



# Aplikacja mAssistance

## Instrukcja Użytkownika



## Spis treści

<b>1. Do czego służy aplikacja mAssistance?</b> .....	<b>3</b>
<b>2. Instalacja aplikacji mAssistance na smartfonach z systemem operacyjnym Android</b> .....	<b>3</b>
<b>3. Instalacja aplikacji mAssistance na urządzeniach Apple iPhone</b> .....	<b>4</b>
<b>4. Aktywacja aplikacji</b> .....	<b>5</b>
<b>5. Struktura aplikacji mAssistance</b> .....	<b>6</b>
Ekran Menu Główne .....	6
Widok Moje Dane .....	6
Klawisze funkcyjne telefonu .....	7
<b>6. Proces zgłaszania szkód w aplikacji mAssistance</b> .....	<b>8</b>
Przygotowanie aplikacji do procesu zgłaszania szkód .....	8
Proces zgłaszania szkody .....	8
<b>7. Informacje dodatkowe</b> .....	<b>11</b>



## 1. Do czego służy aplikacja mAssistance?

**Aplikacja mAssistance** to proste w obsłudze narzędzie umożliwiające dokonanie w krótkim czasie szczegółowego **zgłoszenia szkody** bądź **wezwania pomocy assistance za pomocą telefonu**, ale **bez konieczności dzwonienia** i rozmowy z call center.

Dane wprowadzone i zapisane w aplikacji przez Użytkownika są **automatycznie eksportowane do systemów obsługowych Pol-Assistance**. Rozwiązanie to umożliwia sprawną realizację świadczeń w przypadku różnych zdarzeń losowych.

Aplikacja wyposażona jest w **funkcję geolokalizacji**, pozwalającą na precyzyjne określenie miejsca pobytu użytkownika bądź wskazanie miejsca zdarzenia.

Ponadto aplikacja umożliwia **wykonanie zdjęć z miejsca zdarzenia, zapisanie ich i przesłanie do systemów obsługi likwidacji szkód**.

**Aplikacja mAssistance** jest przeznaczona dla urządzeń typu smartfon pracujących w systemie Android w wersji 2.2 i wyższej oraz urządzeń Apple iPhone pracujących w systemie iOS w wersji 4.3 i wyższej. Lista kompatybilnych modeli telefonów jest dostępna na stronie dystrybucyjnej aplikacji <http://massistance.grassavoye.pl>. W zależności od posiadanego urządzenia, instalacja aplikacji ma różny przebieg, jednak zawsze jest szybka i prosta do przeprowadzenia.

## 2. Instalacja aplikacji mAssistance na smartfonach z systemem operacyjnym Android

### KROK 1



Otrzymasz wiadomość SMS, w której znajdować się będzie kod aktywacyjny oraz adres strony internetowej aplikacji mAssistance;

### KROK 2

**Pamiętaj, że do przeprowadzenia instalacji aplikacji mAssistance na urządzeniu konieczne jest aktywne połączenie z internetem. Pobranie i instalacja aplikacji na smartfon z systemem Android wymaga spełnienia warunków korzystania z serwisu Google Play.**

Masz dwie możliwości pobrania aplikacji na swój smartfon:



#### Opcja 1

- ✓ Wejdź na stronę internetową aplikacji mAssistance, której adres otrzymałeś w wiadomości SMS;
- ✓ Na formularzu wyświetlanym na stronie wybierz opcję „**Android**”, a następnie kliknij przycisk „**POBIERZ**”; Zostaniesz przeniesiony na stronę Google Play;
- ✓ Na stronie Google Play pojawi się ikona aplikacji mAssistance. Aby ją pobrać i zainstalować na telefonie kliknij przycisk „**ZAINSTALUJ**”;
- ✓ Aplikacja zostanie pobrana na Twoje urządzenie i automatycznie zainstalowana.



## Opcja 2

- ✓ Wejdź na stronę Google Play i wyszukaj aplikację mAssistance;
- ✓ Na stronie Google Play pojawi się ikona aplikacji mAssistance; Aby ją pobrać i zainstalować na telefonie kliknij przycisk „ZAINSTALUJ”;
- ✓ Aplikacja zostanie pobrana na Twoje urządzenie i automatycznie zainstalowana.

