



**Gebruikersnaam- en wachtwoordbeheer**





## Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>Hoe kom ik aan een eXchange account? .....</b>	<b>3</b>
1.1	Ik ben dealer of schadehersteller en/of ruitschadehersteller .....	3
1.2	Ik heb nog nooit ingelogd, wat nu? .....	3
1.3	Ik ben verzekeraar, gevolmachtigde of assurantieadviseur .....	3
1.4	Nog geen eXchange-account? .....	3
<b>2</b>	<b>Het wachtwoord van mijn eXchange-account is verlopen .....</b>	<b>4</b>
2.1	Ik heb geen automatisch e-mailbericht van eXchange ontvangen, wat nu? .....	4
2.2	Welk e-mailadres is aan mijn account gekoppeld? .....	4
2.3	Hoe weet ik wie de administrator (beheerder) van mijn account is? .....	4
<b>3</b>	<b>Hoe wijzig ik mijn wachtwoord? .....</b>	<b>4</b>
3.1	Wijzigen wachtwoord .....	4
3.2	Ik weet het juiste e-mailadres bij mijn account niet (meer) .....	6
3.3	Hoe weet ik wie de administrator (beheerder) van mijn account is? .....	6
<b>4</b>	<b>Mijn account is geblokkeerd, ik moet contact opnemen met de beheerder .....</b>	<b>6</b>
4.1	Hoe weet ik wie de administrator (beheerder) van mijn account is? .....	6
4.2	Ik ben zelf de beheerder .....	7
4.3	Ik ben beheerder en mijn collega kan niet meer inloggen met zijn account .....	7
4.4	Toelichting op benamingen in eXchange bij de gebruikers (users) .....	7
4.5	Mijn account is nieuw of gereset .....	8
<b>5</b>	<b>Wij hebben een backoffice systeem gekoppeld met eXchange .....</b>	<b>10</b>
5.1	Mijn backoffice pakket synchroniseert niet meer met eXchange .....	10
5.2	Ik weet mijn eXchange relatienummer niet .....	10
5.3	eXchange heeft een password vernieuw (webservice) .....	10
<b>6</b>	<b>eXposure inlog .....</b>	<b>10</b>



## 1 Hoe kom ik aan een eXchange account?

Er zijn verschillende manieren om een account in eXchange te ontvangen. Dit verschilt per rol in eXchange:

### 1.1 Ik ben dealer of schadehersteller en/of ruit schadehersteller

Zodra uw bedrijf een samenwerkingsovereenkomst met Schadegarant of Glasgarant sluit krijgt u toegang tot eXchange. De bij ons bekende contactpersoon van uw bedrijf ontvangt daartoe per e-mail de inlogcodes van het eXchange-account. De afzender van dat e-mailbericht is eXchange. Deze contactpersoon krijgt de administrator ("admin") rechten voor het eXchange-account van uw bedrijf. Met deze rechten kan hij/zij voor collega's, die ook toegang tot eXchange moeten krijgen, zelf nieuwe gebruikersaccounts ("users") aanmaken. De administrator kan ook gebruikers deblokken en verwijderen.

### 1.2 Ik heb nog nooit ingelogd, wat nu?

Heeft uw bedrijf wel een samenwerkingsovereenkomst met Schadegarant en/of Glasgarant, maar is er nog nooit ingelogd op eXchange? Stuur dan een e-mail naar onze medewerkers van het Service Center via [info@schadegarant.nl](mailto:info@schadegarant.nl) of [info@glasgarant.nl](mailto:info@glasgarant.nl). Vermeld in de e-mail uw bedrijfsnaam, vestigingsadres en liefst uw debiteurnummer. Wij verwerken uw aanvraag op werkdagen binnen 24 uur.

**LET OP:** Om uw aanvraag binnen 24 uur te verwerken dient de e-mail vanaf een persoonlijk e-mailadres (dus niet vanaf een algemeen e-mailadres zoals: info@... of schade@....) verstuurd te zijn.

