

# Claimity: Anleitung für versicherungsseitige Endanwender der Plattform



Fahrzeugexpertise, Sachverständige, Betrugsermittlung

Diese Anleitung zeigt den End-to-End-Prozess im Claimity-Portal aus Sicht der Versicherung. Die fünf Schritte sind immer gleich aufgebaut:

- 1) Grunddaten**
- 2) Ort & Datum**
- 3) Schadendetails**
- 4) Dokumente**
- 5) Überprüfung & Einreichung**

Zudem werden in dieser Anleitung ebenfalls die Prozesse zur Registrierung und Anmeldung auf der Plattform erklärt und erläutert, wie die Plattform ausserhalb der Fall erfassung aufgebaut ist und welche Report- und Einsichtsmöglichkeiten es gibt.

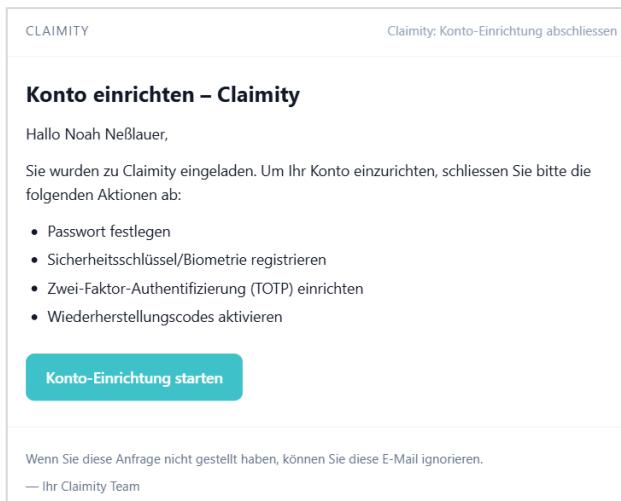
## Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Registrierung und Anmeldung auf app.claimity.ch .....</b>	<b>2</b>
1.1	Erstmalige Registrierung auf der Plattform .....	2
1.2	Anmeldung auf der Plattform .....	4
1.3	Passwort zurücksetzen .....	5
<b>2</b>	<b>Fallerstellung .....</b>	<b>7</b>
2.1	Start & Fallkategorie wählen .....	7
2.2	Gemeinsamer Ablauf (für alle Kategorien) .....	7
2.3	Unterschiede je Kategorie .....	8
2.3.1	Fahrzeuggutachter (Kfz).....	8
2.3.2	Sachverständiger (Gebäude / Hausrat / Infrastruktur).....	9
2.3.3	Bekämpfung Versicherungsmissbrauch (vereinfachter Ablauf) .....	9
2.4	Qualitätscheck vor dem Einreichen (empfohlen).....	10
2.5	Häufige Fragen & Tipps .....	10
2.6	Kurz-Checkliste .....	10
<b>3</b>	<b>Portalbedienung.....</b>	<b>12</b>
3.1	Arbeiten im Portal (Übersicht, Fälle, Berichte, Nachrichten).....	12
3.1.1	Dashboard.....	12
3.1.2	Alle Schadenfälle.....	12
3.1.3	Berichte (freigegebene Gutachten/Prüfungen) .....	12
3.1.4	Nachrichten / System-Notifications.....	13
3.1.5	Tipp-Box.....	13
<b>4</b>	<b>Falldetails und Chatfunktionen .....</b>	<b>14</b>
4.1	Fall-Details nach Einreichung (Ansicht Details) .....	14

## 1 Registrierung und Anmeldung auf app.claimity.ch

### 1.1 Erstmalige Registrierung auf der Plattform

- Sobald Sie von einem Admin Ihrer Organisation eingeladen werden, erhalten Sie eine Einladungsmail von dem Absender noreply@claimity.ch mit dem folgenden Inhalt:



