



ClaimsOnline — Termékképességek összefoglalója

Összefoglaló

A **ClaimsOnline** egy felhőalapú kárrendezési platform biztosítótársaságok, flottakezelők és szerviz hálózatok számára. A teljes kárügy-életciklust lefedi — a kárbejelentéstől a végső rendezésig — egyetlen, integrált rendszerben.

Kiknek szól

Szervezet típusa	Hogyan használják
Biztosítótársaságok	Teljes körű kárrendezés — regisztráció, szemle, rendezés, lezárás
Flottakezelők	Kárigények koordinálása járműflottákon keresztül
Szerviz hálózatok	Helyszíni szakértői megbízások és szemle-munkafolyamatok kezelése

Főbb megkülönböztető tényezők

- **Teljes életciklus** — egyetlen platform a kárbejelentéstől a rendezésig, rendszerváltás nélkül
- **Dedikált tenant izoláció** — az adatok teljesen elkülönítve, dedikált hitelesítéssel, hozzáférés-vezérléssel és konfigurációval
- **Ügyfélenként konfigurálható** — munkafolyamatok, űrlapok, referencia adatok és láthatósági szabályok az egyes ügyfelek folyamataihoz igazíthatók, kódmodosítás nélkül
- **Audit-kész a tervezéstől fogva** — minden műveletet naplóz felhasználóval, időbélyeggel és kontextussal; megváltoztathatatlan rekordok támogatják a



szabályozói megfelelést és a vitarendezést

- **Külső rendszer integráció** — csatlakozik kárkalkuláció-szolgáltatókhoz (Audatex), gépjárműértékelési szolgáltatásokhoz, személyazonosság-ellenőrzéshez és a Google Maps-hez gyárilag
- **API-first** — minden funkció elérhető REST API-n keresztül, lehetővé téve az integrációt a biztosítói törzsrendszerekkel

Alapmodulok

Modul	Mit fed le
Ügykezelés	Kárregisztráció, életciklus-nyomkövetés, határidők és statisztikák
Tevékenységkezelés	Szemle és feladatkezelő munkafolyamatok, helyszíni szakértők koordinálása
Dokumentumkezelés	Strukturált dokumentumtároló, PDF-feldolgozás és fotókezelés
Kárkalkuáció és értékelés	Külső szolgáltatói integráció a javítási költségekhez és piaci értékhez
Fél- és járműnyilvántartás	Centralizált nyilvántartás minden érintett személyről, szervezetről és járműről
Irányítópult és analitika	Valós idejű KPI-ok, terhelési mutatók és üzemeltetési statisztikák
Audit és megfelelőségi napló	Hamisíthatatlan tevékenységnapló, hitelesítési események és API kérés-követés
Konfigurálható űrlapkészítő	Kód nélküli űrlapterv — mezők, validáció és kalkulációk konfigurációban megadva

1. Ügykezelés



Minden biztosítási kárügy regisztrálva és nyomon követve a bejelentéstől a lezárásig és rendezésig.

Alapképességek:

- Kárügyek regisztrálása minden releváns adattal — felek, esemény, idősor, pénzügyi összegek
- Státusz-progresszió nyomkövetése konfigurálható munkafolyamat-szakaszokon keresztül
- Határidők beállítása és figyelése — a lejárt ügyek azonnal láthatóak
- Keresés és szűrés 30+ feltétel szerint: státusz, dátumtartomány, felek, pénzügyi összegek, dokumentum-teljesség
- Beépített analitika — kárvolumen időszak, ügyfél, ügyintéző vagy bármely dimenzió szerint
- Teljes kárügy-előzmény megőrizve; lezárt és törölt ügyek archiválva, véglegesen nem törölhetők

2. Tevékenységkezelés

A kárügyek tucatnyi feladatot generálnak — szemlék, értékelések, kapcsolatfelvételi kísérletek, dokumentumkérések. A Tevékenységkezelés modul minden feladatot egyértelmű felelőssel, határidővel és audit-naplóval követ.

Alapképességek:

- Feladatok kiosztása ügyintézőkhöz vagy helyszíni szakértőkhöz határidőkkel és tervezett dátumokkal
- Teljes feladat-életciklus nyomkövetése: kiosztva → kapcsolatba léptek → időpont egyeztetve → megvizsgálva → lezárva
- **44 tevékenységtípus** lefedi a szemléket, dokumentumfeldolgozást, pénzügyi műveleteket, piaci munkafolyamatokat és jogi/igazgatási feladatokat
- GPS-koordináták minden helyszíni tevékenységhez — a diszpécserék tudják, hol zajlik a munka
- Kapcsolatkövetés — kísérletek, eredmények és sikertelen kapcsolatfelvétel okainak rögzítése



- Kockázatapozítás minden feladaton — csalási kockázat és fél-megbízhatósági jelzők segítik a felülvizsgálat prioritizálását
- Vezetői irányítópultok: terhelés ügyintéző, ügyfél és időszak szerint

Támogatott szemlemódszerek: helyszíni, videó, telefonos, papíralapú

3. Dokumentumkezelés

A kárrendezés dokumentumigényes. A Dokumentumkezelés modul strukturált tárolást, gyors visszakeresést és megfelelőségi szintű kezelést biztosít minden kárfájl számára.