### 1.3 Ik ben verzekeraar, gevolmachtigde of assurantieadviseur

Bij Schade- en Glasgarant aangesloten verzekeringsmaatschappijen hebben automatisch toegang tot eXchange. Ook assurantieadviseurs, gevolmachtigden van Schadegarant- en Glasgarantverzekeraars kunnen toegang tot eXchange krijgen. De bij ons bekende contactpersoon van uw bedrijf ontvangt daartoe per e-mail de inlogcodes van het eXchange-account. De afzender van dat e-mailbericht is eXchange. Deze contactpersoon krijgt de administrator ("admin") rechten voor het eXchange-account van uw bedrijf. Met deze rechten kan hij/zij voor collega's, die ook toegang tot eXchange moeten krijgen, zelf nieuwe gebruikersaccounts ("users") aanmaken. De administrator kan ook gebruikers deblokken en verwijderen.

### 1.4 Nog geen eXchange-account?

Heeft uw bedrijf nog geen eXchange-account? Stuur dan een e-mail naar onze medewerkers van het Service Center via [info@schadegarant.nl](mailto:info@schadegarant.nl) of [info@glasgarant.nl](mailto:info@glasgarant.nl). Vermeld in de e-mail uw bedrijfsnaam, vestigingsadres, afm-nummer, en voor gevolmachtigden, uw CRWAM code. Wij verwerken uw aanvraag op werkdagen binnen 24 uur.

**LET OP:** Om uw aanvraag binnen 24 uur te verwerken dient de e-mail vanaf een persoonlijk e-mailadres (dus niet vanaf een algemeen e-mailadres zoals: info@... of schade@....) verstuurd te zijn.



## 2 Het wachtwoord van mijn eXchange-account is verlopen

Periodiek zal uw wachtwoord in eXchange verlopen. Enkele dagen voordat het wachtwoord verloopt stuurt eXchange een automatisch e-mailbericht naar het e-mailadres wat gekoppeld is aan uw account. U kunt het wachtwoord dan wijzigen. Wijzigt u het wachtwoord niet, dan en kunt u na enkele dagen niet meer inloggen met uw oude wachtwoord. Zo dwingt eXchange u om uw wachtwoord toch te vernieuwen.

### 2.1 Ik heb geen automatisch e-mailbericht van eXchange ontvangen, wat nu?

Aan ieder exchange-account (user en admin) is een e-mailadres gekoppeld. Wanneer u inlogt op een account dat niet gekoppeld is aan uw persoonlijke e-mailadres, ontvangt u op uw persoonlijke e-mailadres dus geen automatisch e-mailbericht van eXchange om uw wachtwoord te wijzigen. Waarschijnlijk ontvangt iemand anders binnen uw organisatie deze e-mail van eXchange.

### 2.2 Welk e-mailadres is aan mijn account gekoppeld?

De persoon binnen uw organisatie met de administrator rechten voor eXchange kan u vertellen aan welk e-mailadres het eXchange account waar u op inlogt gekoppeld is. Deze collega kan eventueel ook een nieuw gebruikersaccount aanmaken in eXchange en dit account koppelen aan uw persoonlijke e-mailadres (zie ook hoofdstuk 1 van deze handleiding [Hoe kom ik aan een eXchange account?](#)).

### 2.3 Hoe weet ik wie de administrator (beheerder) van mijn account is?

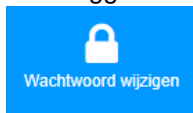
De persoon binnen uw organisatie die de administrator rechten voor eXchange heeft, is de beheerder van uw account. Is het niet (meer) duidelijk welke persoon binnen uw organisatie de administrator rechten voor eXchange heeft? Stuur dan een e-mail naar onze medewerkers van het Service Center via [info@schadegarant.nl](mailto:info@schadegarant.nl) of [info@glasgarant.nl](mailto:info@glasgarant.nl). Vermeld in de e-mail minimaal uw bedrijfsnaam en vestigingsadres. Wij verwerken uw aanvraag op werkdagen binnen 24 uur.

## 3 Hoe wijzig ik mijn wachtwoord?

### 3.1 Wijzigen wachtwoord

Als uw wachtwoord verlopen is en niet wordt gewijzigd kunt u na enkele dagen niet meer inloggen met uw oude wachtwoord. Zo dwingt eXchange u om uw wachtwoord toch te vernieuwen. U voorkomt dit door zelf uw wachtwoord periodiek te wijzigen. Volg daarvoor de volgende stappen:

- Log in op de eXchange portal omgeving (<https://portal.exchange.nl>) met uw bestaande geldige account
- Na inloggen klikt u in de linker menubalk op de optie: "Wachtwoord wijzigen".



