

# **Claimity: Anleitung für expertenseitige Endanwender der Plattform**



Fahrzeugexpertise, Sachverständige, Betrugsermittlung

Diese Anleitung zeigt den End-to-End-Prozess im Claimity-Portal aus Sicht der Experten.

Die drei Schritte sind immer gleich aufgebaut:

**1) Annahme und Ablehnung einer Anfrage**

**2) Fälle bearbeiten & einreichen**

**3) Chat-Funktionen bei Rückfragen**

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

Stand: 09.12.2025

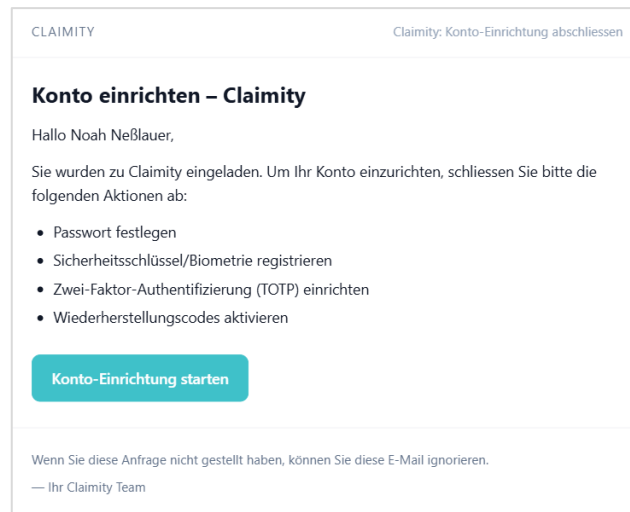
## Inhaltsverzeichnis

<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>Fälle bearbeiten und einreichen .....</b>	<b>7</b>
2.1	Annahme und Ablehnung einer Anfrage .....	7
2.2	Fälle bearbeiten und einreichen .....	7
2.3	Chat-Funktionen bei Rückfragen .....	7
<b>3</b>	<b>Portalbedienung.....</b>	<b>9</b>
3.1	Arbeiten im Portal (Übersicht, Fälle, Berichte, Nachrichten).....	9
3.1.1	Dashboard.....	9
3.1.2	Meine Fälle .....	9
3.1.3	Berichte (freigegebene Gutachten/Prüfungen) .....	9
3.1.4	Nachrichten / System-Notifications.....	9
3.2	Tipp-Box .....	10

## 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.

**Senden**

[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.



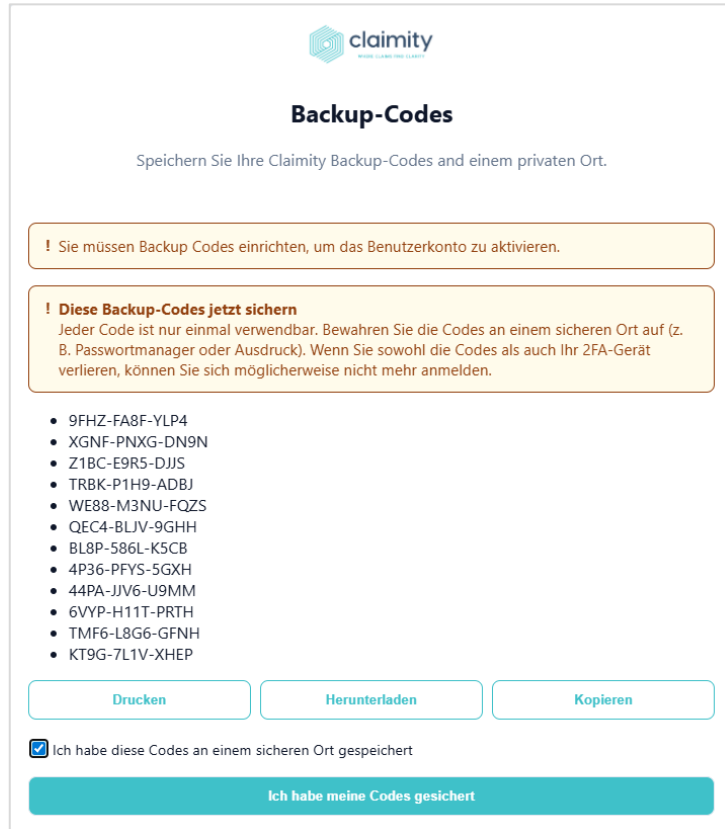
QR-Code kann nicht gescannt werden? Code manuell eingeben

