

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: 13.01.2026

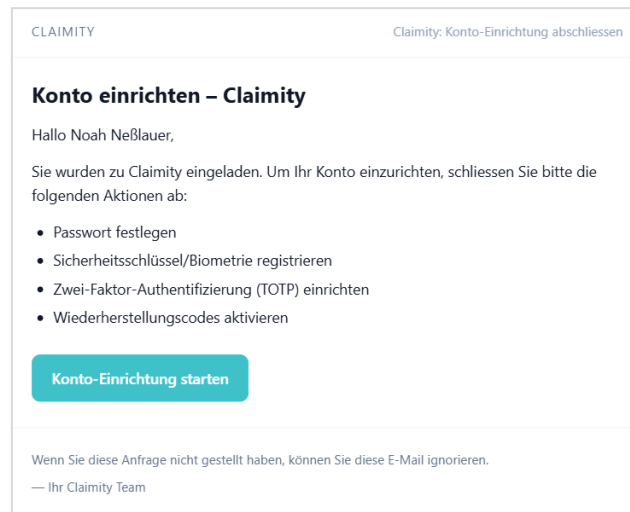
Inhaltsverzeichnis

1	Registrierung und Anmeldung auf app.claimity.ch	2
1.1	Erstmalige Registrierung auf der Plattform	2
1.2	Anmeldung auf der Plattform	4
1.3	Profilangaben updaten	5
1.4	Passwort zurücksetzen	5
2	Fälle bearbeiten und einreichen	7
2.1	Annahme und Ablehnung einer Anfrage	7
2.2	Fälle bearbeiten und einreichen	7
2.3	Chat-Funktionen bei Rückfragen	8
3	Portalbedienung	9
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)	10
3.1.4	Nachrichten / System-Notifications	10
3.2	Tipp-Box	10
4	Einstellungen (Für Admins)	12

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.

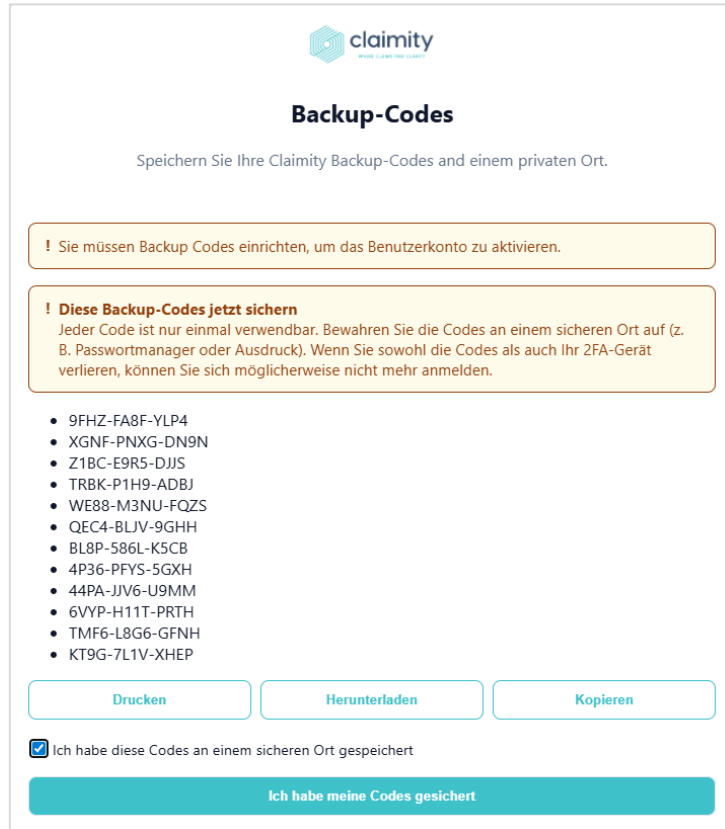


[QR-Code kann nicht gescannt werden? Code manuell eingeben](#)

[Zurück zur Anmeldung](#)

- Nun haben Sie die 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 and 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 Ihre festgelegten Anmeldeinformationen ein.

The login form features the Claimity logo at the top. Below it, the heading "Anmelden" is centered. A subtext line reads: "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 "Passwort" field is a checkbox labeled "Angemeldet bleiben". At the bottom, there is a large teal button labeled "Anmelden" and a smaller teal link labeled "Passwort zurücksetzen".

Anmelden

Melden Sie sich bei Claimity an. Sollten Sie Ihr Passwort vergessen haben, können Sie es zurücksetzen.

