Schadenportal Benutzerhandbuch

der

GDV Dienstleistungs-GmbH

Copyright

© 2023

GDV Dienstleistungs-GmbH

Frankenstraße 18

20097 Hamburg

Inhaltsverzeichnis

1 Dokumenten-Status ... 3
2 Einleitung ... 4
3 Rechte- und Rollenkonzept ... 4
4 Nicht angemeldete Benutzer ... 5
4.1 Landing Page ... 5
4.2 Kontaktformular ... 6
4.3 Hilfe ... 6
4.4 Anmeldung ... 7
5 Organisations-Mitarbeiter (ORG-MA) ... 10
5.1 Startseite ... 10
5.1.1 Unbeantwortete Eingangsnachrichten ... 11
5.1.2 Ungelesene Eingangsnachrichten ... 11
5.2 Neue Schadennachricht ... 14
5.3 Nachrichten-Eingang ... 17
5.4 Nachrichten-Ausgang, Papierkorb ... 19
5.5 Schadenfall ... 20
5.6 opusÄrzte ... 21
5.7 DPL-Export ... 21
6 Organisations-Administrator (ORG-ADM) ... 22
6.1 Organisationsverwaltung ... 22
6.1.1 Benutzerverwaltung ... 23
6.1.2 Stammdaten ... 25
7 Glossar ... 26
8 Abkürzungsverzeichnis ... 26
9 Abbildungsverzeichnis ... 27

1 Dokumenten-Status

Änderungshistorie			
Datum	**Version**	**Autor**	**Kommentar**
27.11.2023	1.2	M.Schefter	Vorversion ins neue Look&Feel übernommen. Neuerungen aus dem Major Release 2023 aufgenommen. - Verbesserungen auf der Startseite - Allgemeine Verbesserungen - CSV export
29.10.2024	1.3	M.Schefter	Erlaubte Zeichen im Dateinamen

2 Einleitung

Zur Abwicklung von Versicherungsschäden kommunizieren Versicherungsunternehmen mit Beteiligten am Schadenprozess auf vielfältige Art und Weise. So ist es oftmals erforderlich, Informationen z. B. mit Werkstätten und Sachverständigen auszutauschen. Hierbei handelt es sich u. a. um Beauftragungen, Sachverständigengutachten und Kostenvoranschläge für Reparaturen. Bereits seit dem Jahr 2000 wird zum elektronischen Austausch zwischen Versicherungsunternehmen und Kommunikationspartnern im Schadenprozess der Schaden-Service angewendet. Dieser bis heute produktiv genutzte Schaden-Service basiert auf der Technologie des Message Queing. Aktuelle Weiterentwicklungen dieses IT-Services (GDV Schaden-Service 2.0) basieren auf Webservice-Technologien. Der bestehende Schaden-Service, über den Versicherungsunternehmen, Dienstleister und Dienstleisterpartner Informationen, Daten und Dokumente zu einem Schadenfall auf Basis von festen Strukturen und Standards austauschen können, wird aktuell vor allem von Dienstleistern, Dienstleisterpartnern und Versicherern mit hoher bis mittlerer IT-Infrastruktur genutzt. Der Schaden-Service und die mit ihm verbundenen Vorteile einer sicheren, effizienten und medienbruchfreien Kommunikation mit reduzierten Prozesszeiten und -kosten können Versicherer dementsprechend nur im Rahmen der Kommunikation mit einer ausgewählten Gruppe am Schadensprozess beteiligter Unternehmen realisieren. Dienstleisterpartner, die am Schadenprozess beteiligt sind und bislang nicht an die Services des GDV angebunden sind, bedienen sich vor allem Kommunikationsmedien, welche eine Strukturierung und Standardisierung nicht ermöglichen (u.a. Briefpost, E-Mail, Fax).

3 Rechte- und Rollenkonzept

Folgende Rollen sind im Schadenportal spezifiziert:

- Nicht angemeldete Benutzer
- Organisations-Mitarbeiter (ORG-MA)
  - > DLP (Dienstleisterpartner)
  - > VU (Versicherungsunternehmen)
- Organisations-Administrator (ORG-ADM)
  - > DLP (Dienstleisterpartner)
  - > VU (Versicherungsunternehmen)
- Support-Administrator (SUP-ADM)
- Portal-Administrator (PORTAL-ADM)