### 3. Instalacja aplikacji mAssistance na urządzeniach Apple iPhone

#### KROK 1



Otrzymaś wiadomość SMS, w której znajdować się będzie kod aktywacyjny oraz adres strony internetowej aplikacji mAssistance;

#### KROK 2

**Pamiętaj, że do przeprowadzenia instalacji aplikacji mAssistance na urządzeniu konieczne jest aktywne połączenie z internetem. Pobranie i instalacja aplikacji na smartfon z systemem iOS wymaga spełnienia warunków korzystania z serwisu AppStore.**

Masz dwie możliwości pobrania aplikacji na swój iPhone:



#### Opcja 1

- ✓ Wejdź na stronę internetową aplikacji mAssistance, której adres otrzymałeś w wiadomości SMS;
- ✓ Na formularzu wyświetlanym na stronie wybierz opcję „**iOS (iPhone)**”, a następnie kliknij przycisk „POBIERZ”; Zostaniesz przeniesiony na stronę AppStore;
- ✓ Na stronie AppStore pojawi się ikona aplikacji mAssistance. Aby ją pobrać i zainstalować na telefonie kliknij przycisk „ZAINSTALUJ”;
- ✓ Aplikacja zostanie pobrana na Twoje urządzenie i automatycznie zainstalowana.



#### Opcja 2

- ✓ Wejdź na stronę AppStore i wyszukaj aplikację mAssistance;
- ✓ Na stronie AppStore pojawi się ikona aplikacji mAssistance; Aby ją pobrać i zainstalować na telefonie kliknij przycisk „ZAINSTALUJ”;
- ✓ Aplikacja zostanie pobrana na Twoje urządzenie i automatycznie zainstalowana.



## 4. Aktywacja aplikacji

Przed aktywacją z użyciem kodu aktywacyjnego aplikacja pracuje w trybie demonstracyjnym (DEMO). Oznacza to, że jej funkcjonalność jest ograniczona. W wersji DEMO Użytkownik nie może nawiązać połączenia z centralą szkodową, nie może wysłać zgłoszenia szkodowego, nie ma również dostępu do modułu Pierwszej Pomocy.

**Pamiętaj, że do przeprowadzenia aktywacji aplikacji mAssistance na urządzeniu konieczne jest aktywne połączenie z internetem.**

Żeby aktywować aplikację i odblokować jej funkcjonalność, należy wykonać następujące kroki:



Po każdorazowym uruchomieniu aplikacji w wersji demonstracyjnej ukazuje się okienko, które pozwala na wpisanie kodu aktywacyjnego otrzymanego w wiadomości SMS;

W celu aktywacji aplikacji, wpisz swój kod w okienku, a następnie kliknij przycisk „OK”;

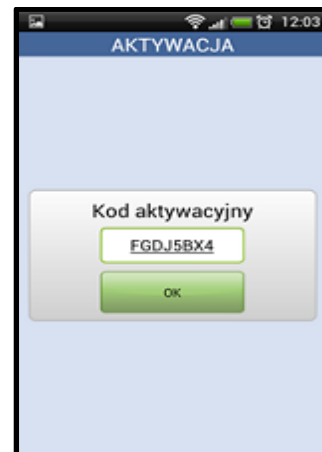
Istnieje możliwość aktywowania i używania aplikacji na telefonie w ramach kilku kontraktów. Przechodzenie pomiędzy kontraktami jest możliwe po wciśnięciu przycisku funkcyjnego MENU na urządzeniu i wybraniu opcji „Kontrakt”. Aktywacja aplikacji w każdym z kontraktów wymaga wprowadzenia dla każdego z nich właściwego kodu aktywacyjnego.



Jeżeli aktywacja przebiegnie pomyślnie, wyświetlony zostanie stosowny komunikat, a pełna funkcjonalność aplikacji zostanie odblokowana;



Raz aktywowany kontrakt jest domyślnie zapamiętywany przez aplikację. Późniejsze przełączanie pomiędzy kontraktami, lub pomiędzy wersją demo a pełno funkcyjną nie wymaga ponownego podawania kodu autoryzacyjnego.





