

## **Claimity: Guida per gli utenti finali esperti della piattaforma**



Perizie automobilistiche, periti, indagini antifrode

Queste istruzioni illustrano il processo end-to-end nel portale Claimity dal punto di vista degli esperti. Le tre fasi sono sempre strutturate allo stesso modo:

- 1) Accettazione e rifiuto di una richiesta**
- 2) Elaborazione e invio dei casi**
- 3) Funzioni di chat per richieste di chiarimenti**

Inoltre, queste istruzioni spiegano anche i processi di registrazione e accesso alla piattaforma, come è strutturata la piattaforma al di fuori dell'elaborazione dei casi e quali possibilità di reportistica e consultazione sono disponibili.

Aggiornato al: 13/01/2026

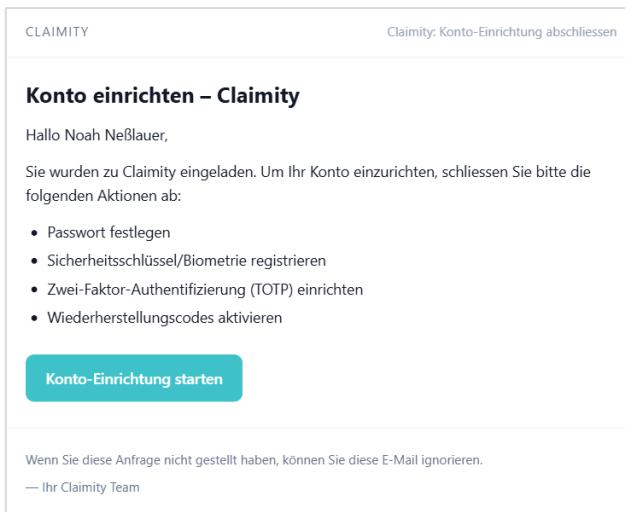
## Indice

<b>1</b>	<b>Registrazione e accesso su app.claimity.ch.....</b>	<b>2</b>
1.1	Prima registrazione sulla piattaforma .....	2
1.2	Accesso alla piattaforma .....	4
1.3	Aggiornamento dei dati del profilo.....	5
1.4	Reimpostazione della password.....	5
<b>2</b>	<b>Elaborazione e invio dei casi.....</b>	<b>7</b>
2.1	Accettazione e rifiuto di una richiesta.....	7
2.2	Elaborazione e invio dei casi .....	7
2.3	Funzioni di chat per domande .....	8
<b>3</b>	<b>Utilizzo del portale .....</b>	<b>9</b>
3.1	Lavorare nel portale (panoramica, casi, rapporti, messaggi).....	9
3.1.1	Dashboard.....	9
3.1.2	I miei casi .....	9
3.1.3	Rapporti (perizie/verifiche approvate) .....	10
3.1.4	Messaggi / Notifiche di sistema.....	10
3.2	Casella suggerimenti .....	10
<b>4</b>	<b>Impostazioni (per amministratori) .....</b>	<b>12</b>

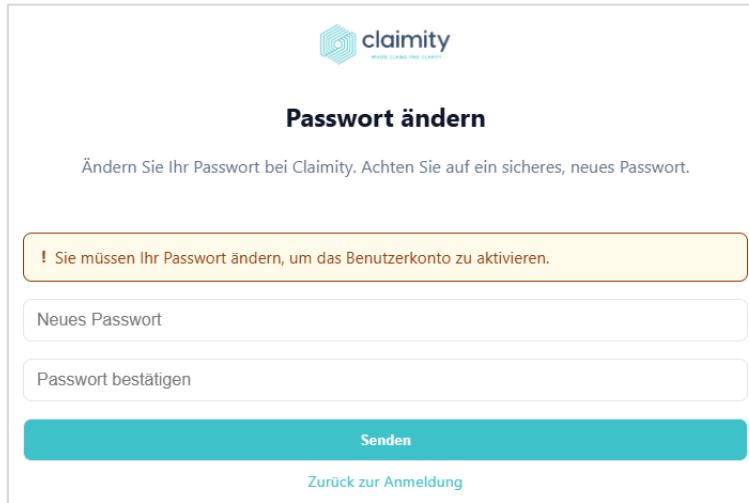
## 1 Registrazione e accesso su app.claimity.ch