Alapképességek:

- Bármilyen fájl típus tárolása — PDF-ek, képek, Word dokumentumok, táblázatok — konkrét kárügyekhez kapcsolva
 - Rendszerezés mappákkal és konfigurálható dokumentumtípus-jelölőkkel
 - **Automatikus PDF-oldal felosztás** — a többoldalas dokumentumok egyenként megtekinthető és jelölhető oldalakra bontódnak
 - Dokumentum-teljesség nyomkövetése — egyetlen pillantással látható, mely szükséges dokumentumtípusok hiányoznak
 - Dokumentumok szűrése típus, jelölő vagy feltöltési dátum szerint, ügyek között
 - **Fotókezelés** — dedikált galéria-megjelenítő, tömeges feltöltés, jelölés és adatvédelmi maszkolás (rendszámok és arcok kitakarása)
 - Biztonságos tárolás kriptográfiai hozzáférési tokenekkel; a bináris tartalom elkülönítve a metaadatokról
-

4. Előzmények, Audit és Riasztások

Tudni, mi történt, mikor és ki tette — kritikus a megfelelőség, a viták és a napi koordináció szempontjából.

Előzmények és audit:

- Minden kárüggyel és feladattal kapcsolatos művelet automatikusan naplózódik — felhasználó, időbélyeg, művelet típusa és opcionális megjegyzés



- A rekordok megváltoztathatatlanok — az időbélyegek és szerzők nem módosíthatók
- Semmi sem törlődik fizikailag — a teljes előzmény mindig elérhető megfelelőségi és jogi célokra
- Teljes audit-nyomvonal tartalmaz: felhasználói tevékenységet (létrehozás, módosítás, törlés, megtekintés), hitelesítési eseményeket (bejelentkezés, kijelentkezés, sikertelenségek) és minden API-kérést trace ID-kkal

Riasztási rendszer:

- 50+ eseménytípus vált ki automatikus riasztást — kárügy létrehozva, feladat kiosztva, határidő közeleg, dokumentum csatolva, státusz megváltozott
- Minden felhasználó csak a rá vonatkozó riasztásokat látja
- Egy kattintásos visszaigazolás és közvetlen navigáció a kiváltó kárügyhez vagy feladathoz
- Munkafolyamat-értesítéseket támogat: „dokumentumok hiányoznak”, „szemle határideje holnap”, „supervizori felülvizsgálat szükséges”

5. Törzsadat-nyilvántartás

Félkezelés

Centralizált nyilvántartás a kárügyekben érintett összes személyről és szervezetről.

- Természetes személyek és szervezetek regisztrálása azonossági adatokkal, elérhetőségi adatokkal és GPS-geokódolt címekkel
- Felek kapcsolása kárügyekhez egyértelmű szerepekkel (károsult, biztosított, tanú, szerviz, értékelő)
- Egy fél több kárügyben is részt vehet különböző szerepekben
- Digitális személyazonosság támogatása (helyi piacon konfigurálható) elektronikus ellenőrzéshez
- Egyéni mezők feleknél az ügyfélspecifikus tulajdonságokhoz

Járműkezelés



Centralizált nyilvántartás a kárügyekben érintett összes járműről.

- Teljes műszaki adatok: rendszám, VIN, gyártó, modell, motoradatok, Eurotax kód
- Járművek kapcsolása kárügyekhez szerepekkel; ugyanazon jármű nyomkövetése több kárügyen át
- Támogatja a kárfelmérést, értékelést és szabályozói jelentéskészítést
- Egyéni mezők járműveknél flotta-azonosítókhoz vagy szerződéses hivatkozásokhoz

Törzsadat-kezelés

Minden referenciaadat — státuszkódok, ügyféltípusok, legördülő értékek, szervezeti hierarchiák — centrálisan kezelt és ügyfélenként konfigurálható.

- Hierarchikus referenciakatalógusok (legfeljebb 9 szint mélyen)
- Kód nélküli konfiguráció: új státuszok, típusok és besorolások fejlesztés nélkül hozzáadhatók
- Ügyfélenként konfiguráció: minden ügyfélnek saját üzemeltetési beállításai, kártípusai és kalkulációs paraméterei vannak

6. Kárkalkuáció és Gépjárműértékelés

A kárfelmérés közvetlenül integrálódik a külső kalkuláció-szolgáltatókkal — a kárszakértők professzionális költséglebontást kapnak a platform elhagyása nélkül.