- Dort klicken Sie auf den Button „Konto-Einrichtung starten“. Dadurch öffnet sich ein neuer Tab, bei dem Sie einmal auf den Link „Klicken Sie hier um fortzufahren“ gehen.
- Anschliessend kommen Sie auf eine Seite, die Sie auffordert, ihr Passwort zu ändern. Auch wenn Sie noch keines angelegt haben, wurde Ihnen im Hintergrund eines zugeteilt. Nun legen Sie stattdessen ein von Ihnen gewünschtes Passwort an. Dabei gelten aus Datensicherheitsgründen folgende Regeln: **Das Passwort muss mindestens 12 Zeichen lang sein, mindestens eine Ziffer beinhalten, jeweils mindestens einen Klein- und einen Grossbuchstaben beinhalten, mindestens 1 Sonderzeichen beinhalten und darf weder die hinterlegte E-Mail-Adresse noch den Benutzernamen beinhalten.**



### Passwort ändern

Ändern Sie Ihr Passwort bei Claimity. Achten Sie auf ein sicheres, neues Passwort.

! Sie müssen Ihr Passwort ändern, um das Benutzerkonto zu aktivieren.

[Zurück zur Anmeldung](#)

- Anschliessend gelangen Sie zur Einrichtung der 2-Faktor-Authentifizierung. Dabei können Sie den gezeigten QR-Code mit dem Handy über die Authenticator-App Ihrer Wahl (Microsoft Authenticator, Google Authenticator, 1Password und weitere) scannen. Sie sollten dort auf dem Handy eine meist 6-stellige Zahl angezeigt bekommen, die Sie an dieser Stelle eingeben müssen.



### Zwei-Faktor-Authentifizierung

Richten Sie die Zwei-Faktor-Authentifizierung für Claimity ein: Scannen Sie den QR-Code mit Ihrer Authenticator-App (Microsoft Authenticator, Google Authenticator, 1Password, etc.) und geben Sie anschliessend den Code ein.

! Sie müssen eine Mehrfachauthentifizierung einrichten, um das Benutzerkonto zu aktivieren.

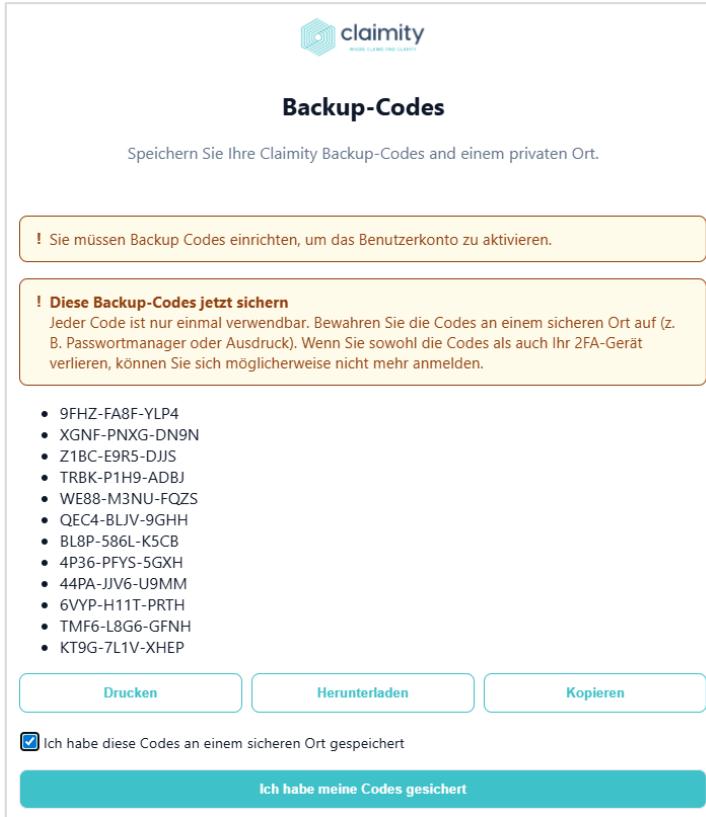


QR-Code kann nicht gescannt werden? Code manuell eingeben

[Zurück zur Anmeldung](#)