4 Nicht angemeldete Benutzer

4.1 Landing Page

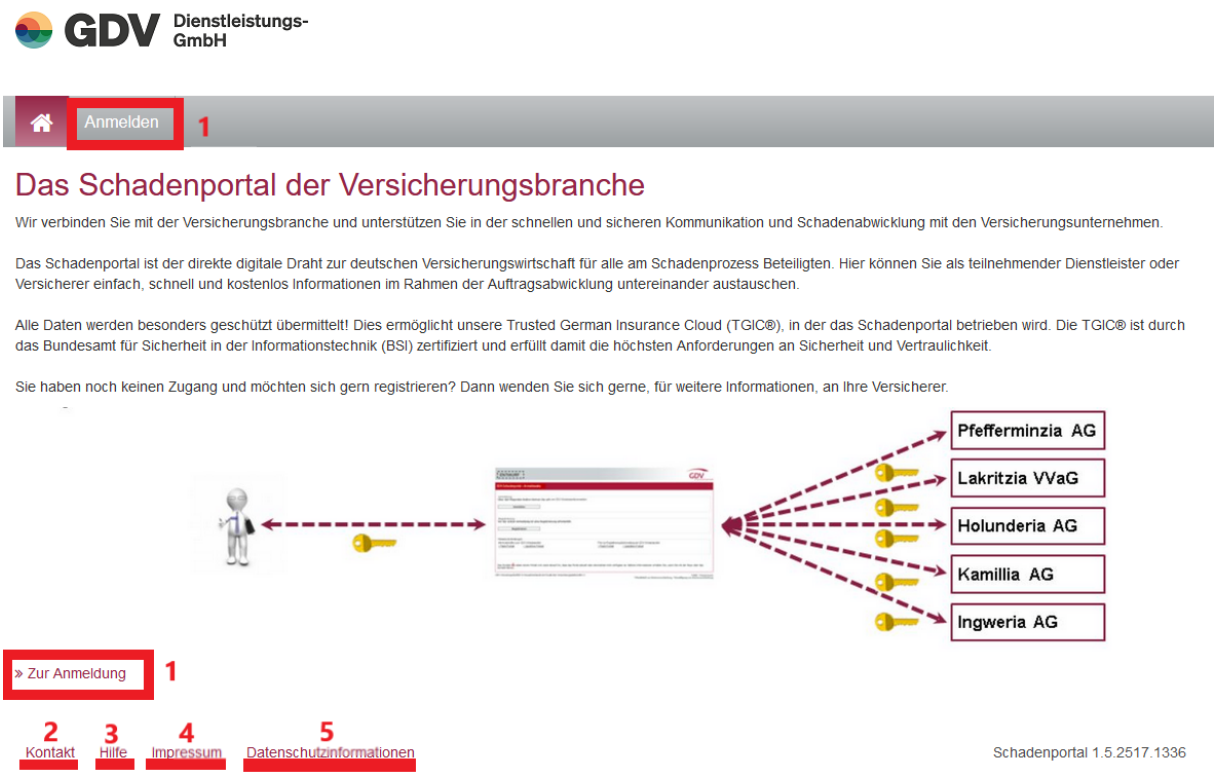

Abbildung 1: Landing Page

Auf dieser Seite haben nicht angemeldete Benutzer folgende Möglichkeiten:

- ► Anmeldung am Schadenportal (1)
- ► Aufrufen des Kontakformulars (2)
- ► Aufrufen der Hilfeseite (3)
- ► Aufrufen des Impressums (4)
- ► Aufruf der Datenschutzinformationen (5)