## 5. Struktura aplikacji mAssistance

Aplikacja mAssistance posiada również dwa poziomy menu, z których można uzyskać dostęp do wszystkich funkcji:

### Ekran Menu Główne

Jako podstawowy widok wyświetlane jest Menu główne, które zawiera następujące elementy:



➔ **Zadzwoń pod 112** – nawiązywanie połączenia z numerem alarmowym 112;



➔ **Zgłoś szkodę** – rozpoczęcie procesu zgłaszania szkody;



➔ **Połącz z centralą** - nawiązywanie połączenia z numerem centrali szkodowej;



➔ **Pierwsza pomoc** – wyświetlanie informacji dotyczących udzielania pierwszej pomocy;



➔ **Moje dane** – informacje o wysłanych zgłoszeniach szkód, o polisach, samochodach oraz numerach telefonicznych dedykowanych Użytkownikowi.



### Widok Moje Dane

Widok Moje dane składa się z następujących elementów:




➔ **Lista zgłoszeń** - wyświetlanie listy zapisanych zgłoszeń roboczych oraz zgłoszeń wysłanych. Niedokończone zgłoszenia robocze można uzupełnić i przesłać do centrali szkodowej, natomiast zgłoszenia wysłane można jedynie przeglądać;





➔ **Ważne miejsca** – rozpoczęcie procesu wyszukiwania ważnych miejsc w okolicy. Użytkownik może wybrać lokalizację spośród kategorii takich jak: parkingi, warsztaty, punkty gastronomiczne oraz stacje paliw;





 → **Polisy** - lista polis Użytkownika. Użytkownik powinien w tym miejscu uzupełnić swoje brakujące dane w momencie aktywacji aplikacji, aby w sytuacji zgłoszenia szkody użyć już uzupełnionego zestawu;


 → **Samochody** - lista samochodów Użytkownika powiązanych z aplikacją mAssistance


 → **Telefony** - spersonalizowana książka telefoniczna Użytkownika. Część numerów przypisywana jest Użytkownikowi domyślnie - numer policji, pogotowia, straży pożarnej oraz numery przeznaczone do obsługi jego pojazdu, takie jak Dział Techniczny, Likwidacja Szkód itp. Numerów tych nie można edytować i usuwać. Użytkownik może również sam dodawać nowe numery, edytować je i usuwać.





## Klawisze funkcyjne telefonu

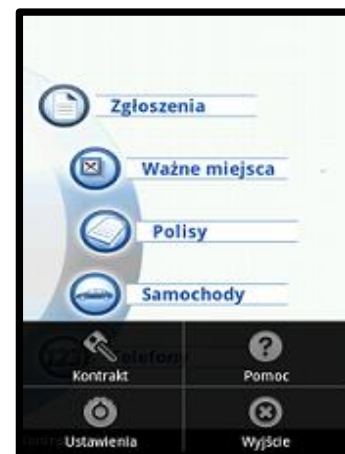
Po wciśnięciu klawisza funkcyjnego MENU na urządzeniu pojawia się lista możliwych funkcji:

 → **Kontrakt** – funkcja pozwala na aktywowanie aplikacji na jednym urządzeniu w ramach kilku kontraktów oraz przechodzenie pomiędzy nimi w trakcie korzystania z aplikacji.

 → **Ustawienia** – funkcja pozwala na wybór języka używanego w aplikacji; Użytkownik może korzystać z wersji polskiej, angielskiej i francuskiej.

 → **Pomoc** – funkcja wyświetla krótką informację na temat zawartości i zasad korzystania z aplikacji.

 → **Wyjście** – funkcja umożliwia wyjście z aplikacji i jej zamknięcie.





## 6. Proces zgłaszania szkód w aplikacji mAssistance


### Przygotowanie aplikacji do procesu zgłaszania szkód

Przed przystąpieniem do zgłaszania szkody, należy najpierw uzupełnić w aplikacji wymagane dane.

Domyślne dane pojazdu (marka, model, numer rejestracyjny) zostały już zamieszczone w aplikacji podczas jej aktywowania.