- Nun haben Sie die beiden Authentifizierungsmöglichkeiten eingerichtet. Sie werden nun aufgefordert, die Back-up-Codes zu speichern und an einem sicheren Ort abzulegen. Diese sind notwendig, um sich bei fehlender MFA-Möglichkeit wieder

anzumelden. Sie wählen dann den Bestätigungshaken unten aus und klicken auf den Button „Ich habe meine Codes gesichert“.



The screenshot shows a page titled "Backup-Codes" from the Claimity website. At the top, it says "Speichern Sie Ihre Claimity Backup-Codes and einem privaten Ort." Below this, there are two orange callout boxes with exclamation marks:

- "! Sie müssen Backup Codes einrichten, um das Benutzerkonto zu aktivieren."
- "! Diese Backup-Codes jetzt sichern  
Jeder Code ist nur einmal verwendbar. Bewahren Sie die Codes an einem sicheren Ort auf (z.B. Passwortmanager oder Ausdruck). Wenn Sie sowohl die Codes als auch Ihr 2FA-Gerät verlieren, können Sie sich möglicherweise nicht mehr anmelden."

Below these boxes is a list of 12 backup codes:

- 9FHZ-FA8F-YLP4
- XGNF-PNXG-DN9N
- Z1BC-E9R5-DJS
- TRBK-P1H9-ADBJ
- WE88-M3NU-FQZS
- QEC4-BLJV-9GHH
- BL8P-586L-K5CB
- 4P36-PFYS-5GXH
- 44PA-JJV6-U9MM
- 6VYP-H11T-PRTH
- TMF6-L8G6-GFNH
- KT9G-7L1V-XHEP

At the bottom of the page are three buttons: "Drucken", "Herunterladen", and "Kopieren". There is also a checked checkbox labeled "Ich habe diese Codes an einem sicheren Ort gespeichert". Finally, there is a teal button at the bottom right labeled "Ich habe meine Codes gesichert".

- Nun ist alles abgeschlossen – Sie haben sich registriert, ihr Passwort festgelegt, Ihre 2-Faktor-Authentifizierung (2FA) eingerichtet und die Back-up Codes gesichert und sind direkt auf Claimity eingeloggt.

## 1.2 Anmeldung auf der Plattform

- Wenn Sie sich nach der Registrierung zu einem späteren Zeitpunkt wieder anmelden möchten, geben sie unter [app.claimity.ch](http://app.claimity.ch) Ihre festgelegten Anmeldeinformationen ein.

- Sie werden nun zur Zwei-Faktor-Authentifizierung aufgefordert. Dafür verwenden Sie die Authenticator-App auf Ihrem Smartphone. Sie können die in der Authenticator-App für Claimity angezeigten Ziffern eingeben und mit einem Klick auf „Anmelden“ bestätigen.

- Sie sind nun auf der Plattform angemeldet.

### 1.3 Passwort zurücksetzen

- Falls Sie Ihr Passwort zurücksetzen möchten, klicken Sie im Anmeldeformular unten auf „Passwort zurücksetzen“ und geben Ihre E-Mail ein. Sie erhalten eine Mail mit dem Button „Neues Passwort erstellen“.
- Zunächst müssen Sie dann nochmal Ihre Authenticator-App verwenden. Falls diese nicht zur Verfügung stehen sollte (z.B. aufgrund eines neuen Smartphones oder eines neuen PCs), nutzen Sie einen der gespeicherten Backup Codes unter „Andere Anmeldemethode verwenden.“

- Im folgenden Schritt können Sie ihr neues Passwort festlegen. Achten Sie darauf, dass dieses die Anforderungen erfüllt: **Das Passwort muss mindestens 12 Zeichen lang sein, eine Ziffer beinhalten, jeweils einen Klein- und einen Grossbuchstaben beinhalten, 1 Sonderzeichen beinhalten und weder die hinterlegte E-Mail-Adresse noch den Benutzernamen beinhalten.**  
**Ausserdem darf es nicht einem bereits zuvor festgelegten Passwort entsprechen.**
- Sie sind anschliessend auf der Plattform eingeloggt.