4.2 Kontaktformular

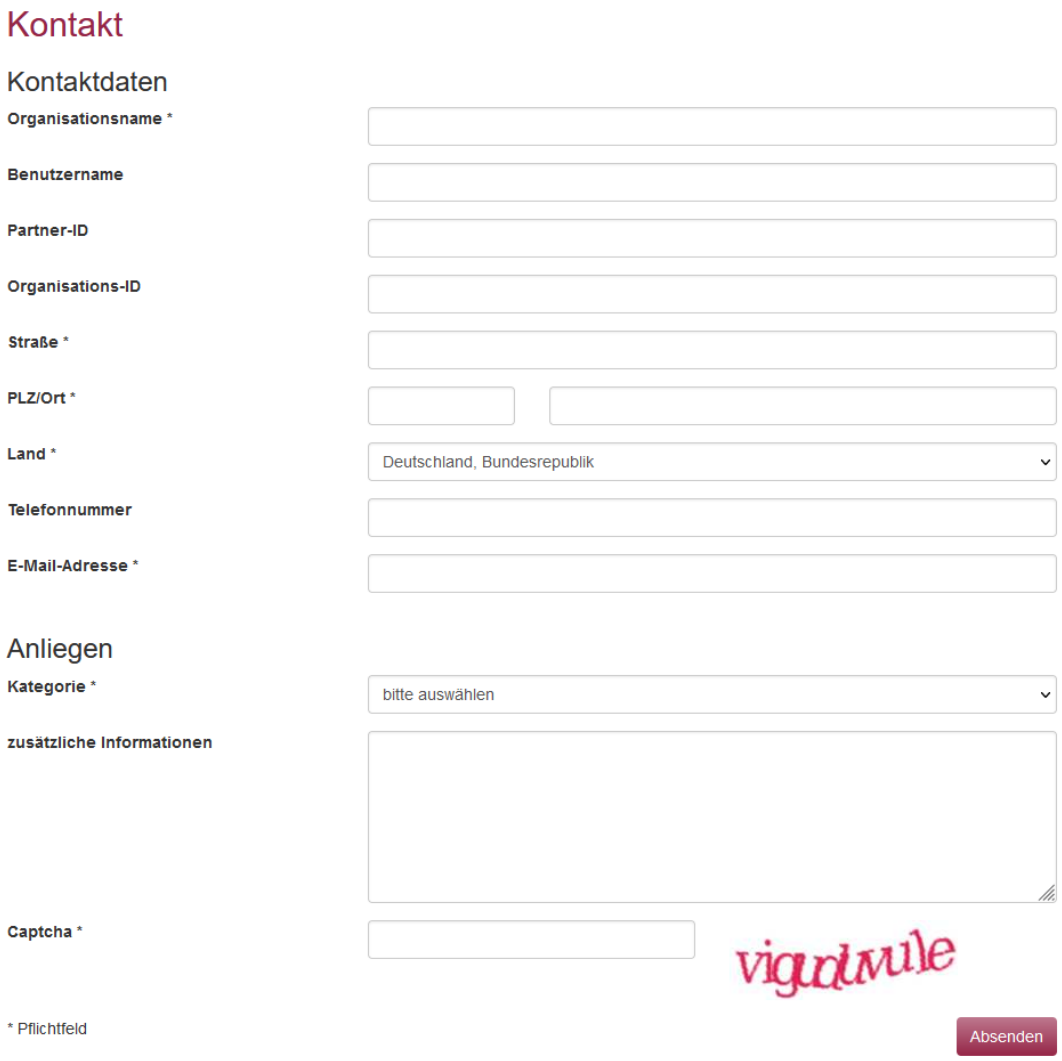

Abbildung 2: Kontaktformular

Diese Seite ermöglicht es, eine Anfrage an den Support des GDV-DL Schadenportals zu senden. Füllen Sie dazu mindestens die Pflichtfelder aus (Diese Felder sind mit einem * gekennzeichnet) und klicken Sie anschließend auf „Absenden“.

4.3 Hilfe

Auf der Hilfe-Seite finden Sie die E-Mail-Adresse des Supports, einen Link zum Kontaktformular, ein Merkblatt mit den am häufigsten gestellten Fragen und Antworten und das Benutzerhandbuch zum Herunterladen.

4.4 Anmeldung

Die Authentifizierung zur Anmeldung am Schadenportal findet über die TGIC statt. Nach anklicken von „Anmelden“ oder „Zur Anmeldung“ werden Sie kurz über das Anmeldeverfahren aufgeklärt und gebeten, den Button „Anmelden“ anzuklicken.

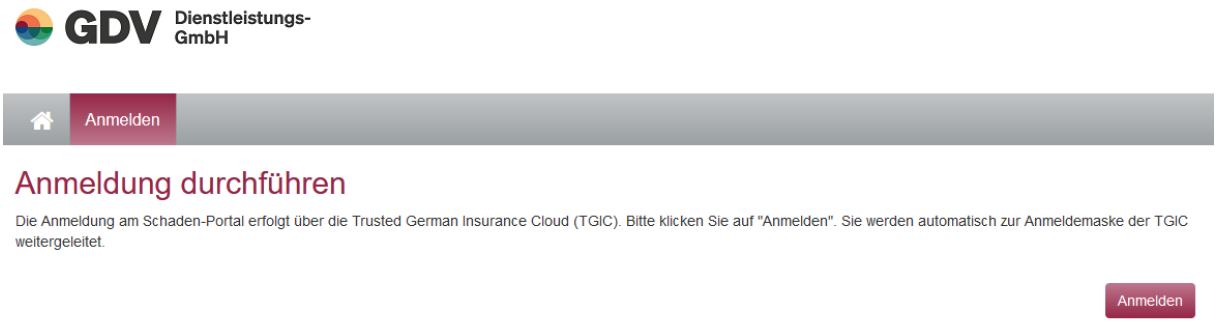

Abbildung 3: Anmeldung durchführen

Anschließend gelangen Sie zum Anmeldedialog der TGIC.

Abbildung 4: TGIC - Anmeldedialog

Auf dieser Seite können Sie die Anmeldung durchführen, indem Sie ihre TGIC-Benutzerkontonummer und Ihr TGIC-Kennwort eintragen und anschließend auf „Weiter“ klicken.

Sollten Sie ausschließlich das mTAN Verfahren zur Anmeldung nutzen, werden sie auf der nächsten Seite gebeten, die mTAN einzugeben. Diese wird ihnen als SMS an die im TGIC Konto hinterlegte Telefonnummer zur Anmeldung zugesendet.

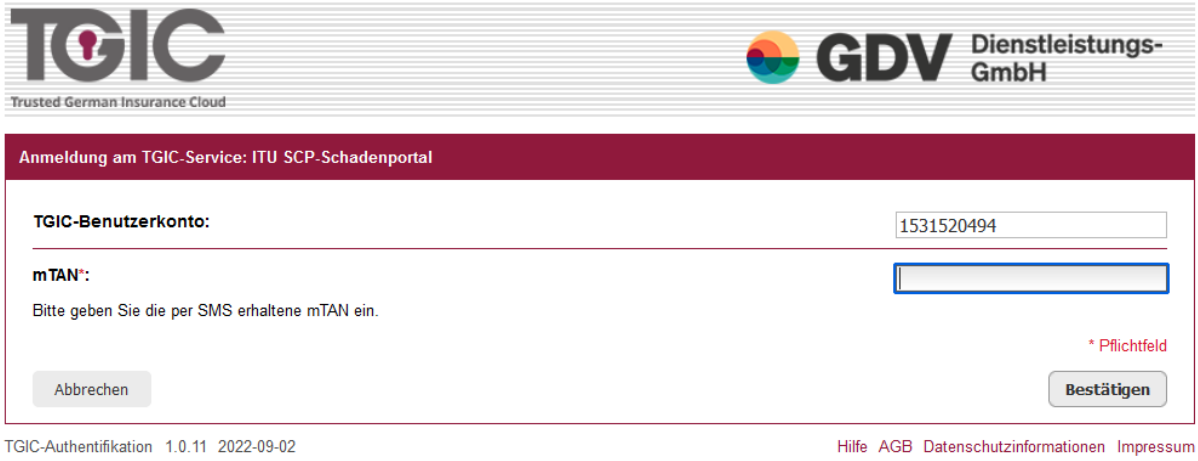

Abbildung 5: TGIC: Anmeldedialog - mTAN abfrage

Sollten Sie zusätzlich die Möglichkeit haben, das TOTP Verfahren zur Anmeldung zu nutzen, werden sie stattdessen erst gebeten, anzugeben, mit welchem Verfahren Sie die Anmeldung durchführen möchten (Abbildung 6: TGIC - Auswahl des Authentifikationsmechanismus).