**Senden**

[Zurück zur Anmeldung](#)

- Nun haben Sie die 2-Faktor-Authentifizierung (2FA) eingerichtet. Sie werden nun aufgefordert, die Back-up-Codes zu speichern und an einem sicheren Ort abzule-

gen. 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 the 'Backup-Codes' page in the Claimity app. At the top is the Claimity logo and the title 'Backup-Codes'. Below the title is the instruction: 'Speichern Sie Ihre Claimity Backup-Codes an einem privaten Ort.' There are two orange warning boxes. The first says: '! Sie müssen Backup Codes einrichten, um das Benutzerkonto zu aktivieren.' The second says: '! Diese Backup-Codes jetzt sichern' followed by: '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-DJJS, TRBK-P1H9-ADBJ, WE88-M3NU-FQZS, QEC4-BLJV-9GHH, BL8P-S86L-K5CB, 4P36-PFYS-5GXH, 44PA-JJV6-U9MM, 6VYP-H11T-PRTH, TMF6-L8G6-GFNH, and KT9G-7L1V-XHEP. At the bottom are three buttons: 'Drucken', 'Herunterladen', and 'Kopieren'. Below these buttons is a checkbox labeled 'Ich habe diese Codes an einem sicheren Ort gespeichert' which is checked. At the very bottom is a large teal button labeled 'Ich habe meine Codes gesichert'.

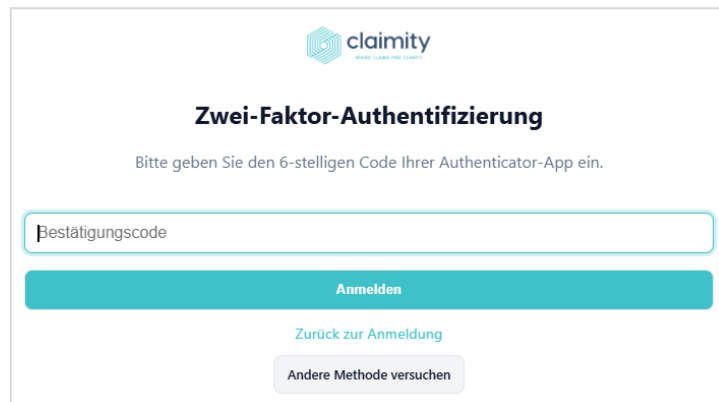
- Nun ist alles abgeschlossen – Sie haben sich registriert, ihr Passwort festgelegt, Ihre 2FA eingerichtet und die Back-up Codes gesichert und sind direkt auf Claimity eingeloggt.

## 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](https://app.claimity.ch) Ihre festgelegten Anmeldeinformationen ein.

The login form features the Claimity logo at the top. Below it, the heading "Anmelden" is centered. A message states: "Melden Sie sich bei Claimity an. Sollten Sie Ihr Passwort vergessen haben, können Sie es zurücksetzen." There are two input fields: "E-Mail" and "Passwort". Below the password field is a checkbox labeled "Angemeldet bleiben". A large teal button labeled "Anmelden" is positioned below the checkbox. At the bottom, there is a link "Passwort zurücksetzen" in teal text.

- Sie werden nun zur Zwei-Faktor-Authentifizierung aufgefordert. Hierzu verwenden Sie die Authenticator-App auf Ihrem Smartphone. Dort geben sie die für Claimity angezeigten Ziffern ein und bestätigen mit einem Klick auf „Anmelden“.