**Należy jedynie uzupełnić brakujące dane polisy ubezpieczeniowej wraz z danymi osobowymi (Moje dane → Polisy → Dodaj polisę).** Pola formularza, których wypełnienie jest obowiązkowe, oznaczone zostały gwiazdką („\*”). Podczas uzupełniania danych polisy należy powiązać ją (klikając na pole z ikoną samochodu) z już zapisanymi w aplikacji danymi pojazdu. Po spełnieniu tych warunków, aplikacja jest gotowa do zgłaszania szkody.

### Proces zgłaszania szkody

Proces zgłaszania szkody składa się z kilku prostych kroków, podczas których uzupełnia się poszczególne dane dotyczące zaistniałego zdarzenia. W aplikacji na każdym etapie zgłaszania szkody znajdziesz przycisk  - klikając na niego możesz zapoznać się ze wskazówkami, które pomagają w poprawnym przeprowadzeniu procesu zgłoszenia. **Pola formularza, których wypełnienie jest obowiązkowe oznaczone zostały gwiazdką („\*”).**

Przejdzie do kolejnych części formularza zgłoszenia szkody następuje po kliknięciu przycisku „DALEJ”, natomiast powrót do wcześniej uzupełnianych części następuje:

- ✓ W aplikacji działającej w systemie Android po kliknięciu przycisku funkcyjnego „WRÓĆ” w telefonie;
- ✓ W aplikacji działającej w systemie iOS po kliknięciu przycisku w aplikacji umożliwiającego powrót do wcześniejszego kroku;

Proces obejmuje następujące kroki:

#### KROK 1



Użytkownik wybiera polisę, z tytułu której chce zgłosić szkodę oraz określa współuczestników zdarzenia, podając ich dane personalne oraz dane dotyczące ich polisy. Dodatkowo istnieje możliwość wskazania sprawcy zdarzenia.



Moje dane	
Imię	Jan
Nazwisko	Kowalski
Adres	Ul. Testowa 12
Kod pocztowy	55-567
Numer rejestracyjny	FGH45OK8
Numer polisy	0987123
Telefon	555888008





## KROK 2



Użytkownik określa rodzaj zdarzenia (np. Awaria → Samochód unieruchomiony lub Szkoda → Kolidacja itp.), liczbę pojazdów uczestniczących w zdarzeniu, a także ma możliwość wprowadzenia krótkiej informacji o zdarzeniu (np. sprawca szkody wymusił pierwszeństwo i uszkodził prawy bok auta itp.)

## KROK 3



Użytkownik podaje datę szkody oraz dodatkowe informacje takie jak: liczba osób w pojeździe w momencie zdarzenia, przebieg pojazdu w momencie zdarzenia, informacje uzupełniające dot. pojazdu, które mogą być istotne z punktu widzenia organizacji pomocy assistance (np. auto w rowie itp.). Dodatkowo Użytkownik może nagrać notatkę głosową, która zostanie przesłana do centrali szkodowej razem ze zgłoszeniem.

## KROK 4



Użytkownik zaznacza elementy pojazdu, które uległy uszkodzeniu. Odbывается to poprzez zaznaczanie uszkodzonych elementów na miniaturce pojazdu wyświetlanej na ekranie urządzenia. Dodatkowo oznaczone uszkodzenia można opisać (np. przedni lewy błotnik ociera o koło).



## KROK 5

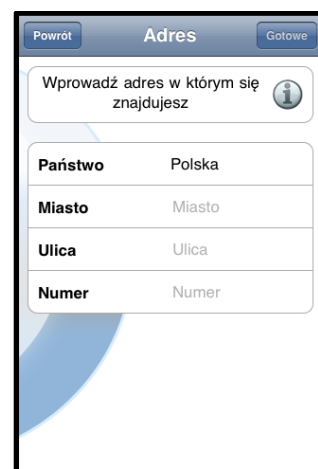
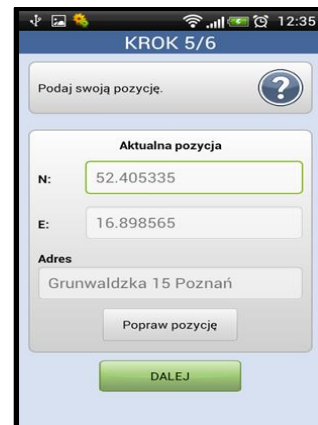


Użytkownik określa położenie geograficzne miejsca zdarzenia. W zależności od używanego modelu urządzenia mobilnego, lokalizowanie miejsca zdarzenia odbywać się może poprzez moduł GPS, anteny telefonii komórkowej lub poprzez ręczne wpisanie adresu miejsca wystąpienia zdarzenia.