Abbildung 6: TGIC - Auswahl des Authentifikationsmechanismus

Wählen Sie mTAN aus, werden Sie nach Ihrer mTAN auf der nächsten Seite gefragt (Abbildung 5: TGIC: Anmeldedialog - mTAN abfrage). Wählen Sie TOTP werden Sie nach dem gültigen TOTP Code auf der nächsten Seite gefragt.

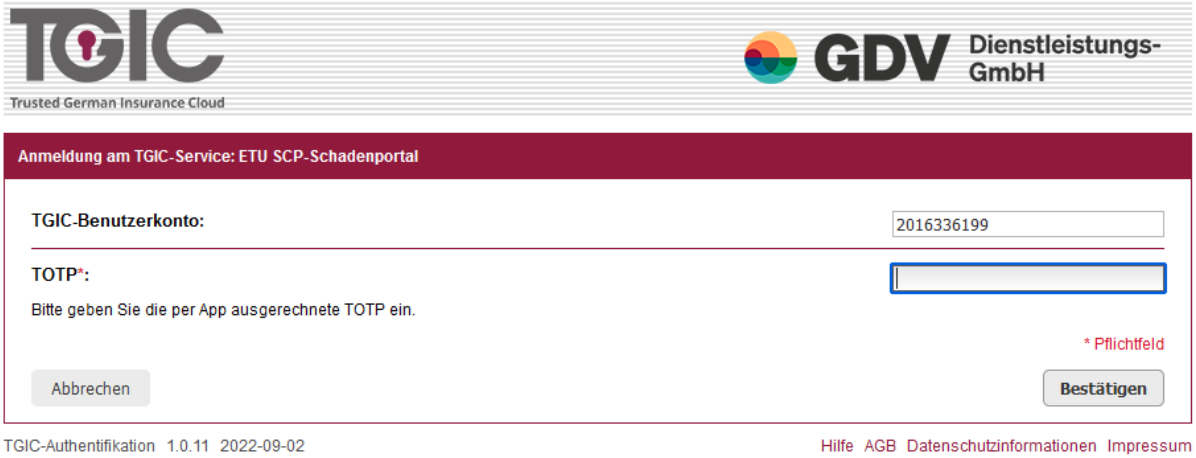

Abbildung 7: TGIC:Anmeldedialog - TOTP-Code Abfrage

Nach Eingabe der richtigen mTAN, bzw. des richtigen TOTP Codes werden Sie auf die Startseite des Schadenportals geleitet.

Falls in Ihrem Unternehmen die TGIC VU-Authentifikation angebunden ist, werden Sie nach einem Klick auf den „Anmelden“-Button automatisch angemeldet und auf die Startseite des Schaden-Portals weitergeleitet.

Fall die TGIC VU-Authentifikation nicht angebunden wurde, müssen Sie die folgend beschriebenen Schritte durchführen um sich am Schaden-Portal anzumelden.

