ClaimsOnline — Sažetak mogućnosti platforme

Sažetak za upravu

ClaimsOnline je moderna cloud platforma za upravljanje štetama, namijenjena osiguravajućim društvima, upraviteljima voznih parkova i servisnim mrežama. Platforma obuhvaća cjelokupan proces obrade šteta — od inicijalne prijave do konačnog namirenja — unutar jedinstvenog, integriranog sustava.

Ciljna skupina

Vrsta organizacije	Način korištenja
Osiguravajuća društva	Potpuna obrada šteta na jednom mjestu — registracija, inspekcija, namirenje, zatvaranje
Upravitelji voznih parkova	Koordinacija odštetnih zahtjeva unutar voznih parkova
Servisne mreže	Organizacija rada terenskih procjenitelja i procesa pregleda šteta

Ključne prednosti

- **Sve u jednom rješenju** — od prijave štete do isplate, bez potrebe za drugim sustavima
- **Potpuna odvojenost podataka** — sigurno okruženje s vlastitom identifikacijom i kontrolom pristupa
- **Potpuno prilagodljivo** — platforma se prilagođava vašim procesima bez potrebe za razvojem ili izmjenama koda

© 2026 ClaimsOnline d.o.o.

- **Spremno za reviziju** — potpuna pouzdanost radnji uz sigurnu i nepromjenjivu evidenciju
- **Spremno za povezivanje** — uključuje procjenu štete, vrijednosti vozila, identitet i karte, odmah dostupno
- **Otvoren API pristup** — sustav se povezuje s postojećim sustavima osiguravatelja putem REST API-ja

Moduli i funkcionalnosti

Modul	Što obuhvaća
Sustav za upravljanje predmetima	Prijava šteta, praćenje životnog ciklusa, rokovi i statistika
Sustav za upravljanje aktivnostima	Inspekcijski pregled i procjena, koordinacija terenskih stručnjaka
Sustav za upravljanje dokumentima	Pohranjivanje dokumenata, obrada PDF-a te upravljanje fotografijama
Procjena štete i vrijednosti vozila	Integracija s vanjskim pružateljima za troškove popravka i tržišnu vrijednost
Registar stranaka i vozila	Centralizirana evidencija svih uključenih osoba, organizacija i vozila
Nadzorna ploča i analitika	Ključni pokazatelji uspješnosti u stvarnom vremenu, radno opterećenje i operativna statistika
Revizijski zapis i usklađenost	Nepromjenjiv zapis aktivnosti, evidencija provjere i praćenje API zahtjeva
Konfigurabilni alat za obrasce	Dizajn obrasca bez programiranja — polja, validacije i izračuni definirani kroz konfiguraciju

---

1. Sustav za upravljanje predmetima

© 2026 ClaimsOnline d.o.o.

Odštetni zahtjev se evidentira i prati kao predmet od trenutka prijave pa sve do zatvaranja i konačne isplate.

Ključne funkcionalnosti:

- Evidencija šteta sa svim relevantnim podacima — uključujući sudionike, događaj, vremenski tijek te financijske iznose
- Praćenje statusa kroz prilagodljive faze procesa
- Postavljanje i praćenje rokova — predmeti s prekoračenim rokovima odmah su vidljivi
- Napredno pretraživanje i filtriranje kroz više od 30 kriterija — status, vremenski raspon, sudionici, iznosi, potpunost dokumentacije
- Ugrađena analitika — pregled broja šteta prema vremenskom razdoblju, klijentu, referentu ili bilo kojoj drugoj značajki
- Potpuna povijest predmeta — zatvoreni i otkazani predmeti arhiviraju se, nema mogućnosti brisanja

---

2. Sustav za upravljanje aktivnostima

ClaimsOnline svakodnevno upravlja velikim brojem zadataka — uključujući inspekcije, procjene, kontaktne aktivnosti i zahtjeve za dokumentacijom. Sustav za upravljanje aktivnostima omogućuje potpunu kontrolu i preglednost, uz jasno dodijeljene odgovornosti, definirane rokove i pouzdan pregled.