### 1.1 Prima registrazione sulla piattaforma

- Non appena riceverete un invito da un amministratore della vostra organizzazione, riceverete un'e-mail di invito dal mittente [tenoreply@claimity.ch](mailto:tenoreply@claimity.ch) con il seguente contenuto:

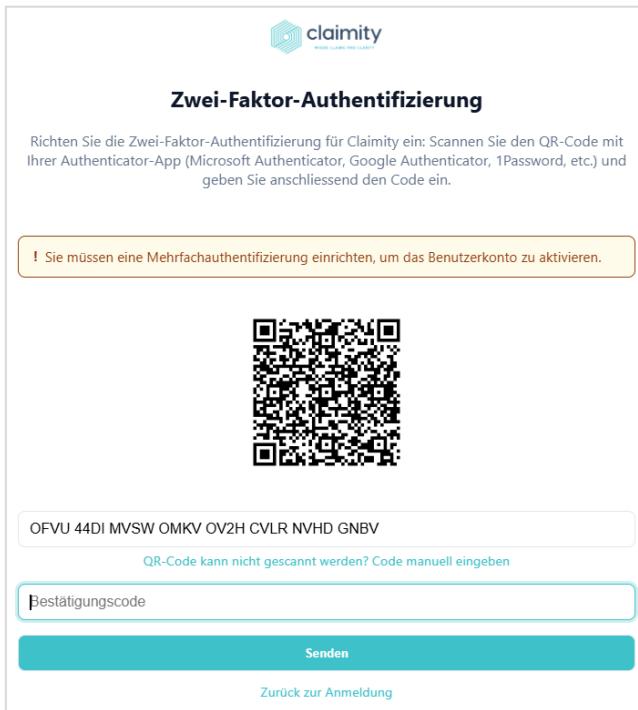


- Clicca sul pulsante "Avvia configurazione account".  
Si aprirà una nuova scheda in cui dovrà cliccare sul link "Clicca qui per continuare".
- Verrai quindi reindirizzato a una pagina che ti chiederà di modificare la tua password. Anche se non ne hai ancora creata una, te ne è stata assegnata una in background. Ora crea una password di tua scelta. Per motivi di sicurezza dei dati, si applicano le seguenti regole: **la password deve essere lunga almeno 12 caratteri, contenere almeno una cifra, almeno una lettera minuscola e una maiuscola, almeno un carattere speciale e non deve contenere né l'indirizzo e-mail registrato né il nome utente.**



The screenshot shows the 'Passwort ändern' (Change Password) page. At the top, the claimity logo is displayed. Below it, the heading 'Passwort ändern' is centered. A message in German reads: 'Ändern Sie Ihr Passwort bei Claimity. Achten Sie auf ein sicheres, neues Passwort.' (Change your password at Claimity. Pay attention to a safe, new password.) A yellow warning box contains the message: '! Sie müssen Ihr Passwort ändern, um das Benutzerkonto zu aktivieren.' (You must change your password to activate your user account.) Below this are two input fields: 'Neues Passwort' (New Password) and 'Passwort bestätigen' (Confirm Password). A teal 'Senden' (Send) button is located below the fields. At the bottom, a link 'Zurück zur Anmeldung' (Back to Login) is visible.

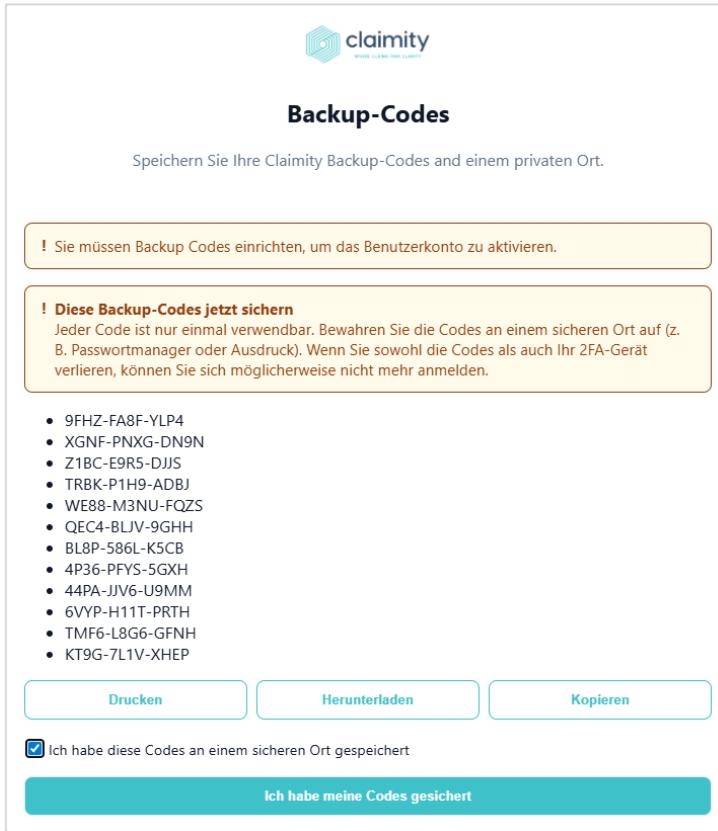
- Successivamente, passerai alla configurazione dell'autenticazione a due fattori. A tal fine, puoi scansionare il codice QR visualizzato con il cellulare tramite l'app di autenticazione di tua scelta (Microsoft Authenticator, Google Authenticator, 1Password e altre). Sul cellulare dovrebbe apparire un numero di solito a 6 cifre, che dovrà inserire in questo punto.