5 Organisations-Mitarbeiter (ORG-MA)

5.1 Startseite

*nur DLP

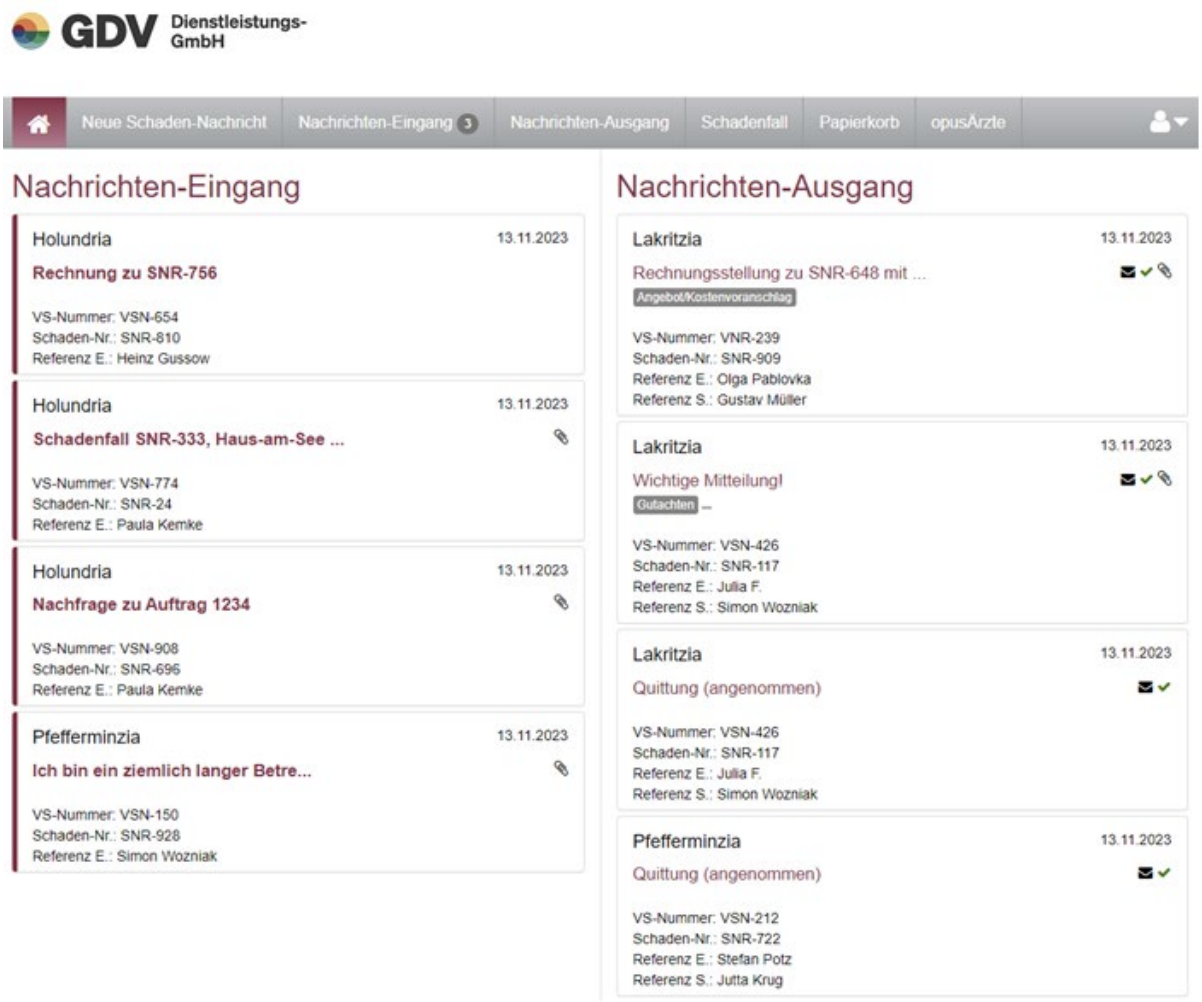

Abbildung 8: Startseite

Auf der Startseite werden die Schaden-Nachrichten im Nachrichten-Eingang und Nachrichten-Ausgang angezeigt. Dabei werden maximal 5 unbeantwortete Eingangsnachrichten und maximal 5 Ausgangsnachrichten gezeigt.

Gibt es mehr als 5 unbeantwortete Eingangsnachrichten wird darauf Hingewiesen.

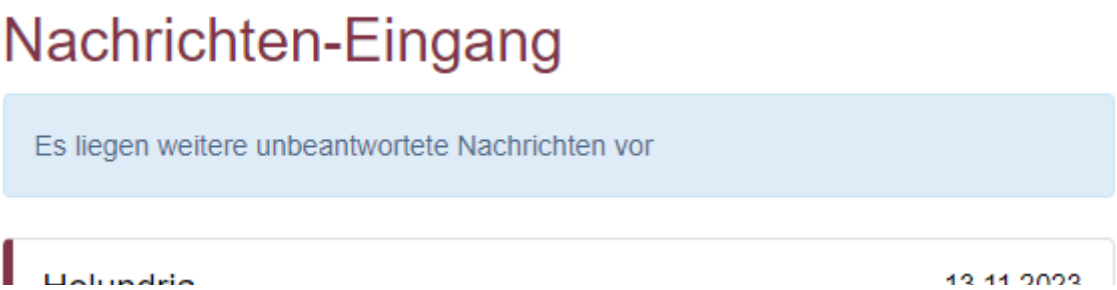

Abbildung 9: Es liegen weitere unbeantwortete Nachrichten vor.

Gibt es keine unbeantworteten Eingangsnachrichten oder keine Ausgangsnachrichten wird auch ebenfalls darauf hingewiesen.

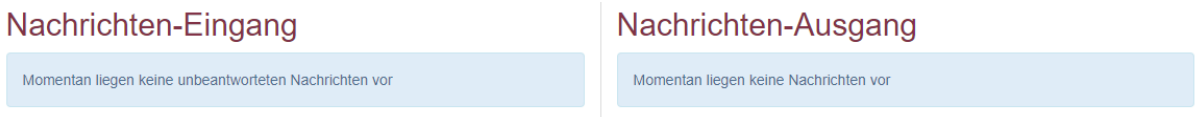

Abbildung 10: Momentan liegen keine unbeantworteten Nachrichten vor.

5.1.1 Unbeantwortete Eingangsnachrichten

Eingegangene Nachrichten, die weder quittiert, noch abgelehnt noch beantwortet wurden, werden mit einem linken dkl.-roten Balken dargestellt.

Abbildung 11: unbeantwortete Eingangsnachricht

5.1.2 Ungelesene Eingangsnachrichten

Eingegangene Nachrichten, die vom Nutzer noch nicht aufgerufen wurden, haben einen roten Rahmen.

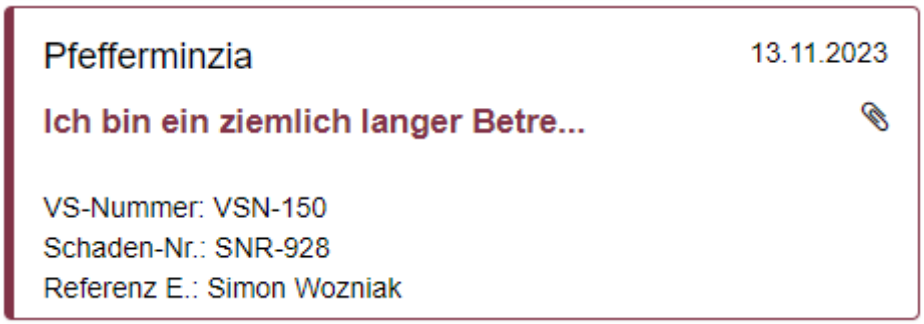

Abbildung 12: ungelesene Eingangsnachricht

Wenn ein Nutzer eine Eingangs-Nachricht anklickt, wechselt die Ansicht in den Nachrichten-Eingang und zeigt dort den Inhalt der Nachricht. Analog dazu kann ein Nachrichten-Ausgang über die Startseite geöffnet werden.