Ključne funkcionalnosti:

- Dodjela zadataka referentima ili terenskim procjeniteljima uz rokove i planirane datume
- Praćenje cjelokupnog životnog ciklusa zadatka: dodijeljeno → uspostava kontakta → dogovoreno → pregledano → dovršeno
- **44 vrste aktivnosti** koje obuhvaćaju procjenu, obradu dokumentacije, financijske operacije, procese tržišta te pravno-administrativne zadatke
- GPS koordinate za svaku terensku aktivnost — omogućuju uvid u lokaciju izvršenja zadataka

 © 2026 ClaimsOnline d.o.o.

- Praćenje kontakata — evidencija pokušaja, ishoda kao i razloga neuspjelih kontakata
- Procjena rizika po zadatku — indikatori rizika prijevare i pouzdanosti sudionika pomažu u određivanju prioriteta
- Upravljačke nadzorne ploče — pregled opterećenja po referentu, klijentu i vremenskom razdoblju

Načini procjene: terenski pregled, video procjena, telefonska procjena, papirnata obrada

---

3. Sustav za upravljanje dokumentima

Obrada štete uključuje opsežnu dokumentaciju. Sustav za upravljanje dokumentima omogućuje pohranjivanje, brzo pretraživanje te upravljanje dokumentima za sve datoteke vezane uz štete, u skladu s regulatornim zahtjevima.

Ključne funkcionalnosti:

- Pohrana različitih vrsta datoteka — PDF, slike, Word dokumenti i tablice (povezani s konkretnim predmetima)
- Organizacija putem mapa i prilagodljivih oznaka tipova dokumenata
- **Automatsko razdvajanje PDF stranica** — dokumenti s više stranica dijele se na pojedinačne stranice za pregled i označavanje
- Praćenje potpunosti dokumentacije — brzi uvid u nedostajuće dokumente
- Filtriranje dokumenata prema tipu, oznakama ili datumu učitavanja
- **Upravljanje fotografijama** — galerijski prikaz, grupni upload, označavanje i zaštita privatnosti (prikrivanje registarskih oznaka i lica)
- Sigurna pohrana — pristup ostvaren putem kriptografskih tokena, binarni sadržaj pohranjen odvojeno od metapodataka

---

4. Povijest aktivnosti, revizija i upozorenja

Jasan uvid u to što se dogodilo, kada i tko je odgovoran, ključan je za usklađenost, rješavanje sporova i učinkovitu svakodnevnu koordinaciju.

© 2026 ClaimsOnline d.o.o.

Povijest aktivnosti i revizija:

- Automatsko bilježenje svih radnji (korisnik, vrijeme, vrsta i komentar)
- Nepromjenjivi zapisi (bez mogućnosti izmjene)
- Bez brisanja, bez gubitaka — cjelokupna povijest uvijek je dostupna za usklađenost i pravnu sigurnost
- Potpuni revizijski trag uključuje: aktivnosti korisnika (kreiranje, izmjene, brisanje, pregled), autentifikacijske događaje (prijava, odjava, neuspjeli pokušaji) te svaki API zahtjev s pripadajućim identifikatorima praćenja

Sustav upozorenja:

- Više od 50 vrsta događaja automatski pokreće obavijesti — kreiranje zahtjeva, dodjela zadatka, približavanje roka, dodavanje dokumenta, promjena statusa
- Bez suvišnih informacija — svaki korisnik prima samo njemu relevantne obavijesti
- Jedan klik do potvrde i trenutan pristup relevantnom zahtjevu ili zadatku
- Pametne obavijesti kroz cijeli proces — od nedostajuće dokumentacije do hitnih rokova i potrebnih odobrenja

---

5. Središnji registar za ključne podatke

Upravljanje sudionicima

Jedinstveno mjesto za sve osobe i organizacije povezane sa zahtjevima.