The screenshot shows the 'Zwei-Faktor-Authentifizierung' (Two-Factor Authentication) page. At the top, the claimity logo is shown. The heading 'Zwei-Faktor-Authentifizierung' is centered. A message in German reads: '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.' (Set up two-factor authentication for Claimity: Scan the QR code with your Authenticator app (Microsoft Authenticator, Google Authenticator, 1Password, etc.) and enter the code afterwards.) A yellow warning box contains the message: '! Sie müssen eine Mehrfachauthentifizierung einrichten, um das Benutzerkonto zu aktivieren.' (You must set up multi-factor authentication to activate your user account.) Below the message is a large QR code. A text input field contains the code 'OFVU 44DI MVSW OMKV OV2H CVLR NVHD GNBV'. Below the input field is the text 'QR-Code kann nicht gescannt werden? Code manuell eingeben' (QR code cannot be scanned? Enter code manually). A teal 'Bestätigungscode' (Confirmation code) input field is present. A teal 'Senden' (Send) button is located below the input fields. At the bottom, a link 'Zurück zur Anmeldung' (Back to Login) is visible.

- A questo punto hai configurato l'autenticazione a due fattori (2FA). Ti verrà ora richiesto di salvare i codici di backup e di conservarli in un luogo sicuro . Questi

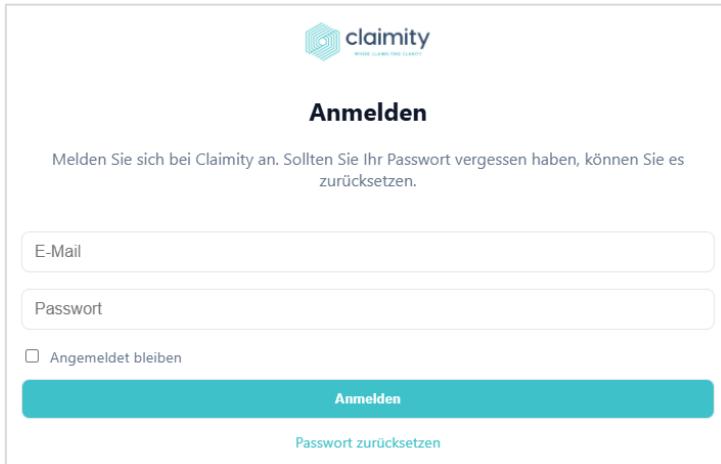
sono necessari per effettuare nuovamente l'accesso in caso di impossibilità di utilizzare l'autenticazione MFA. Seleziona quindi il segno di spunta di conferma in basso e clicca sul pulsante «Ho salvato i miei codici».



- Ora è tutto completato: ti sei registrato, hai impostato la tua password, hai configurato la tua 2FA e salvato i codici di backup e sei direttamente connesso a Claimity.