## 2 Fallerstellung

### 2.1 Start & Fallkategorie wählen

- „Neuen Fall erstellen“ → „Manuell erfassen“.
- Kategorie auswählen:
  - Fahrzeuggutachter (Kfz-Schadenfälle)
  - Sachverständiger (Gebäude / Hausrat / Infrastruktur)
  - Bekämpfung von Versicherungsmissbrauch

Hinweis: Zusätzlich zu „Manuell“ stehen OCR (PDF-Upload mit automatischer Auslese) und API-Anbindung zum Bestandssystem des Versicherers zur Verfügung. Die API muss allerdings von Ihrer Organisation eingerichtet und auf das Bestandssystem angepasst werden, um funktionsfähig zu sein.

### 2.2 Gemeinsamer Ablauf (für alle Kategorien)

- Grunddaten
  - Schadensnummer
  - Sparte (siehe Unterschiede je Kategorie unten)
  - Schadensart
  - Angaben Versicherungsnehmer: Name, Adresse, PLZ, Ort, Telefonnummer
  - Optional (für die Kategorie „Fahrzeugexpertise“): Kennzeichen, Automarke/Modell, Fahrgestellnummer (VIN), Erste Inverkehrsetzung (Datum)
  - Gegenpartei (bei Haftpflichtfällen): Name, Adresse, PLZ, Ort, Telefonnummer
- Ort & Datum
  - Adresse, PLZ, Ort
  - Schadensdatum
- Schadendetails
  - Schadensbeschreibung
  - Geschätzte Schadenssumme (CHF)
  - Besichtigungsart (Details siehe unten)
    - Fahrzeugexpertise: Werkstatt, Privatbesichtigung, Kostenvoranschlag prüfen, Rechnung prüfen
    - Sachverständige: Vor-Ort-Besichtigung, Kostenvoranschlag prüfen, Rechnung prüfen
  - Besichtigungsdatum:

- „Sofort“ = nächster Tag oder
- konkretes Datum auswählen
- Dokumente
  - Fotos / Unterlagen / Videos hochladen (z. B. Schadenfotos, KV/Rechnung, Ausweise).
  - Mehrere Dateien sind möglich; aussagekräftige Dateinamen helfen in der Prüfung.
- Überprüfung & Einreichen
  - Zusammenfassung prüfen.
  - Fall einreichen – danach sind Daten nicht mehr editierbar.
  - Erfolgreiche Übermittlung wird bestätigt; der Fall geht direkt an die jeweiligen Experten.

## 2.3 Unterschiede je Kategorie

### 2.3.1 Fahrzeuggutachter (Kfz)

- Sparte: Haftpflicht / Teilkasko / Vollkasko
- Schadensart: Freitext (z. B. „Parkschaden“, „Glasbruch“)
- Besichtigungsart (Auswahl):
  - Werkstatt
    - Zusätzliche Felder: Werkstatt-Name, Telefonnummer, Adresse, PLZ, Ort
    - Besichtigungsdatum: „Sofort“ oder konkretes Datum
  - Privatbesichtigung
    - Bereich „Privatbesichtigung“ wird mit den VN-Daten vorbefüllt; bei abweichender Wunschperson / Adresse „Andere Adresse eintragen“ wählen.
    - Besichtigungsdatum wie oben
  - Live-Expertise
    - Bereich „Kontakt für Live-Expertise“ wird mit den VN-Daten vorbefüllt. Bei abweichender Wunschperson / Adresse „Andere Adresse eintragen“ wählen.
    - Besichtigungsdatum wie oben
  - Kostenvoranschlag prüfen

- Kein Termin nötig; relevante KV-Unterlagen im Schritt „Dokumente“ hochladen.
- Rechnung prüfen
  - Kein Termin nötig; Rechnungsdokumente hochladen.