- Sve na jednom mjestu — osobe i organizacije s potpunim identitetom, kontaktima i precizno geokodiranim adresama
- Jasne uloge, potpuna preglednost — povežite sve sudionike sa zahtjevima, od osiguranika do procjenitelja
- Fleksibilno sudjelovanje — isti sudionik može imati različite uloge kroz više zahtjeva
- Sigurna digitalna identifikacija — prilagođena lokalnim tržištima za brzu i pouzdanu elektroničku verifikaciju
- Fleksibilnost bez ograničenja — definirajte prilagođena polja za svakog sudionika prema potrebama klijenta

© 2026 ClaimsOnline d.o.o.

Upravljanje vozilima

Središnji registar svih vozila uključenih u zahtjeve.

- Sve tehničke informacije na jednom mjestu — od registarske oznake i VIN-a do detaljnih specifikacija i Eurotax koda
- Potpuna kontrola nad vozilima — povežite ih sa zahtjevima i pratite kroz sve slučajeve, bez obzira na ulogu
- Podrška za procjenu štete, vrednovanje i regulatorno izvještavanje
- Fleksibilno upravljanje podacima — definirajte prilagođena polja za vozila, uključujući ID-eve flote i reference ugovora

Upravljanje ključnim podacima

Jedinstveno upravljanje svim referentnim podacima — od statusa i tipova predmeta do organizacijske strukture, potpuno prilagodljivo svakom klijentu.

- Fleksibilni hijerarhijski katalozi — strukturirani do 9 razina dubine za maksimalnu kontrolu i preglednost
- Potpuna fleksibilnost bez razvoja — nove statuse, tipove i klasifikacije dodajete sami, bez koda
- Potpuna prilagodba po klijentu — od operativnih postavki i tipova zahtjeva do specifičnih parametara izračuna

---

6. Procjena štete i vrijednosti vozila

Procjena štete integrira se izravno s vanjskim pružateljima — procjenitelji dobivaju profesionalne troškovnike bez izlaska iz sustava.

Izračun:

- Jednostavna razmjena podataka — pošaljite podatke o vozilu i zahtjevu, a sustav automatski vraća detaljnu financijsku analizu
- Potpuna transparentnost troškova — dijelovi, materijal, rad i ostalo, jasno prikazano nakon svih primjenjivih odbitaka

 © 2026 ClaimsOnline d.o.o.

- **Potpuna integracija s Audatexom** — industrijskim standardom, uz planiranu podršku za DAT i EuroTax
- Pametna automatizacija — sustav sam odabire pružatelja prema postavkama klijenta, bez dodatnog angažmana procjenitelja

Procjena vrijednosti vozila:

- Zatražite trenutačnu tržišnu vrijednost u jednom koraku — putem integriranog vanjskog procjenitelja
- Potpuna usklađenost vrijednosti — pratite povijest procjena za svako vozilo
- Donosite informirane odluke — usporedite troškove popravka s tržišnom vrijednošću i brzo utvrdite totalnu štetu

Svaka interakcija s pružateljem evidentira se putem detaljnog API revizijskog traga — za usklađenost i brzo rješavanje problema.

---

7. Nadzorna ploča i analitika

Potpuni uvid u stvarnom vremenu — za referente, menadžere i donositelje odluka.

- **Jasan pregled opterećenja** — broj novih, riješenih i aktivnih zahtjeva po tipovima, uz prilagodljive pragove u bojama (zelena / žuta / crvena) za brze odluke
- **Jednaka razina uvida i za zadatke** — pregled volumena aktivnosti s istom razradom kao i za zahtjeve
- **Pregled faza radnog tijeka** — svi zadaci na čekanju po fazama, s brojem i postotcima — daje jasan odgovor na pitanje „gdje nastaje zaostatak?"
- **Upravljanje uz potpuni uvid** — analiza po referentima, klijentima i odjelima, uz jasne trendove kroz sve vremenske razine
- Pravi uvid za svaku razinu — od pregleda cijele organizacije za vodstvo do osobnog kapaciteta za svakog referenta

---

8. Upravljanje korisnicima i organizacijskom strukturom

 © 2026 ClaimsOnline d.o.o.