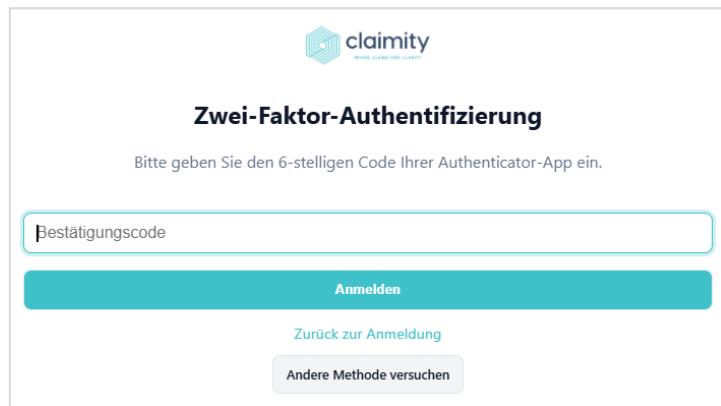
## 1.2 Accesso alla piattaforma

- Se dopo la registrazione desideri effettuare nuovamente l'accesso in un secondo momento, inserisci le credenziali di accesso che hai impostato su app.claimity.ch.



The image shows the Claimity login page. At the top is the Claimity logo. Below it, the heading "Anmelden" (Login) is centered. A message below the heading says: "Melden Sie sich bei Claimity an. Sollten Sie Ihr Passwort vergessen haben, können Sie es zurücksetzen." (Log in to Claimity. If you have forgotten your password, you can reset it.) There are two input fields: "E-Mail" (Email) and "Passwort" (Password). Below these is a checkbox labeled "Angemeldet bleiben" (Stay logged in). A large teal button labeled "Anmelden" (Login) is centered below the inputs. At the bottom of the form is a link "Passwort zurücksetzen" (Reset password).

- Ti verrà ora richiesta l'autenticazione a due fattori. A tal fine, utilizza l'app Authenticator sul tuo smartphone. Inserisci i numeri visualizzati per Claimity e conferma cliccando su "Accedi".



The image shows the two-factor authentication page. At the top is the Claimity logo. Below it, the heading "Zwei-Faktor-Authentifizierung" (Two-factor authentication) is centered. A message below the heading says: "Bitte geben Sie den 6-stelligen Code Ihrer Authenticator-App ein." (Please enter the 6-digit code from your Authenticator app.) There is a single input field labeled "Bestätigungscode" (Verification code). Below the input field is a large teal button labeled "Anmelden" (Login). At the bottom of the page are two links: "Zurück zur Anmeldung" (Back to login) and "Andere Methode versuchen" (Try another method).

- Ora sei connesso alla piattaforma.

### 1.3 Aggiornare i dati del profilo

Dopo il primo accesso, puoi inserire i tuoi dati direttamente nel tuo profilo (clicca sul tuo nome nella barra di navigazione in basso a sinistra).

Assicurati di inserire il tuo numero di telefono e la lingua che preferisci.

### 1.4 Reimpostare la password

- Se desideri reimpostare la tua password, clicca su "Reimposta password" nel modulo di registrazione in basso e inserisci il tuo indirizzo e-mail. Riceverai un'e-mail con il pulsante "Crea nuova password".

- Per prima cosa dovete utilizzare nuovamente la vostra app di autenticazione. Se questa non è disponibile (ad esempio perché avete un nuovo smartphone o un nuovo PC), utilizzate uno dei codici di backup salvati in "Utilizza un altro metodo di accesso".
- Nel passaggio successivo potrai impostare la tua nuova password. Assicurati che soddisfi i requisiti: **la password deve essere lunga almeno 12 caratteri, contenere un numero, una lettera minuscola e una maiuscola, 1 carattere speciale e non deve contenere né l'indirizzo e-mail registrato né il nome utente.** Inoltre, **non deve corrispondere a una password già impostata in precedenza.**
- A questo punto sarete connessi alla piattaforma.

## 2 Elaborare e inviare i casi

### 2.1 Accettazione e rifiuto di una richiesta

- Nella navigazione su «**Assegnazione**» → Visualizzazione dei casi assegnati
- Cliccare su **Accetta** → Il caso apparirà sotto "**I miei casi**".

Se non è possibile accettare il caso, andare alla scheda "Rifiuto" → Inserire il motivo del rifiuto → Rifiutare definitivamente.