- Er opent dan een nieuw venster met de naam "Wachtwoord wijzigen".



- eXchange stelt enkele eisen aan uw wachtwoord. Deze eisen hebben betrekking op de beveiliging van (persoons)gegevens. In het venster “Wachtwoord wijzigen” wordt uitgelegd aan welke eisen uw wachtwoord dient te voldoen. Vul de gevraagde gegevens op dit scherm in:

## Wachtwoord wijzigen

Onderstaande eisen gelden voor een nieuw eXchange wachtwoord:

1. Minimaal 8 tekens lang
2. Minimaal 4 alfabet tekens (A,a, B, b, etc.)
3. Minimaal 1 numeriek of speciaal teken (1, 2, @, !, %, etc.)
4. Een teken mag maximaal 4 keer voorkomen in het wachtwoord
5. Het nieuwe wachtwoord bevat minimaal 3 nieuwe tekens ten opzichte van het oude wachtwoord
6. Het wachtwoord bevat niet de gebruikersnaam

Huidige wachtwoord\*

Nieuw wachtwoord\*

Bevestig nieuw wachtwoord\*

Vul ter verificatie uw emailadres in. U dient hier een persoonlijk, zakelijk emailadres in te vullen, geen algemeen emailadres, zodat herleidbaar is bij welk persoon dit account hoort.

Voorbeeld:

Correct: a.de.boer@schadegarant.nl

Niet correct: info@schadegarant.nl

E-mail adres

Bevestig e-mail adres

[Wijzig wachtwoord](#)

- Heeft u alle velden volledig ingevuld? Klik dan op “Wijzig wachtwoord”.



- Er opent dan een nieuw venster met de naam “Wachtwoord wijzigen”. In dit venster wordt aangegeven of u het wachtwoord goed heeft gewijzigd:

Wachtwoord wijzigen

Uw wachtwoord is succesvol aangepast

- Als uw wachtwoord niet voldoet aan de eisen van eXchange wordt u via het venster “Wachtwoord wijzigen” geadviseerd om het wachtwoord aan te passen:

Wachtwoord wijzigen

Nieuw wachtwoord\*

Nieuw wachtwoord



Het wachtwoord lijkt teveel op het huidige/oude wachtwoord.

### 3.2 Ik weet het juiste e-mailadres bij mijn account niet (meer)

De persoon binnen uw organisatie met de administrator rechten voor eXchange kan u vertellen aan welk e-mailadres het eXchange account waar u op inlogt gekoppeld is. Deze collega kan eventueel ook een nieuw gebruikersaccount aanmaken in eXchange en dit account koppelen aan uw persoonlijke e-mailadres (zie ook hoofdstuk 1 van deze handleiding: [Hoe kom ik aan een eXchange account?](#)).

### 3.3 Hoe weet ik wie de administrator (beheerder) van mijn account is?

De persoon binnen uw organisatie die de administrator rechten voor eXchange heeft, is de beheerder van uw account. Is het niet (meer) duidelijk welke persoon binnen uw organisatie de administrator rechten voor eXchange heeft? Stuur dan een e-mail naar onze medewerkers van het Service Center via [info@schadegarant.nl](mailto:info@schadegarant.nl) of [info@glasgarant.nl](mailto:info@glasgarant.nl). Vermeld in de e-mail minimaal uw bedrijfsnaam en vestigingsadres. Wij verwerken uw aanvraag op werkdagen binnen 24 uur.

## 4 Mijn account is geblokkeerd, ik moet contact opnemen met de beheerder

Na een drie (3) niet succesvolle pogingen om in te loggen, geeft eXchange de melding dat uw account is geblokkeerd. U dient dan contact op te nemen met “de beheerder”.

