

Claimity : guide pour les utilisateurs finaux experts de la plateforme



Expertise automobile, experts, enquête sur les fraudes

Ce guide présente le processus de bout en bout dans le portail Claimity du point de vue des experts. Les trois étapes sont toujours structurées de la même manière :

- 1) Acceptation et rejet d'une demande**
- 2) Traitement et soumission des dossiers**
- 3) Fonctions de chat pour les questions**

Ce guide explique également les processus d'inscription et de connexion à la plateforme, la structure de la plateforme en dehors du traitement des cas et les possibilités de rapport et de consultation.

Version : 13/01/2026

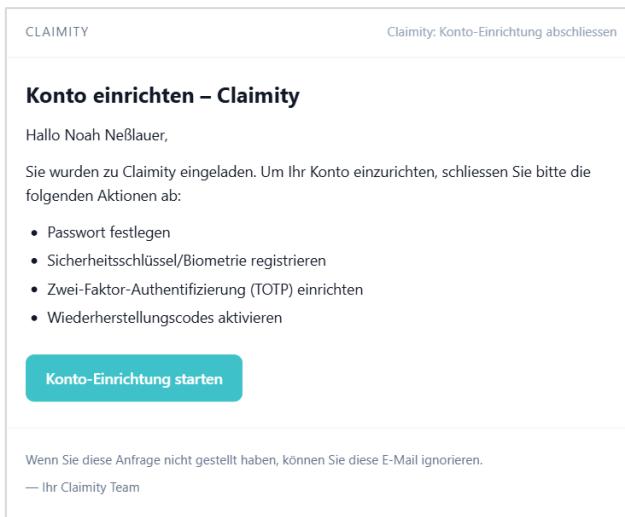
Table des matières

1	Inscription et connexion sur app.claimity.ch	2
1.1	Première inscription sur la plateforme	2
1.2	Connexion à la plateforme	4
1.3	Mettre à jour les informations de profil	5
1.4	Réinitialisation du mot de passe	5
2	Traiter et soumettre des cas.....	7
2.1	Accepter et refuser une demande.....	7
2.2	Traiter et soumettre des cas	7
2.3	Fonctions de chat pour les questions.....	8
3	Utilisation du portail.....	9
3.1	Travailler dans le portail (aperçu, cas, rapports, messages).....	9
3.1.1	Tableau de bord	9
3.1.2	Mes cas	9
3.1.3	Rapports (expertises/contrôles validés).....	10
3.1.4	Messages / Notifications système	10
3.2	Boîte à conseils	10
4	Paramètres (pour les administrateurs).....	12

1 Inscription et connexion sur app.claimity.ch

1.1 Première inscription sur la plateforme

- Dès que vous recevez une invitation de la part d'un administrateur de votre organisation, vous recevez un e-mail d'invitation de l'expéditeurnoreply@claimity.ch avec le contenu suivant :



- Cliquez ensuite sur le bouton « Démarrer la configuration du compte ». Un nouvel onglet s'ouvre alors, dans lequel vous devez cliquer une fois sur le lien « Cliquez ici pour continuer ».
- Vous serez ensuite redirigé vers une page vous demandant de modifier votre mot de passe. Même si vous n'en avez pas encore créé, un mot de passe vous a été attribué en arrière-plan. Vous pouvez maintenant créer le mot de passe de votre choix. Pour des raisons de sécurité, les règles suivantes s'appliquent : **le mot de passe doit comporter au moins 12 caractères, contenir au moins un chiffre, au moins une lettre minuscule et une lettre majuscule, au moins un caractère spécial et ne doit contenir ni l'adresse e-mail enregistrée ni le nom d'utilisateur.**



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](#)

- Vous accédez ensuite à la configuration de l'authentification à deux facteurs. Vous pouvez scanner le code QR affiché avec votre téléphone portable à l'aide de l'application d'authentification de votre choix (Microsoft Authenticator, Google Authenticator, 1Password et autres). Un numéro à 6 chiffres s'affiche généralement sur votre téléphone portable, que vous devez saisir à cet endroit.



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.