### 2.2 Modificare e inviare i casi

- In "**I miei casi**" è possibile visualizzare tutti i casi assegnati. È possibile filtrare i casi in base al loro stato (ad es. in elaborazione) tramite il menu.
- Tramite "**Visualizza dettagli**" è possibile visualizzare nella **panoramica** tutte le informazioni sul caso trasmesse dall'assicurazione. È anche possibile visualizzare le informazioni in formato PDF tramite "**Esporta PDF**".
- Qui puoi anche assegnare la persona responsabile di questo caso nella tua organizzazione. A tal fine, clicca in alto a destra su "Responsabile" e seleziona un dipendente creato. In questo modo anche l'assicurazione sa a chi rivolgersi per questo caso. Inoltre, questo è interessante per te a livello interno, poiché ogni dipendente può filtrare solo i propri casi e avere una panoramica migliore.
- Alla voce "**Documenti**" è possibile visualizzare e scaricare la denuncia di sinistro.
- In "**Rapporto**" caricate i documenti necessari all'assicurazione per gestire il caso. Qui potete caricare tutti i documenti che desiderate. Ogni documento può avere una dimensione massima di 50 MB.
- Clicca su "**Invia rapporto**" per inviare il rapporto all'assicurazione. Se hai già inviato un rapporto, ma desideri inviare un supplemento, puoi selezionare "Avvia nuovo rapporto".
- Alla voce "**Fattura**" puoi caricare la fattura indirizzata a Claimity relativa al caso in questione.
- Sotto "Cronologia" puoi vedere cosa è successo e quando durante l'elaborazione del caso.

## 2.3 Funzioni di chat per domande

- Per **domande di natura amministrativa relative alla piattaforma**, seleziona "**Mostra dettagli**" → sotto "**I miei casi**" → e poi "**Messaggi**" in alto a sinistra "**Con Claimity**". Potrai quindi scrivere direttamente a un collaboratore di Claimity e vedere anche la sua risposta. Ciò è utile se hai problemi relativi alla piattaforma o domande sulla fatturazione.  
La chat verrà evidenziata in un secondo momento, una volta ricevuta la risposta, in modo da non perdere le risposte. Se avete domande sul contenuto del caso, rivolgetevi all'assicurazione.
- Per **domande relative al contenuto di un caso**, seleziona "**Mostra dettagli**" → sotto "**I miei casi**" → "**Messaggi**" in alto a sinistra "**con l'assicuratore**". In questo modo potrai scrivere direttamente a un dipendente dell'assicurazione e vedere anche la sua risposta. Nel tuo messaggio puoi anche caricare allegati (ad esempio il rapporto o le immagini del danno) per fare riferimento diretto a qualcosa. La chat verrà evidenziata in un secondo momento, nel caso in cui vi sia stata data una risposta, in modo che non possiate perdervi le risposte.

### 3 Utilizzo del portale

#### 3.1 Lavorare nel portale (panoramica, casi, rapporti, messaggi)

##### 3.1.1 Dashboard

- **Indicatori chiave in sintesi:** numero di **casi assegnati**, **casi aperti** e **casi chiusi**.
- **Tipo di visita e stato:** a sinistra viene visualizzato un grafico che mostra quanti casi hanno un determinato stato (ad es. chiuso, in elaborazione, ...). A destra viene visualizzato il numero di casi per tipo di visita, in modo da poter vedere a colpo d'occhio quali tipi di casi vengono trasmessi più frequentemente tramite Claimity.
- **Casi aperti:** qui puoi vedere i casi attualmente aperti per ciascun dipendente, in modo da poter valutare e gestire il carico di lavoro dei tuoi dipendenti. Inoltre, sulla destra è visualizzato un grafico a colonne che mostra quanti casi sono aperti da molto tempo. Questo serve come promemoria per chiudere tempestivamente tali casi.

##### 3.1.2 I miei casi

- **Schede di stato:** Tutti i casi, In elaborazione, In revisione, Chiusi.
- **Ricerca:** per ID caso, numero sinistro, categoria o riepilogo.
- **"Solo i miei casi":** interruttore per la visualizzazione personale; disattivato = tutti i casi dell'organizzazione. (A tal fine, in Tutti i casi → Visualizza dettagli → Responsabile, assegnate il caso a una persona della vostra organizzazione).
- **Dettagli elenco:** data del sinistro, creatore, assegnazione (ad es. non assegnato / esperto Claimity), stato e visualizzazione dei dettagli.
- **Casi archiviati:** quando clicchi su "Visualizza dettagli" in un caso, hai la possibilità di archiviare il caso in alto a destra. In questo modo non verrà più visualizzato nella vista generale. Tutti i dati relativi al caso rimangono memorizzati e possono essere visualizzati in qualsiasi momento dalla scheda "Archiviati". Il caso può anche essere ripristinato in qualsiasi momento.