## Hinweise

- Bei Haftpflicht werden Gegenpartei-Daten erfasst bzw. automatisch in die weitere Bearbeitung übernommen.
- Ort wird aus der PLZ-Eingabe unterstützt (Auswahlliste).
- Telefonnummern bitte im Schweizer Format (+41 ...) eingeben.

### 2.3.2 Sachverständiger (Gebäude / Husrat / Infrastruktur)

- Sparte: Gebäude / Husrat / Infrastruktur
- Schadensart: Auswahl (z. B. Feuer, Elementar, Schneerutsch, Diebstahl, Tierkollision, Marderschaden, Glasbruch, Vandalismus, Hilfeleistungen, abstürzende Objekte, Parkschaden)
- Besichtigungsart:
  - Vor-Ort-Besichtigung (Termin wie oben)
  - Kostenvoranschlag prüfen (Dokumente hochladen, kein Termin)
  - Rechnung prüfen (Dokumente hochladen, kein Termin)

## Hinweise

- Bei Haftpflicht werden die Gegenpartei-Daten automatisch in die weitere Bearbeitung übernommen.
- Bei Eigenschaden werden die VN-Daten entsprechend herangezogen.

### 2.3.3 Bekämpfung Versicherungsmissbrauch (vereinfachter Ablauf)

- Grunddaten: Schadensnummer, VN-Angaben (Name, Adresse, PLZ/Ort, Telefon); optional Gegenpartei

- Schadensort & -datum: Adresse/PLZ/Ort, Datum
- Schadendetails: Schadensbeschreibung und gewünschte Unterstützung (kurz konkretisieren), geschätzte Summe
- Dokumente hochladen
- Überprüfung & Einreichen

## 2.4 Qualitätscheck vor dem Einreichen (empfohlen)

- Pflichtfelder (mit \*) sind überall gefüllt.
- Schadensnummer & Sparte korrekt?
- Schadensbeschreibung enthält Was/Wo/Wann und sichtbare Schäden (kurz, präzise).
- Besichtigungsart passend gewählt (Werkstatt/Privat vs. Prüfung von KV/RE ohne Termin).
- Dokumente:
  - Mindestens Übersichtsfotos (Nahaufnahme + Gesamtsicht)
  - Bei Prüfung: KV/Rechnung vollständig
  - Optional: Police, Zulassung/VIN, Kontakt Werkstatt/Person

## 2.5 Häufige Fragen & Tipps

- „Sofort“ bedeutet nächster Werktag für die Terminierung.
- Datumsformat: tt.mm.jjjj.
- Nach dem Einreichen sind keine Änderungen mehr möglich; Korrekturen bitte per Rückfrage an den Admin melden. Hierfür steht eine Chatfunktion mit dem Admin bereit.
- Datensparsamkeit: Nur für die Beurteilung notwendige Unterlagen hochladen.

## 2.6 Kurz-Checkliste

- Kategorie gewählt (Kfz / SV / Betrug)
- Grunddaten vollständig (inkl. Sparte & Schadensart)
- Ort, Datum korrekt

- Schadendetails + Summe erfasst
- Besichtigungsart richtig (Werkstatt/Privat oder KV/RE-Prüfung)
- Dokumente vollständig (Fotos, KV/RE)
- Zusammenfassung geprüft → Fall einreichen

### 3 Portalbedienung

#### 3.1 Arbeiten im Portal (Übersicht, Fälle, Berichte, Nachrichten)

##### 3.1.1 Dashboard

- Kennzahlen auf einen Blick: Kacheln für Neu, In Bearbeitung, Review, Abgeschlossen.
- **Schnellaktionen:**
  - **Fälle suchen** (Direktlink zur Fallliste)
  - **Neuen Fall erstellen**
  - **Berichte exportieren** (Direktlink zu freigegebenen Gutachten/Rechnungen)
- **Aktuelle Fälle:** Liste der jüngsten Fälle mit Status; **Details** öffnet den Fall.

