übermittelt worden sein, gerne auch direkt Wüstenrot kontaktieren.
- Ist die Funktion zur Markierung eines erkannten Schadens (mit rotem Rahmen) in MotionsCloud bereits verfügbar?
 - Ja, diese Funktion ist verfügbar.
- Was passiert, wenn die App während der Besichtigung versehentlich geschlossen wird? Kann man durch erneutes Klicken auf den Link zur unterbrochenen Stelle zurückkehren?
 - Der Link ist weiterhin gültig, und die Bilder, die bereits hochgeladen sind, sind gespeichert.
- Was gilt bei Wüstenrot als meldepflichtiger Schaden? Zählen auch Kratzer dazu?
 - Alle offensichtlich sichtbaren Schäden müssen gemeldet werden.
- Gibt es einen Support-Service?
 - Der Support lautet: **support@motionscloud.com**
- Was passiert, wenn der Vermittler unscharfe Fotos vom Fahrzeug übermittelt?
 - Sollten unscharfe Fotos vom Fahrzeug aufgenommen- und übermittelt worden sein, kann es zu Rückfragen seitens der Fachabteilung oder erneuter Befassung kommen.
- Gibt es eine Möglichkeit, zu prüfen, ob der Bericht erfolgreich an Wüstenrot gesendet wurde? Wird eine Benachrichtigung gesendet, falls dies nicht der Fall ist?
 - Sie können die Seite aktualisieren und selbst den Fall ansehen und das PDF von der Plattform herunterladen.
- Wo erhalte ich die Antragsnummer von Wüstenrot?
 - Die Wüstenrotantragsnummer finden Sie im Falle einer ADAP-Berechnung (Wüstenrot Portal) direkt am Antrag im oberen Eck angedruckt. Sollten Sie nicht mit dem Wüstenrot Portal einreichen, reicht auch die Angabe des KFZ-Kennzeichens.
- Erkennt die KI-Regentropfen, wenn die Fotos bei Regen aufgenommen wurden?

- Die KI ist in der Lage Regentropfen zu erkennen.
- Wie verhält es sich mit der Nutzung der App für Motorräder oder Wohnmobile?
 - Motorräder und Wohnmobile sind derzeit bei MotionsCloud noch ausgeschlossen.
- Ist die App für Schadensfotos nach einem Unfall oder für die Begutachtung beim Kauf im Rahmen einer Kaskoversicherung vorgesehen?
 - MotionsCloud ist ausschließlich für die Begutachtung im Rahmen einer Kaskoversicherung vorgesehen.
- Ist es weiterhin möglich, den Kunden zur Begutachtung an den ARBÖ zu verweisen?
 - Die Begutachtung durch den ARBÖ ist bis auf Weiteres möglich. Um die Digitalisierung weiter zu forcieren und eine effizientere Bearbeitung gewährleisten zu können, bitten wir MotionsCloud in Zukunft verstärkt einzusetzen.
- Ist der KM-Stand ein Pflichtfeld?
 - Das Feld KM Stand ist kein Pflichtfeld
- Kann ich einen Testfall für mein eigenes KFZ anlegen?
 - Das ist möglich. Bitte jedoch „TEST“ in den Antrag schreiben, damit dies gleich ersichtlich ist
- Wie lange ist der Link gültig, wenn der Kunde nicht direkt einsteigt?
 - Der Link ist für 7 Tage gültig
- Kann ich auch übers Handy einsteigen, um einen Fall anzulegen?
 - Das ist möglich. Bitte einfach die Seite im Browser öffnen