E-Mail

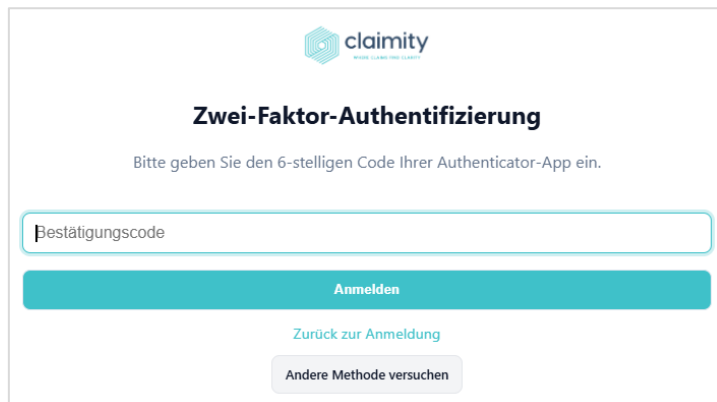
Passwort

☐ Angemeldet bleiben

Anmelden

[Passwort zurücksetzen](#)

- 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 features the Claimity logo at the top. Below it, the heading "Zwei-Faktor-Authentifizierung" is centered. A subtext line reads: "Bitte geben Sie den 6-stelligen Code Ihrer Authenticator-App ein." There is a single input field labeled "Bestätigungscode". Below the input field is a large teal button labeled "Anmelden". At the bottom, there are two smaller buttons: "Zurück zur Anmeldung" and "Andere Methode versuchen".

Zwei-Faktor-Authentifizierung

Bitte geben Sie den 6-stelligen Code Ihrer Authenticator-App ein.

Bestätigungscode

Anmelden

[Zurück zur Anmeldung](#)

[Andere Methode versuchen](#)

- Sie sind nun auf der Plattform angemeldet.

1.3 Profilangaben updaten

Nach der ersten Anmeldung können Sie direkt unter ihrem Profil (in der Navigationsleiste links unten auf den eigenen Namen klicken) ihre Angaben eintragen.

Bitte geben Sie dabei unbedingt Ihre Telefonnummer sowie ihre Präferenz der Sprache an.

1.4 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“**.
Falls es nicht möglich ist, den Fall zu übernehmen, gehen Sie auf den Tab **„Ablehnung“** → Grund für Ablehnung eingeben → Endgültig ablehnen.

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.
- Hier können Sie auch die verantwortliche Person für diesen Fall in ihrer Organisation zuweisen. Klicken Sie hierfür oben rechts auf **„Verantwortlich“** und wählen einen angelegten Mitarbeiter aus. So weiß auch die Versicherung, an wen Sie sich für diesen Fall wenden kann. Außerdem ist dies intern für Sie interessant, da somit jeder Mitarbeiter nur nach seinen eigenen Fällen filtern kann und eine bessere Übersicht hat.
- 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. Falls Sie bereits einen Bericht eingereicht haben, jedoch einen Nachtrag senden möchten, können Sie **„Neuen Bericht starten“** wählen.
- 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 Claimity**“ 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. Der Chat wird später hervorgehoben, falls Ihnen geantwortet wurde, sodass Sie die Antworten nicht verpassen können. Falls Sie inhaltliche Fragen zum Fall haben, adressieren Sie die Versicherung.
- 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. Der Chat wird später hervorgehoben, falls Ihnen geantwortet wurde, sodass Sie die Antworten nicht verpassen können.

3 Portalbedienung

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

3.1.1 Dashboard

- **Kennzahlen auf einen Blick:** Anzahl der **zugewiesenen Fälle, offenen Fälle** und **abgeschlossenen Fälle**.
- **Besichtigungsart und Status:** Links wird Ihnen ein Diagramm angezeigt, das visualisiert, wie viele Fälle einen jeweiligen Status haben (z.B. Abgeschlossen, in Bearbeitung, ...). Rechts wird Ihnen die Anzahl der Fälle nach Besichtigungsart angezeigt, sodass Sie auf einen Blick sehen können, welche Art von Fällen Ihnen über Claimity besonders häufig übermittelt werden.
- **Offene Fälle:** Hier sehen Sie die aktuell offenen Fälle je Mitarbeiter, um die Auslastung Ihrer Mitarbeiter einzuschätzen und zu steuern. Außerdem sehen sie ein Säulendiagramm auf der rechten Seite, das Ihnen visualisiert, wie viele Fälle bereits seit längerem offen sind. Dies dient Ihnen als Erinnerung, diese Fälle zeitnah abzuschließen.