The two-factor authentication form displays the Claimity logo and the heading "Zwei-Faktor-Authentifizierung". A message asks: "Bitte geben Sie den 6-stelligen Code Ihrer Authenticator-App ein." There is a single input field labeled "Bestätigungscode". Below this field is a large teal button labeled "Anmelden". At the bottom, there are two links: "Zurück zur Anmeldung" and "Andere Methode versuchen" in teal text.

- 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 Anmeldeverfahren 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 Fälle bearbeiten und einreichen

### 2.1 Annahme und Ablehnung einer Anfrage

- In der Navigation auf „**Zuweisung**“ → Einsicht der zugewiesenen Fälle
- Auf **Annehmen** klicken → Der Fall erscheint unter „**Meine Fälle**“ oder auf **Ablehnen** klicken → **Kommentar** → Der Fall wird entfernt

### 2.2 Fälle bearbeiten und einreichen

- Unter „**Meine Fälle**“ können Sie alle Ihnen zugewiesene Fälle einsehen. Sie können die Fälle über das Menü nach ihrem Status filtern (z.B. in Bearbeitung).
- Über „**Details anzeigen**“ können Sie in der **Übersicht** alle von der Versicherung übermittelten Informationen zum Fall einsehen. Sie können die Informationen auch über „**PDF-exportieren**“ im PDF-Format einsehen.
- Unter „**Dokumente**“ können Sie den Schadensbericht ansehen & herunterladen.
- Unter „**Bericht**“ laden Sie die Dokumente hoch, die die Versicherung benötigt, um den Fall abzuwickeln. Sie können hier so viele Dokumente hochladen, wie Sie wünschen. Jedes Dokument darf max. 50mb gross sein.
- Klicken Sie auf „**Bericht einreichen**“ um den Bericht an die Versicherung einzureichen.
- Unter „**Rechnung**“ können Sie die an Claimity adressierte Rechnung zu diesem Fall hochladen.
- Unter Verlauf können Sie einsehen, was zu welchem Zeitpunkt bei der Fallbearbeitung passiert ist.

### 2.3 Chat-Funktionen bei Rückfragen

- Bei **administrativen, plattformbezogenen Rückfragen** wählen Sie unter „**Meine Fälle**“ → „**Details anzeigen**“ → „**Nachrichten**“ oben links „**mit Admin**“ aus. Dann können Sie einem Mitarbeiter von Claimity direkt schreiben



und sehen dort ebenfalls dessen Antwort. Dies ist sinnvoll, falls Sie plattformbezogene Probleme oder eine Frage zur Rechnungsstellung haben sollten. Falls Sie inhaltliche Fragen zum Fall haben, adressieren Sie die Versicherung. Sie können in Ihrer Nachricht ebenfalls Anhänge (beispielsweise einen Screenshot zu einer Fehlermeldung oder die Rechnung) hochladen, um direkt auf etwas zu verweisen.

- Bei **inhaltlichen Rückfragen zu einem Fall** wählen Sie unter „**Meine Fälle**“ → „**Details anzeigen**“ → „**Nachrichten**“ oben links „**mit Versicherer**“ aus. Dann können Sie einem Mitarbeiter der Versicherung direkt schreiben und sehen dort ebenfalls dessen Antwort. Sie können in Ihrer Nachricht ebenfalls Anhänge (beispielsweise den Bericht oder Bilder des Schadens) hochladen, um direkt auf etwas zu verweisen.

## 3 Portalbedienung

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

#### 3.1.1 Dashboard

- **Kennzahlen auf einen Blick:** Kacheln für **Zugewiesene Fälle**, **Offene Fälle**, **Abgeschlossen**.
- **Zugewiesene und offene Fälle:** Liste der jüngsten Fälle mit Status; **Details** öffnet den Fall.

#### 3.1.2 Meine Fälle

- **Status-Tabs:** Alle Fälle, In Bearbeitung, 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 Experten-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 Status:** Reiter Alle Fälle, Entwurf, Eingereicht, Zur Überarbeitung, Genehmigt.
- **Suche:** Nach Fall-ID, Kategorie, Berichtskommentar oder Dateiname.
- **Einblick & Download:** 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).

### 3.2 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.