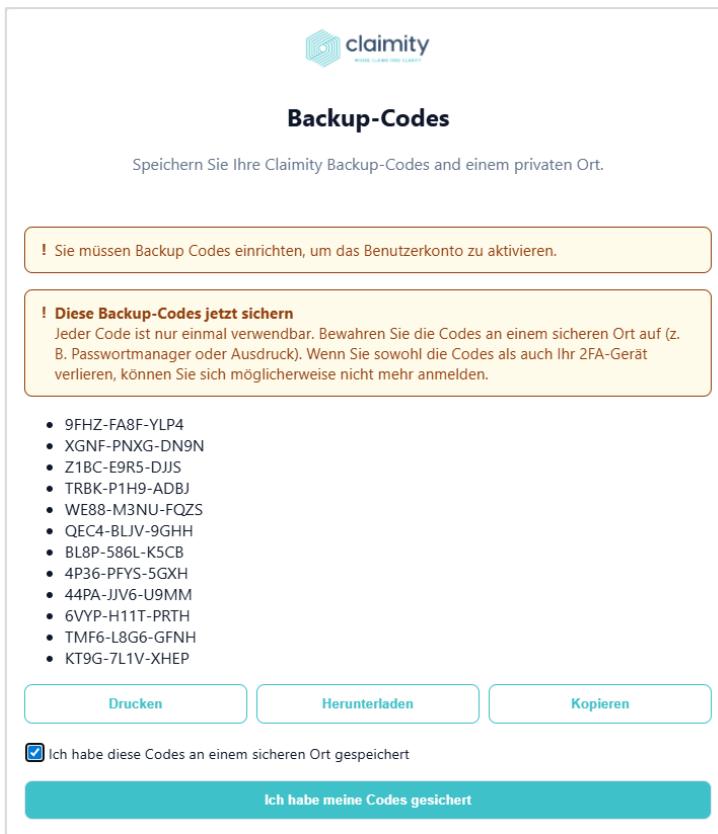


QR-Code kann nicht gescannt werden? Code manuell eingeben

[Zurück zur Anmeldung](#)

- Vous avez maintenant configuré l'authentification à deux facteurs (2FA). Vous êtes invité à enregistrer les codes de secours et à les conserver en lieu sûr. Ceux-ci sont nécessaires pour vous reconnecter en cas d'impossibilité d'utiliser la MFA. Cochez

ensuite la case de confirmation en bas et cliquez sur le bouton « J'ai sauvégarde mes codes ».



- Tout est maintenant terminé : vous vous êtes inscrit, vous avez défini votre mot de passe, configuré votre 2FA et sauvégarde vos codes de secours, et vous êtes directement connecté à Claimity.

1.2 Connexion à la plateforme

- Si vous souhaitez vous reconnecter ultérieurement après votre inscription, saisissez les informations de connexion que vous avez définies sur app.claimity.ch.

- Vous serez alors invité à procéder à une authentification à deux facteurs. Pour ce faire, utilisez l'application Authenticator sur votre smartphone. Saisissez les chiffres affichés pour Claimity et confirmez en cliquant sur « Se connecter ».

- Vous êtes désormais connecté à la plateforme.

1.3 Mettre à jour les informations de profil

Après votre première connexion, vous pouvez saisir vos informations directement dans votre profil (cliquez sur votre nom dans la barre de navigation en bas à gauche). Veillez à indiquer votre numéro de téléphone et votre langue préférée.

1.4 Réinitialiser le mot de passe

- Si vous souhaitez réinitialiser votre mot de passe, cliquez sur « Réinitialiser le mot de passe » dans le formulaire de connexion et saisissez votre adresse e-mail. Vous recevrez un e-mail contenant le bouton « Créer un nouveau mot de passe ».

- Vous devrez d'abord utiliser à nouveau votre application d'authentification. Si celle-ci n'est pas disponible (par exemple, parce que vous avez un nouveau smartphone ou un nouveau PC), utilisez l'un des codes de secours enregistrés sous « Utiliser une autre méthode de connexion ».
- À l'étape suivante, vous pouvez définir votre nouveau mot de passe. Veillez à ce qu'il réponde aux exigences suivantes : **le mot de passe doit comporter au moins 12 caractères, contenir un chiffre, une lettre minuscule et une lettre majuscule, un caractère spécial et ne doit contenir ni l'adresse e-mail enregistrée ni le nom d'utilisateur.**
De plus, il ne doit pas correspondre à un mot de passe déjà défini.
- Vous êtes alors connecté à la plateforme.

2 Traiter et soumettre des cas

2.1 Acceptation et rejet d'une demande

- Dans la navigation, cliquez sur « **Attribution** » → Consultation des cas attribués
- Cliquez sur « **Accepter** » → Le dossier apparaît sous « **Mes dossiers** ».
S'il n'est pas possible d'accepter le dossier, allez dans l'onglet « **Refus** » → Entrez la raison du refus → Refusez définitivement.