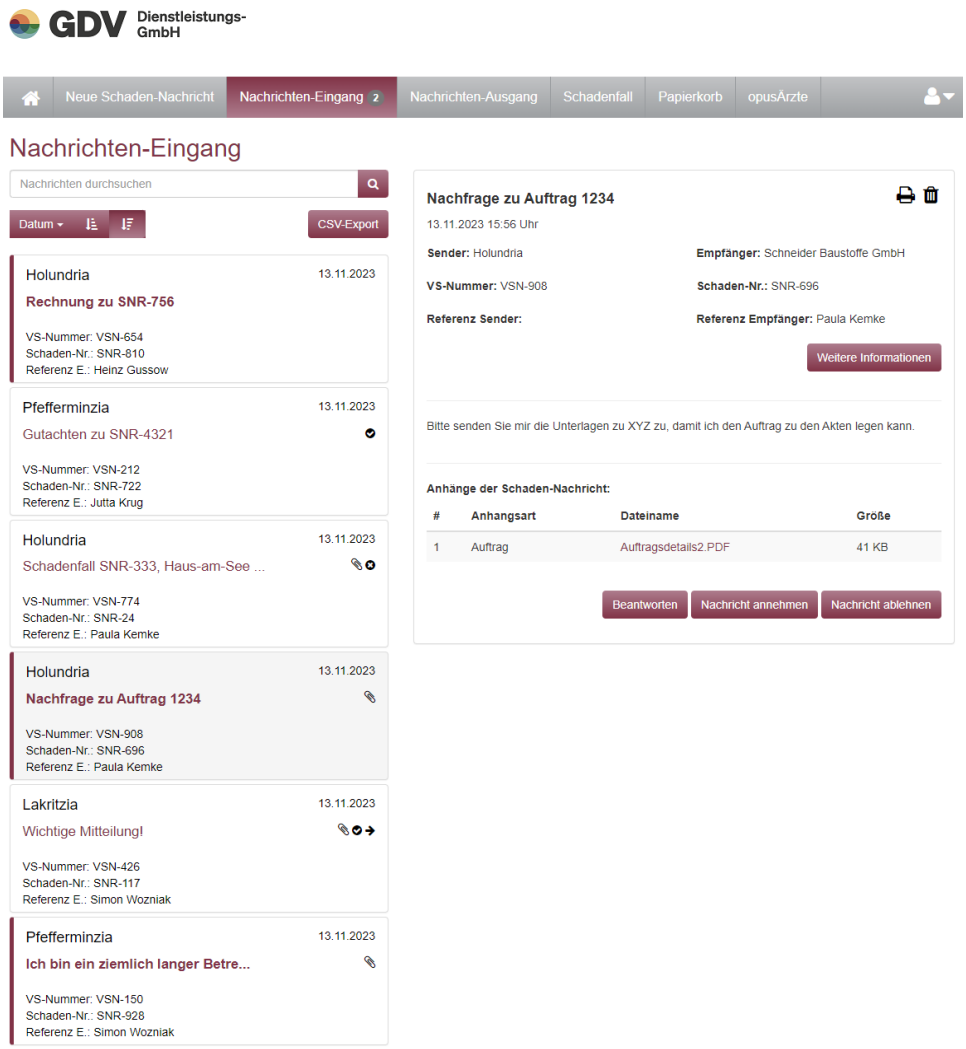

Abbildung 13: Nachrichten-Eingang

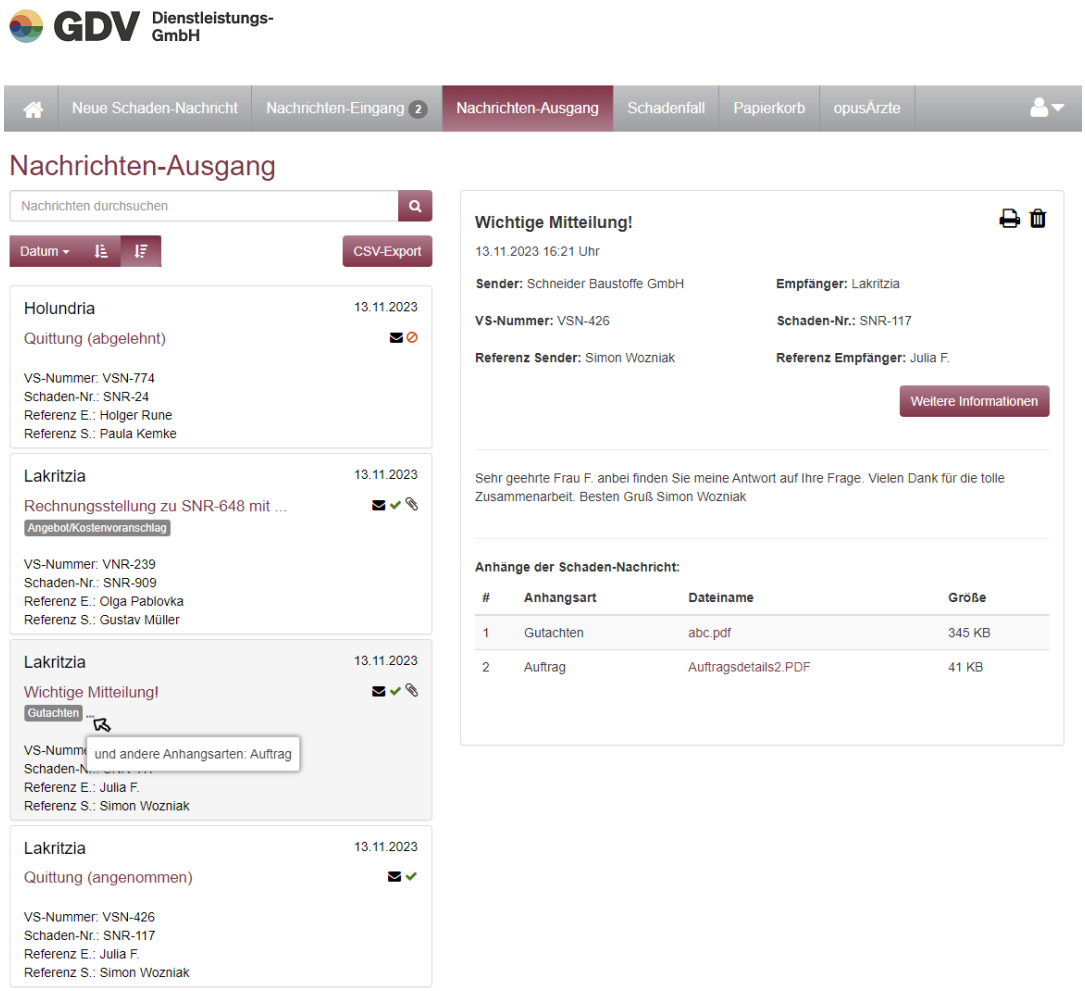

Abbildung 14: Nachrichten-Ausgang

5.2 Neue Schadennachricht

*nur DLP

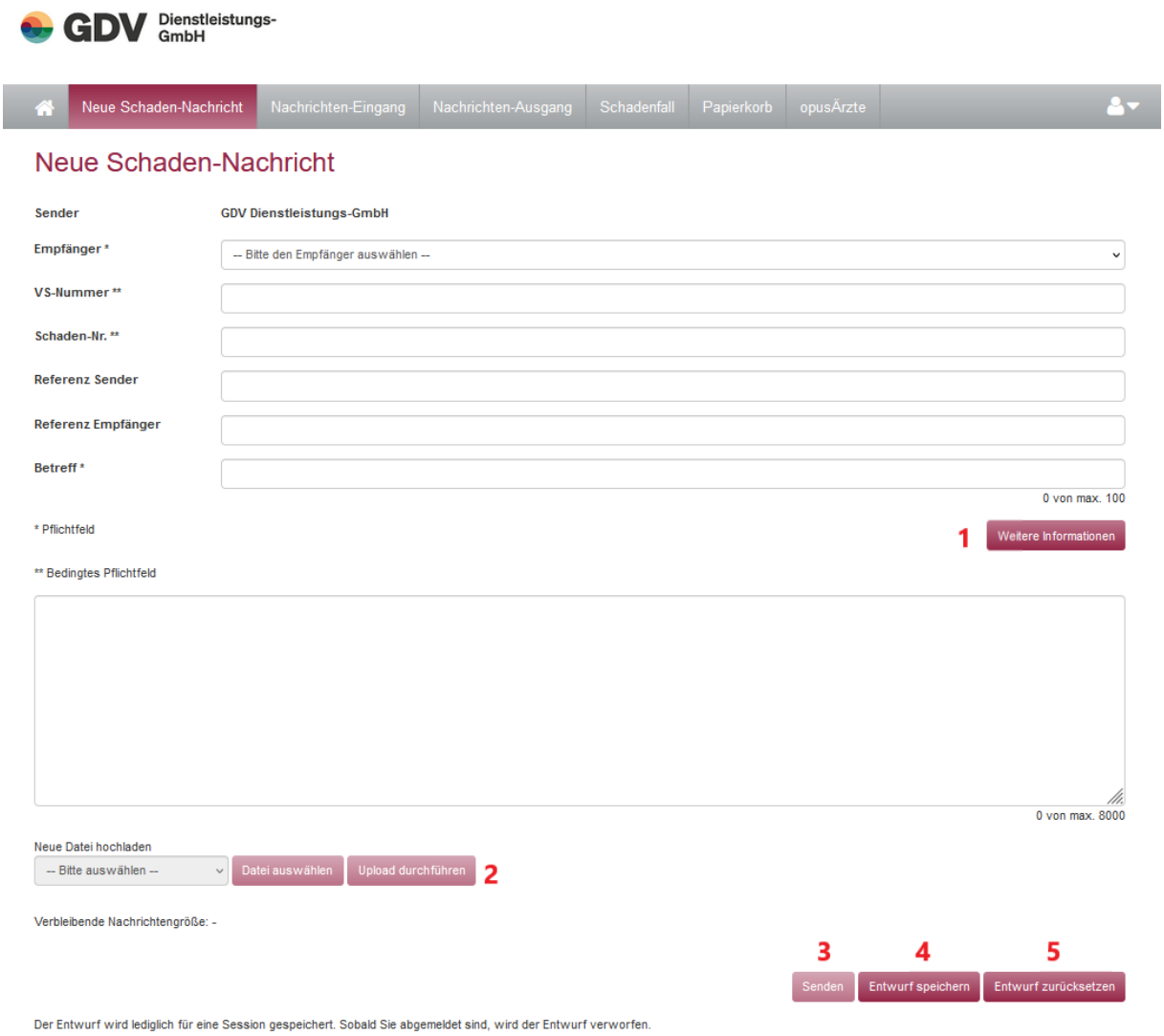

Abbildung 15: Neue Schaden-Nachricht

Im Bereich „Neue Schaden-Nachricht“ können neue Schaden-Nachrichten erstellt werden. Füllen Sie dazu mindestens die Pflichtfelder aus (Pflichtfelder sind mit einem Stern gekennzeichnet). Von den bedingten Pflichtfeldern (gekennzeichnet mit zwei Sternen) muss mindestens eins von beiden oder beide ausgefüllt sein. Sollten Sie aus Gründen des Datenschutzes die Nachrichten nur mit einer speziellen ID, d. h. einem Pseudonym versenden, kann in eines der beiden Felder oder in beide auch dieses eingetragen werden.

Durch die Auswahl des Empfängers wird auch die mögliche Nachrichtengröße ermitteln. Diese kann von Empfänger zu Empfänger unterschiedlich sein.