Kalkuláció:

- Jármű- és kárügy-adatok küldése a külső szolgáltatónak; strukturált pénzügyi lebontás automatikus fogadása
- Költségkategóriák: alkatrészek, anyagok, munka és egyéb költségek — az alkalmazandó levonások után
- **Audatex** teljesen integrálva (iparági standard); DAT és EuroTax tervezett
- A szolgáltató automatikusan meghatározódik az ügyfél konfigurációja alapján — a kárszakértőknek ezt nem kell kezelniük

Gépjárműértékelés:



- Aktuális piaci érték lekérése külső értékelő szolgáltatótól
- Értékelési előzmények nyomkövetése járművenként
- Javítási költségek összehasonlítása a piaci értékkel a totálkár-döntések támogatásához

Minden szolgáltatói interakció naplózva — teljes API audit-nyomvonal a megfelelőséghez és hibaelhárításhoz.

7. Irányítópult és Analitika

Valós idejű üzemeltetési láthatóság ügyintézők, vezetők és igazgatók számára.

- **Kárvolumen-mérők** — az adott hónapban új, lezárt és folyamatban lévő kárügyek, kártípusonként, konfigurálható, színkódolt küszöbértékekkel (zöld / sárga / piros)
 - **Tevékenységvolumen-mérők** — ugyanolyan felosztás a feladatokra
 - **Munkafolyamat-szakasz áttekintés** — az összes függő feladat szakaszonként, számokkal és százalékokkal — megválaszolja: „hol van a backlog?”
 - **Vezetői statisztikák** — lebontás ügyintéző, ügyfél, részleg szerint; napi, heti, havi és éves trendek
 - Küszöbértékek szervezeti szintenként konfigurálhatók — az igazgató cégszintű képet lát, az egyéni ügyintéző személyes kapacitásnézetet
-

8. Felhasználó- és Szervezetkezelés

- Háromszintű szervezeti hierarchia: divízió → részleg → felhasználó
 - Vállalati SSO Keycloak-on keresztül — a felhasználók vállalati hitelesítő adatokkal jelentkeznek be; minden tenantnak saját hitelesítési realm-je van
 - Részletes, felhasználónkénti hozzáférés-vezérlés
 - Szerepalapú művelet-láthatóság — a felhasználók csak a szerepüknek és az aktuális feladat-státusznak megfelelő műveleteket látják
 - A felhasználói fiókok letilthatók törlés nélkül — az előzmények megmaradnak
-



9. Platformszintű Képességek

Képesség	Leírás
Tenant izoláció	A szervezet adatai, felhasználói és konfigurációja teljesen elkülönítve az összes többi tenanttól
Konfigurálható munkafolyamatok	Státusz-progressziók és következő lépések ügyfélenként és kártípusonként konfigurálhatók — kódmódosítás nélkül
Konfigurálható űrlapkészítő	Konfigurációban meghatározott űrlapok — 17 mezőtípus, feltételes láthatóság, kalkulált mezők, PDF export
Egyéni mezők	Minden entitás (kárügy, feladat, fél, jármű) támogatja az ügyfélspecifikus kulcs-érték tulajdonságokat
Hozzáférés-vezérlés	Rekordszintű hozzáférés-vezérlés minden entitáson
Párhuzamos szerkesztés-védelem	Optimista zárolás megakadályozza az ütköző szerkesztéseket
Vállalati keresés	Több feltételes szűrés lapozással az összes modulon
REST API	Teljes API-hozzáférés az összes platformfunkcióhoz
Helymeghatározás és geokódolás	Google Maps integráció a címfeloldáshoz és GPS-koordinátákhoz

10. Ki Használja a ClaimsOnline-t

Szerepkör	Elsődleges tevékenységek
Callcenter / Diszpécser	Kárbejelentés, feladatkiosztás, esetáttekintés



Kárrendező	Teljes körű ügykezelés — feladatok, dokumentumok, kalkulációk, előzmények
Helyszíni szakértő	Mobil feladatsor, helyszíni szemle rögzítése, fotófeltöltés
Szakértő / Értékelő	Dokumentum-felülvizsgálat, kárfelmérés, tevékenység részletei
Szupervisor	Felülvizsgálati és jóváhagyási munkafolyamatok, terhelés-felügyelet
Megfelelőség / Audit	Teljes audit-nyomvonal hozzáférés, hitelesítési napló, megfeleléségi riportok
Vezető	Valós idejű statisztikák, kapacitástervezés, teljesítménykövetés
Konfigurációs adminisztrátor	Űrlapkonfiguráció, munkafolyamat-szabályok, törzsadat-kezelés

ClaimsOnline — Claims Online d.o.o.