Questa funzione è consigliata per i casi risalenti a molto tempo fa, al fine di mantenere una visione d'insieme.

**Impostazioni amministratore:** l'amministratore esperto può specificare se le notifiche, le chat e simili devono essere visualizzate solo dai dipendenti assegnati o se devono essere visibili a tutti i dipendenti dell'organizzazione.

### 3.1.3 Rapporti (perizie/verifiche approvate)

- **Filtro per stato:** scheda Tutti i casi, Bozza, Inviato, Da rivedere, Approvato.
- **Ricerca:** per ID caso, categoria, commento al rapporto o nome del file.
- **Visualizzazione e download:** file dei rapporti (anteprima/download); i dettagli aprono il caso corrispondente.

### 3.1.4 Messaggi / Notifiche di sistema

- **Posta in arrivo:** scheda Tutti, Non letti, Letto.
- **I messaggi di sistema** informano ad esempio su avvisi relativi al profilo, approvazioni o modifiche.
- **Azioni:** aprire, inoltrare, eventualmente cancellare (in base ai diritti di ruolo).
- **I nuovi messaggi vengono evidenziati**

## 3.2 Casella dei suggerimenti

- Attiva "Solo i miei casi" per restringere l'elenco.
- Utilizza inoltre la scheda Stato nell'elenco dei casi per trovare più rapidamente le fasi di elaborazione.
- Nella sezione Rapporti troverai tutti i documenti approvati dalla tua organizzazione, ideali per la revisione/esportazione.
- Archiviate i casi che risalgono a molto tempo fa per mantenere una visione d'insieme (a tal fine, andate su Tutti i casi → Mostra dettagli → Archiviato: premete il pulsante. Archiviato si trova in alto a destra).

I casi archiviati continuano a essere memorizzati in modo permanente e possono essere visualizzati tramite il filtro "Archiviati". Tuttavia, non vengono più visualizzati nell'elenco generale.



## 4 Impostazioni (per amministratori)

- Nella barra di navigazione a sinistra è presente la voce di menu "Impostazioni".

Come amministratore, vedrete le seguenti 5 voci di menu:

- **Utenti e ruoli:** qui puoi aggiungere dipendenti della tua organizzazione e assegnare loro un ruolo (membro o amministratore). Il dipendente invitato riceverà quindi un'e-mail che gli consentirà di registrarsi sulla piattaforma sotto la tua organizzazione.  
È anche possibile rimuovere utenti.
- **Messaggi:** qui puoi impostare se un'e-mail deve essere inviata all'indirizzo e-mail dei dipendenti o all'indirizzo e-mail dell'organizzazione. Puoi inviare un'e-mail in quattro diversi casi: ti è stato inviato un nuovo caso, una segnalazione inviata è stata approvata, una segnalazione inviata è stata respinta e hai ricevuto un nuovo messaggio di chat.

L'assegnazione del caso viene sempre inviata all'indirizzo e-mail dell'organizzazione registrato, poiché in quel momento non è ancora stata designata una persona responsabile.

Per tutti gli altri casi, in qualità di amministratore potete decidere se le e-mail devono essere inviate all'indirizzo e-mail dell'organizzazione o a quello del responsabile. Per le e-mail dell'organizzazione potete anche selezionare la lingua dell'e-mail. Se il responsabile riceve l'e-mail, questa viene sempre inviata nella lingua che il responsabile ha specificato nel suo profilo Claimity.

- **Organizzazione:** inserisci qui le informazioni relative alla tua organizzazione.
- **Accesso API:** qui puoi richiedere l'accesso all'API di Claimity per semplificare il trasferimento dei dati tra il tuo sistema interno e Claimity e risparmiare tempo nell'elaborazione dei casi. Tutte le informazioni sulla configurazione dell'API, sulla sicurezza dei dati e ulteriori indicazioni sono disponibili nella documentazione API: <https://docs.claimity.ch/de/api/>.

In caso di dubbi, non esitate a contattare Claimity per richiedere assistenza o consulenza:[info@claimity.ch](mailto:info@claimity.ch) .

- **Tariffe:** alla voce Tariffe potete vedere le tariffe per i diversi servizi. Se avete domande al riguardo, rivolgetevi a Claimity:[info@claimity.ch](mailto:info@claimity.ch) .
- Anche gli utenti non amministratori possono visualizzare le informazioni, ad eccezione delle tariffe, ma non possono apportare modifiche di alcun tipo.