- Jasna struktura organizacije — od divizije, preko odjela, do svakog korisnika
- Sigurna i jednostavna prijava — Enterprise SSO s Keycloakom omogućuje pristup putem korporativnih vjerodajnica, uz zasebne autentifikacijske domene za svakog klijenta
- Detaljno definirana kontrola pristupa za svakog korisnika
- Vidljivost akcija prema ulozi — korisnici vide samo radnje koje su dopuštene za njihovu ulogu i trenutačno stanje zadatka
- Zadržite kontrolu bez gubitka podataka — deaktivirajte korisničke račune uz potpuno očuvanu povijest

---

9. Zajedničke funkcionalnosti

Funkcionalnost	Opis
Sigurna odvojenost svakog klijenta	Potpuna izolacija i sigurnost — vaši podaci, korisnici i postavke strogo su odvojeni od drugih klijenata
Potpuno prilagodljivi radni tokovi	Potpuna fleksibilnost procesa — definirajte tijek statusa i sljedeće korake po klijentu i tipu predmeta, bez ijedne linije koda
Izrada obrazaca po mjeri	Obrasci definirani kroz konfiguraciju — 17 tipova polja, uvjetna vidljivost, izračunata polja i izvoz u PDF
Dodatna polja	Za svaki zapis moguće je definirati dodatna polja po klijentu (ključ–vrijednost)
Kontrola pristupa	Precizna kontrola pristupa — definirajte tko može vidjeti i uređivati svaki pojedini zapis
Zaštita od istovremenog uređivanja	Optimističko zaključavanje osigurava dosljednost podataka i sprječava preklapanje izmjena

© 2026 ClaimsOnline d.o.o.

Napredno pretraživanje	Brzo do točnih informacija — napredno višekriterijsko filtriranje i paginacija dostupni u svim modulima
REST API	Otvorena platforma bez ograničenja — puni API pristup svim funkcionalnostima
Lokacijski podaci i geokodiranje	Precizna lokacija bez napora — integracija s Google Mapsom omogućuje automatsko utvrđivanje adresa i dohvat GPS koordinata

---

10. Ciljni korisnici platforme ClaimsOnline

Uloga	Ključne aktivnosti
Pozivni centar / Dispečer	Zaprimanje zahtjeva, dodjela zadataka i pregled predmeta
Referent za obradu zahtjeva	Cjelovito upravljanje slučajem — od zadataka i dokumentacije do izračuna i potpune povijesti, sve na jednom mjestu
Terenski procjenitelj	Rad putem mobilnog sučelja, provedba pregleda na terenu i prijenos/učitavanje fotografija
Vještak / Procjenitelj	Pregled dokumentacije, procjena štete i detalji aktivnosti
Kontrolor kvalitete	Potpuna kontrola procesa — od pregleda i odobravanja do jasnog uvida u opterećenje tima
Usklađenost / Revizija	Potpuna transparentnost i kontrola — pristup revizijskom tragu, zapisima prijava i sveobuhvatnim izvještajima o usklađenosti
Nadzornik	Praćenje statistike u stvarnom vremenu, pametno planiranje kapaciteta i kontinuirano praćenje performansi

© 2026 ClaimsOnline d.o.o.

Administrator sustava	Potpuna kontrola sustava — konfiguracija ORM-a, definiranje pravila radnog tijeka i centralizirano upravljanje matičnim podacima

---

ClaimsOnline — Claims Online d.o.o.

© 2026 ClaimsOnline d.o.o.