### 4.1 Hoe weet ik wie de administrator (beheerder) van mijn account is?

De persoon binnen uw organisatie die de administrator rechten voor eXchange heeft, is de beheerder van uw account. Is het niet (meer) duidelijk welke persoon binnen uw organisatie de administrator rechten voor eXchange heeft? Stuur dan een e-mail naar onze medewerkers van het Service Center via [info@schadegarant.nl](mailto:info@schadegarant.nl) of [info@glasgarant.nl](mailto:info@glasgarant.nl). Vermeld in de e-mail minimaal uw bedrijfsnaam en vestigingsadres. Wij verwerken uw aanvraag op werkdagen binnen 24 uur.



#### 4.2 Ik ben zelf de beheerder

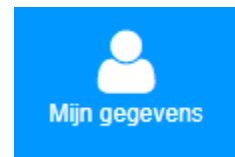
Het administrator account van de beheerder kan alleen gereset worden door een medewerker van het Service Center van Schadegarant of Glasgarant.

Hiertoe stuurt u een e-mail vanaf uw persoonlijke e-mailaccount naar [info@schadegarant.nl](mailto:info@schadegarant.nl) of [info@glasgarant.nl](mailto:info@glasgarant.nl). Vermeld in dit e-mailbericht uw bedrijfsnaam, vestigingsplaats, eventueel uw debiteurnummer of AFM nummer en de inlog/user naam. Wij verwerken uw aanvraag op werkdagen binnen 24 uur.

#### 4.3 Ik ben beheerder en mijn collega kan niet meer inloggen met zijn account

Om als beheerder een collega te helpen die niet meer kan inloggen doorloopt u de volgende stappen:

- Log op de gebruikelijke manier in op eXchange.
- Klik u in de linker menubalk op “Mijn gegevens” er opent een nieuwe overzichtspagina
- Scrol op deze pagina helemaal naar beneden. Onderaan de pagina staan alle gebruikers (“users”) binnen uw organisatie die toegang hebben tot eXchange:



Type	Naam	Gebruikersnaam	E-mail	UI	WS	Geblokkeerd	
Admin	Test hersteller eXchange	juuvaldaadmin	juuvalda@schadegarant.nl	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

- Klik onderin op de knop “Bewerken”.
- Nu kunt u bestaande gebruikers deblokken, aanpassen, verwijderen of (op)nieuw toevoegen.

#### 4.4 Toelichting op benamingen in eXchange bij de gebruikers (users)

Als u beheerder/administrator bent kunt u via “Mijn gegevens” de gebruikers (users) aanpassen. In de portal omgeving wordt een aantal benamingen gebruikt die wij u graag toelichten:

- **Type: Admin of Gebruiker.**  
De Admin kan Gebruikers aanmaken. De Admin heeft toegang tot eXposure indien er een geldig contract is.
- **Naam:**  
Deze naam staat boven in de portalomgeving van eXchange nadat iemand is ingelogd.
- **Gebruikersnaam:**  
Dit is de naam waarmee wordt ingelogd. De gebruikersnaam mag geen spaties bevatten.
- **E-mail:**  
Op dit e-mailadres komen de reminders binnen om het wachtwoord aan te passen en als de Admin een reset uitvoert dan stuurt eXchange naar dit adres de e-mail met het éénmalige wachtwoord.
- **UI:**  
Zet hier een vinkje als de user moet kunnen inloggen op onze portalomgeving (<https://portal.exchange.nl>)
- **WS:**  
Zet hier een vinkje als de gebruiker (user) wordt gebruikt om te koppelen via webservices. Dit is noodzakelijk als de gebruiker (user) wordt ingevoerd in uw backoffice- of systeemhuispakket en “onder water” koppelt met eXchange.



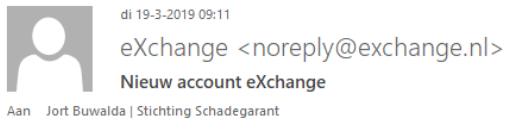
- **Geblokkeerd:**

Indien hier een vinkje staat dan kan de gebruiker (user) niet meer inloggen. Als beheerder kunt u het vinkje verwijderen. De gebruiker (user) kan dan met de oude inloggegevens inloggen. Als de inloggegevens niet meer bekend zijn dan klikt u op reset knop om een nieuwe wachtwoord te genereren:



#### 4.5 Mijn account is nieuw of gereset

Als de beheerder een reset heeft uitgevoerd of een nieuw account heeft aangemaakt, stuurt eXchange direct een e-mail met inloggegevens naar het gekoppelde e-mailadres. In die e-mail staat de gebruikersnaam en een tijdelijk wachtwoord wat éénmalig gebruikt kan worden. Op de inlogpagina van eXchange (<https://portal.exchange.nl>) kunt u met deze gegevens eenmalig inloggen. U dient dan direct een nieuw (zelf verzonden) wachtwoord aan te maken. Daarna kunt u voortaan inloggen met uw nieuwe inloggegevens.