2.2 Traiter et soumettre les cas

- Sous « **Mes dossiers** », vous pouvez consulter tous les dossiers qui vous ont été attribués. Vous pouvez filtrer les dossiers par statut (par exemple « En cours de traitement ») à l'aide du menu.
- Sous « **Afficher les détails** », vous pouvez consulter dans l'**aperçu** toutes les informations transmises par l'assurance concernant le dossier. Vous pouvez également consulter les informations au format PDF via « **Exporter au format PDF** ».
- Vous pouvez également désigner ici la personne responsable de ce dossier au sein de votre organisation. Pour ce faire, cliquez sur « **Responsable** » en haut à droite et sélectionnez un collaborateur. L'assurance sait ainsi à qui s'adresser pour ce dossier. Cela présente également un intérêt pour vous en interne, car chaque collaborateur peut ainsi filtrer uniquement ses propres dossiers et avoir une meilleure vue d'ensemble.
- Sous « **Documents** », vous pouvez consulter et télécharger le rapport de sinistre.
- Sous « **Rapport** », téléchargez les documents dont l'assurance a besoin pour traiter le cas. Vous pouvez télécharger autant de documents que vous le souhaitez. Chaque document ne doit pas dépasser 50 Mo.
- Cliquez sur « **Soumettre le rapport** » pour envoyer le rapport à l'assurance. Si vous avez déjà soumis un rapport, mais que vous souhaitez envoyer un addendum, vous pouvez sélectionner « **Créer un nouveau rapport** ».

- Sous « **Facture** », vous pouvez télécharger la facture adressée à Claimity pour ce dossier.
- Sous « **Historique** », vous pouvez voir ce qui s'est passé à quel moment lors du traitement du dossier.

2.3 Fonctions de chat pour les questions

- Pour toute question administrative relative à la plateforme, sélectionnez « **Afficher les détails** » → sous « **Mes cas** » → , puis « **Messages** » en haut à gauche « **Avec Claimity** ». Vous pouvez alors écrire directement à un employé de Claimity et voir sa réponse. Cela est utile si vous avez des problèmes liés à la plateforme ou une question concernant la facturation.
Le chat sera mis en évidence plus tard si vous avez reçu une réponse, afin que vous ne puissiez pas manquer les réponses. Si vous avez des questions sur le contenu du dossier, adressez-vous à l'assurance.
- Pour toute question relative au contenu d'un dossier, sélectionnez « **Afficher les détails** » → sous « **Mes dossiers** » → , puis « **Messages** » en haut à gauche « **Avec l'assureur** ». Vous pouvez alors écrire directement à un employé de l'assurance et voir également sa réponse. Vous pouvez également joindre des pièces jointes à votre message (par exemple, le rapport ou des photos des dommages) afin de faire directement référence à quelque chose. Le chat sera mis en évidence plus tard si vous avez reçu une réponse, afin que vous ne puissiez pas manquer les réponses.

3 Utilisation du portail

3.1 Travailler dans le portail (aperçu, cas, rapports, messages)

3.1.1 Tableau de bord

- **Chiffres clés en un coup d'œil** : nombre de **cas attribués**, de **cas ouverts** et de **cas clos**.
- **Type d'inspection et statut** : à gauche, un diagramme vous indique le nombre de cas ayant un statut donné (par exemple, clôturé, en cours de traitement, etc.). À droite, le nombre de cas par type d'inspection s'affiche, ce qui vous permet de voir en un coup d'œil les types de cas qui vous sont le plus souvent transmis via Claimity.
- **Cas en cours** : vous pouvez voir ici les cas actuellement en cours par employé afin d'évaluer et de gérer la charge de travail de vos employés. Vous voyez également un diagramme à colonnes à droite qui vous montre combien de cas sont en cours depuis longtemps. Cela vous sert de rappel pour clôturer ces cas dans les meilleurs délais.

3.1.2 Mes cas

- **Onglets d'état** : tous les cas, en cours de traitement, en cours de vérification, clôturés.
- **Recherche** : par ID de dossier, numéro de sinistre, catégorie ou résumé.
- « **Mes dossiers uniquement** » : bouton pour afficher la vue personnelle ; désactivé = tous les dossiers de l'organisation. (Pour ce faire, sous Tous les dossiers → Afficher les détails → Responsable, attribuez le dossier à une personne de votre organisation.)
- **Détails de la liste** : affichez la date du sinistre, le créateur, l'attribution (par exemple, non attribué / expert Claimity), le statut et les détails.
- **Cas archivés** : lorsque vous cliquez sur « Afficher les détails » pour un cas, vous avez la possibilité d'archiver le cas en haut à droite. Il n'apparaîtra alors plus dans la vue générale. Toutes les données relatives au cas restent enregistrées et peuvent être consultées à tout moment via l'onglet « Archivé ». Le cas peut également être désarchivé à tout moment.