##### 3.1.2 Alle Schadenfälle

- **Status-Tabs:** Alle Fälle, Neu, In Bearbeitung, Abgelehnt, In Überprüfung, Abgeschlossen.
- **Suche:** nach **Fall-ID, Schadensnummer oder Typ.**
- „**Nur meine Fälle**“: Umschalter für die persönliche Sicht; deaktiviert = alle Fälle der Organisation.
- **Listendetails:** Schaden-Datum, Ersteller, Zuweisung (z. B. *Nicht zugewiesen / Claimity Experte*), Status und Details anzeigen.
- **Admin-Einstellung:** Der Versicherungs-Admin kann vorgeben, ob Benachrichtigungen, Chats & Co. nur für zugewiesene Fälle zugestellt werden oder für alle Fälle der Organisation sichtbar sind.

##### 3.1.3 Berichte (freigegebene Gutachten/Prüfungen)

- **Filter nach Kategorie:** Reiter Alle Fälle, Fahrzeug, Sachverständiger, Versicherungsmissbrauch.
- **Suche:** nach Fall-ID, Kategorie, Berichtskommentar oder Dateiname.
- **Einblick & Download:** Berichtskommentar des Experten und Berichtsdateien (Vorschau/Download); Details öffnet den zugehörigen Fall.

### 3.1.4 Nachrichten / System-Notifications

- **Posteingang:** Reiter Alle, Ungelesen, Gelesen.
- **System-Nachrichten** informieren z. B. über Profil-Hinweise, Freigaben oder Änderungen.
- **Aktionen:** Öffnen, weiterleiten, ggf. löschen (gemäss Rollenrechten).

### 3.1.5 Tipp-Box

- Aktivieren Sie „**Nur meine Fälle**“, um die Liste zu fokussieren.
- Nutzen Sie in der Fallliste zusätzlich den **Status-Tab**, um Bearbeitungsschritte schneller zu finden.
- Im Bereich **Berichte** finden Sie **alle freigegebenen Dokumente** Ihrer Organisation — ideal für Revision/Export.

## 4 Falldetails und Chatfunktionen

### 4.1 Fall-Details nach Einreichung (Ansicht Details)

Nach dem Einreichen (Schritt 5) können Sie in der Fallansicht über „Alle Fälle“ > „Details“ alle Informationen einsehen.

- **Übersicht – alle übermittelten Inhalte**
- **Dokumente – Uploads & Belege**
- **Nachrichten – Direktnachrichten**
  - **Fallbezogener Chat** mit Zeitstempel.
  - Umschalter „**Mit Experten**“ / „**Mit Admin**“ für getrennte Gesprächsverläufe.
  - **Anhänge** können Sie direkt an die Nachricht hängen (z. B. fehlende Rechnung nachreichen).
- **Bericht – Gutachten/Prüfungen**
  - **Berichtsübersicht** mit Titel/Nummer (z. B. *Bericht #1*), **Status-Badge** (z. B. *Genehmigt* / *In Prüfung*), **Kommentar** des Experten.
  - **Berichtsdateien** mit *Anzeigen* und *Download*.
- **Verlauf – lückenlose Historie**
  - **Chronologische Timeline** aller System- und Bearbeitungsschritte mit Datum/Uhrzeit, z. B.: *Fall erstellt* → *Zugewiesen* → *Angenommen* → *In Bearbeitung* → *Bericht in Überprüfung* → *Von Admin genehmigt* → *Abgeschlossen*.
  - Dient als **Audit-Trail** für Nachvollziehbarkeit und Revision.