3.1.2 Meine Fälle

- **Status-Tabs:** Alle Fälle, In Bearbeitung, In Überprüfung, Abgeschlossen.
- **Suche:** Nach Fall-ID, Schadensnummer, Kategorie oder Zusammenfassung.
- **„Nur meine Fälle“:** Umschalter für die persönliche Sicht; deaktiviert = alle Fälle der Organisation. (Weisen Sie hierzu unter Alle Fälle → Details anzeigen → Verantwortlich dem Fall eine Person aus Ihrer Organisation zu.)
- **Listendetails:** Schaden-Datum, Ersteller, Zuweisung (z. B. Nicht zugewiesen / Claimity Experte), Status und Details anzeigen.
- **Archivierte Fälle:** Wenn Sie bei einem Fall auf „Details anzeigen“ klicken, haben Sie die Möglichkeit, oben rechts den Fall zu archivieren. Somit wird er in der allgemeinen Ansicht nicht mehr angezeigt. Alle Daten zum Fall bleiben gespeichert und können jederzeit über den Tab „Archiviert“ eingesehen werden. Der Fall kann ebenfalls jederzeit entarchiviert werden.

Diese Funktion wird für länger vergangene Fälle empfohlen, um die Übersicht zu wahren.

Admin-Einstellung: Der Experten-Admin kann vorgeben, ob Benachrichtigungen, Chats & Co. nur für zugewiesene Mitarbeiter angezeigt werden oder für alle Mitarbeiter 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).
- **Neue Nachrichten werden hervorgehoben**

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.
- Archivieren Sie Fälle, die bereits seit längerem vergangen sind, um die Übersicht zu behalten (Gehen Sie hierzu auf Alle Fälle → Details anzeigen → Archiviert: Switch betätigen. Archiviert finden Sie ganz oben rechts.)

Archivierte Fälle werden weiterhin dauerhaft gespeichert und können über den Filter nach archiviert eingesehen werden. Sie werden allerdings nicht mehr in der allgemeinen Liste angezeigt.

4 Einstellungen (Für Admins)

- In der Navigationsleiste links sehen Sie einen Menüpunkt „Einstellungen“.

Als Admin sehen Sie dann die folgenden 5 Menüpunkte:

- **Benutzer und Rollen:** Hier können Sie Mitarbeiter aus Ihrer Organisation hinzufügen und diesen eine Rolle vergeben (Mitglied oder Admin). Der eingeladene Mitarbeiter bekommt dann eine E-Mail, über die er sich auf der Plattform unter Ihrer Organisation registrieren kann.
Außerdem können Sie auch Benutzer entfernen.
- **Nachrichten:** Hier können Sie Einstellungen vornehmen, ob eine Mail an die E-Mail der Mitarbeiter oder die E-Mail der Organisation gesendet werden soll. Dabei können Sie eine Mail für vier verschiedene Fälle versenden: Ein neuer Fall wurde Ihnen übermittelt, ein eingereichter Bericht wurde genehmigt, ein eingereichter Bericht wurde zurückgewiesen und Sie haben eine neue Chat-Nachricht erhalten.

Die Fallzuweisung wird immer an die hinterlegte Mail der Organisation gesendet, da zu diesem Zeitpunkt noch keine verantwortliche Person festgelegt ist.

Für alle anderen Fälle können Sie als Admin entscheiden, ob die E-Mails an die Organisationsmail gesendet werden sollen oder an die Mail des Verantwortlichen. Sie können bei den Organisationsmails ebenfalls die Sprache der Mail auswählen. Falls der Verantwortliche die Mail erhält, wird diese immer in der Sprache versandt, die der Verantwortliche in seinem Claimity-Profil hinterlegt hat.

- **Organisation:** Bitte geben Sie hier die Informationen Ihrer Organisation an.
- **API-Zugang:** Sie können hier den Zugang zur Claimity-API beantragen, um die Datenübertragung zwischen Ihrem internen System und Claimity zu vereinfachen und bei der Fallbearbeitung somit Zeit einzusparen. Alle Informationen zur Einrichtung der API sowie zur Datensicherheit und weitere Hinweise finden Sie in der API-Dokumentation:

<https://docs.claimity.ch/de/api/>.

Falls Sie sich dabei unsicher sind, zögern Sie nicht, Claimity zu kontaktieren und um Unterstützung oder Beratung zu bitten: info@claimity.ch.

- **Tarife:** Unter Tarife sehen Sie ihre Tarife für die verschiedenen Dienstleistungen. Falls Sie hierzu Fragen haben sollten, bitte wenden Sie sich an Claimity: info@claimity.ch.
- Nicht-Admins können die Informationen, mit Ausnahme der Tarife, ebenfalls einsehen, allerdings keine Änderungen jeglicher Art vornehmen.