Geachte gebruiker,

Zojuist is er voor dit e-mailadres een eXchange account met een tijdelijk wachtwoord aangemaakt. Dit tijdelijke wachtwoord dient direct gewijzigd te worden nadat er voor de eerste keer ingelogd is.

Het nieuwe wachtwoord is vervolgens drie maanden geldig waarna het automatisch verloopt.

Uw gebruikersnaam is: jbuwaldaadmin  
Uw tijdelijk wachtwoord is: kr4yGvL9TH

Met vriendelijke groet,  
eXchange





## E~~X~~CHANGE

Uw wachtwoord is verlopen of gereset

Voer hier een nieuw, zelf verzonnen, wachtwoord in

Onderstaande eisen gelden voor een nieuw eXchange wachtwoord:

1. Minimaal 8 tekens lang
2. Minimaal 4 alfabet tekens (A,a, B, b, etc.)
3. Minimaal 1 numeriek of speciaal teken (1, 2, @, !, %, etc.)
4. Een teken mag maximaal 4 keer voorkomen in het wachtwoord
5. Het nieuwe wachtwoord bevat minimaal 3 nieuwe tekens ten opzichte van het oude wachtwoord
6. Het wachtwoord bevat niet de gebruikersnaam

Nieuw wachtwoord\*

Bevestig nieuw wachtwoord\*

[Wijzig wachtwoord](#)



## 5 Wij hebben een backoffice systeem gekoppeld met eXchange

Werkt u met een backoffice systeem of een andere applicatie die is gekoppeld aan eXchange? Ook in dat geval verloopt het wachtwoord van die user.

### 5.1 Mijn backoffice pakket synchroniseert niet meer met eXchange

Waarschijnlijk is het wachtwoord van de gekoppelde user verlopen. Backoffice leveranciers hebben op verschillende manieren de mogelijkheid om te koppelen met eXchange. Allereerst zal er een user aangemaakt moeten worden om het backoffice pakket te koppelen. De beheerder binnen uw organisatie kan een user aanmaken. Meer hierover vindt u in hoofdstuk 1: [Hoe kom ik aan een eXchange account?](#)

Op het gekoppelde e-mailadres stuurt eXchange een de éénmalige inloggegevens. U volgt nu proces wat in hoofdstuk 4.4 beschreven staat: [Mijn account is nieuw of gereset](#)

Raadpleeg de handleiding van uw backoffice leverancier. U zult waarschijnlijk uw eXchange relatienummer, user en nieuwe wachtwoord moeten invoeren.

### 5.2 Ik weet mijn eXchange relatienummer niet

Stuur een e-mail naar [info@schadegarant.nl](mailto:info@schadegarant.nl), vraag naar uw eXchange relatienummer, deel uw bedrijfsnaam, vestigingsplaats, eventueel uw debiteurnummer.

### 5.3 eXchange heeft een password vernieuw (webservice)

eXchange heeft voor backoffice leveranciers een password-vernieuw-service. Deze service maakt het vernieuwen en verlengen van het webservice user account eenvoudiger. Informatie kunt u opvragen via [info@schadegarant.nl](mailto:info@schadegarant.nl) of [info@glasgarant.nl](mailto:info@glasgarant.nl).

## 6 eXposure inlog

Onze organisatie heeft toegang tot eXposure. U ziet dan na het inloggen in eXchange altijd de knop "eXposure". De beheerder / admin kan inloggen op eXposure. De eXposure inlog is gelijk aan uw eXchange inlog. Heeft u uw eXchange wachtwoord gewijzigd, dan wijzigt dus ook uw eXposure wachtwoord.