Aby móc ręcznie wprowadzić dane adresowe, w zależności od systemu operacyjnego, na którym działa urządzenie:

- ✓ w aplikacji działającej na systemie Android należy wybrać opcję "Popraw pozycję", następnie wcisnąć klawisz funkcyjny MENU i wybrać opcję „Wyszukaj po adresie”;
- ✓ w aplikacji działającej na systemie iOS należy wybrać opcję „Wprowadź adres ręcznie”, a następnie zaakceptować wprowadzone informacje przyciskiem aplikacji „Gotowe”;



## KROK 6



Użytkownik wykonuje maksymalnie cztery zdjęcia uszkodzeń oraz miejsca zdarzenia. Aby zachować wykonane zdjęcie kliknij przycisk „ZAPISZ”. Zapisane zdjęcia są wysyłane do centrali szkodowej razem ze zgłoszeniem.





## PODSUMOWANIE

Podsumowanie pozwala na przejrzanie uzupełnionych danych, ich sprawdzenie i ewentualną zmianę przed wysłaniem zgłoszenia. W podsumowaniu znajduje się przycisk „wyślij zgłoszenie”, który przekazuje raport szkodowy, zdjęcia oraz notatkę głosową do centrali szkodowej. Jeżeli wysłanie zgłoszenia przebiegnie pomyślnie wyświetlony zostanie stosowny komunikat.



## 7. Informacje dodatkowe

Aplikację w wersji demonstracyjnej można również pobrać wykorzystując kody QR. Po wejściu na stronę aplikacji mAssistance z poziomu komputera i wybraniu opcji Android lub iPhone wyświetlone zostaną odpowiednie kody z zaszyfrowanymi odwołaniami do aplikacji. Przy wykorzystaniu narzędzia do odczytu kodów QR możesz rozszyfrować ich zawartość, dzięki czemu proces instalacji aplikacji mAssistance na smartfonie zostanie przyspieszony.

Aplikacja mAssistance wymaga aktywnego połączenia internetowego w smartfonie. Bez połączenia z Internetem aktywacja i korzystanie z aplikacji, w tym zgłaszanie szkody, nie są możliwe.

Pełne korzystanie z możliwości dostarczanych przez aplikację wymaga zezwolenia aplikacji na pobieranie danych takich jak: ustalenie dokładnego położenia (za pomocą GPS), przybliżone ustalenie położenia (oparte o nadajniki telefoniczne), sterowanie sprzętowe (nagrywanie dźwięku, robienie zdjęć) oraz wymaga pobierania aktualizacji aplikacji.

Pol-Assistance nie ponosi odpowiedzialności za:

- Wadliwe działanie Aplikacji wynikające z postępowania niezgodnie z Instrukcją Użytkownika;
- Szkodę spowodowaną postępowaniem niezgodnie z Instrukcją Użytkownika;
- Szkodę wyrządzoną Użytkownikowi przez osobę trzecią w wyniku uzyskania przez nią dostępu do aplikacji w następstwie niedbalstwa Użytkownika czy kradzieży Urządzenia lub w następstwie udostępnienia aplikacji przez Użytkownika osobie trzeciej,
- Szkodę spowodowaną zmianą ustawień Urządzenia lub oprogramowania, dokonaną w celu korzystania z aplikacji;
- Wadliwe działanie oraz szkodę spowodowaną czynnikami, na które Pol-Assistance nie ma wpływu i które od niego nie zależą, w tym w szczególności: utrata połączenia internetowego w trakcie korzystania z aplikacji, nienależyta jakość połączenia internetowego, awaria urządzeń telekomunikacyjnych, systemu zasilania i urządzenia, zmiana przepisów prawa uniemożliwiająca korzystanie z aplikacji,
- Szkodę spowodowaną siłą wyższą rozumianą jako zdarzenie nagłe i trudne do przewidzenia, na wystąpienie której Pol-Assistance nie ma wpływu.