Cette fonction est recommandée pour les cas plus anciens afin de conserver une vue d'ensemble claire.

Paramètres d'administration : l'administrateur expert peut spécifier si les notifications, les chats, etc. ne doivent être affichés que pour les employés assignés ou s'ils doivent être visibles pour tous les employés de l'organisation.

3.1.3 Rapports (expertises/examens approuvés)

- **Filtrer par statut :** onglets Tous les cas, Brouillon, Soumis, À réviser, Approuvé.
- **Recherche :** par ID de cas, catégorie, commentaire de rapport ou nom de fichier.
- **Aperçu et téléchargement :** fichiers de rapport (aperçu/téléchargement) ; les détails ouvrent le cas correspondant.

3.1.4 Messages / Notifications système

- **Boîte de réception :** onglets Tous, Non lus, Lus.
- **Les messages système** fournissent des informations sur les remarques relatives au profil, les autorisations ou les modifications, par exemple.
- **Actions :** ouvrir, transférer, supprimer si nécessaire (selon les droits attribués au rôle).
- **Les nouveaux messages sont mis en évidence.**

3.2 Boîte de saisie

- Activez « Seulement mes cas » pour affiner la liste.
- Dans la liste des cas, utilisez également l'onglet Statut pour trouver plus rapidement les étapes de traitement.
- Dans la section Rapports, vous trouverez tous les documents partagés de votre organisation, ce qui est idéal pour la révision/l'exportation.
- Archivez les cas qui remontent à longtemps afin de garder une vue d'ensemble (pour ce faire, allez dans Tous les cas → Afficher les détails → Archivé : actionnez le commutateur. Vous trouverez « Archivé » en haut à droite).

Les cas archivés continuent d'être stockés de manière permanente et peuvent être



consultés via le filtre « Archivés ». Cependant, ils n'apparaissent plus dans la liste générale.

4 Paramètres (pour les administrateurs)

- Dans la barre de navigation à gauche, vous verrez un élément de menu « Paramètres ».

En tant qu'administrateur, vous verrez alors les 5 options de menu suivantes :

- **Utilisateurs et rôles** : vous pouvez ici ajouter des collaborateurs de votre organisation et leur attribuer un rôle (membre ou administrateur). Le collaborateur invité reçoit alors un e-mail lui permettant de s'inscrire sur la plate-forme sous votre organisation.
Vous pouvez également supprimer des utilisateurs.
- **Messages** : vous pouvez ici définir si un e-mail doit être envoyé à l'adresse e-mail des employés ou à celle de l'organisation. Vous pouvez envoyer un e-mail dans quatre cas différents : un nouveau cas vous a été transmis, un rapport soumis a été approuvé, un rapport soumis a été rejeté et vous avez reçu un nouveau message instantané.

L'attribution du cas est toujours envoyée à l'adresse e-mail enregistrée de l'organisation, car aucune personne responsable n'a encore été désignée à ce stade.

Pour tous les autres cas, en tant qu'administrateur, vous pouvez décider si les e-mails doivent être envoyés à l'adresse e-mail de l'organisation ou à celle de la personne responsable. Vous pouvez également sélectionner la langue de l'e-mail pour les e-mails de l'organisation. Si la personne responsable reçoit l'e-mail, celui-ci est toujours envoyé dans la langue qu'elle a enregistrée dans son profil Claimity.

- **Organisation** : veuillez saisir ici les informations relatives à votre organisation.
- **Accès API** : vous pouvez demander ici l'accès à l'API Claimity afin de simplifier le transfert de données entre votre système interne et Claimity et ainsi gagner du temps dans le traitement des dossiers. Vous trouverez toutes les informations relatives à la configuration de l'API, à la sécurité des données et d'autres remarques dans la documentation API :

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

Si vous avez des doutes, n'hésitez pas à contacter Claimity pour demander de l'aide ou des conseils :info@claimity.ch .

- **Tarifs :** sous Tarifs, vous pouvez consulter les tarifs des différents services.
Si vous avez des questions à ce sujet, veuillez contacter Claimity
[:info@claimity.ch](mailto:info@claimity.ch) .
- Les utilisateurs non administrateurs peuvent également consulter les informations, à l'exception des tarifs, mais ne peuvent effectuer aucune modification.