Im Bereich weitere Informationen (1) können zusätzliche Angaben der Schaden-Nachricht hinzugefügt werden. Dateianhänge können im Bereich (2) hinzugefügt werden. Der Button „Datei auswählen“ wird erst aktiv, wenn ein Empfänger und eine Anhangstyp ausgewählt

worden. Im unteren Bereich kann die fertige Schaden-Nachricht versendet werden (3). Falls das Erstellen einer Schaden-Nachricht unterbrochen werden muss, kann die Schaden-Nachricht als Entwurf gespeichert werden (4). Der Entwurf ist jedoch nur für die aktuelle Session gültig, sobald Sie sich ausloggen wird der Entwurf verworfen. Über den Button „Entwurf zurücksetzen“ (5) können sämtliche Eingaben gelöscht werden.

Im Folgenden wird der Vorgang des Datei-Uploads beschrieben.

Abbildung 16: Datei-Upload

Um eine Datei hochzuladen muss ein Empfänger und ein Typ (6) ausgewählt werden. Klicken Sie danach auf „Datei auswählen“, woraufhin sich folgender Dialog öffnet:

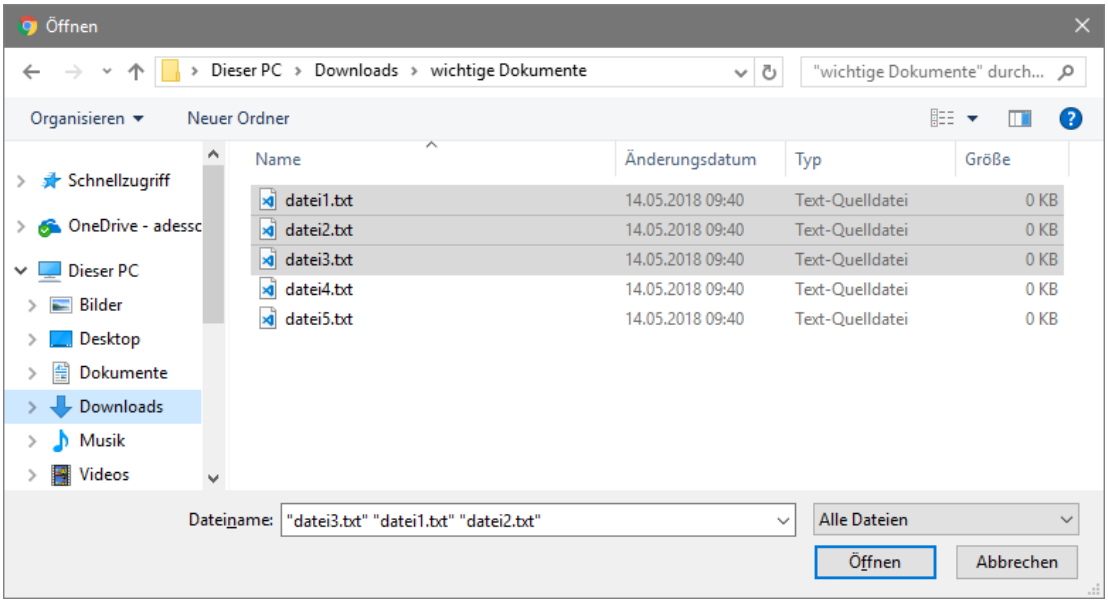

Abbildung 17: Datei auswählen

In diesem Dialog können Sie die hochzuladenden Dateien auswählen. Mittels Mehrfachauswahl können mehrere Dateien gleichzeitig ausgewählt werden. Klicken Sie dazu bei gedrückter „Strg“-Taste mit der Maus auf die gewünschten Dateien, um einzelne Dateien zur Auswahl hinzuzufügen, oder wählen Sie eine Start-Datei aus, halten die „Shift“-Taste gedrückt und klicken auf eine End-Datei, um alle Dateien zwischen Start und Ende zur Auswahl hinzuzufügen.

Erlaubte Zeichen im Dateinamen

Das Schadenportal kann mit den meisten Dateinamen umgehen, dennoch kann Aufgrund der eingesetzten Zeichen, eine Datei abgelehnt werden.
Erlaubte Zeichen: Alphabet in großer und kleiner Schreibweise, alle Zahlen,
sowie die folgenden Sonderzeichen: -_().,ß‘+äÄöÖüÜ

Die Nachrichtengröße variiert je nach Empfänger. Die verbleibende Nachrichtengröße wird angezeigt und darf nicht überschritten werden.

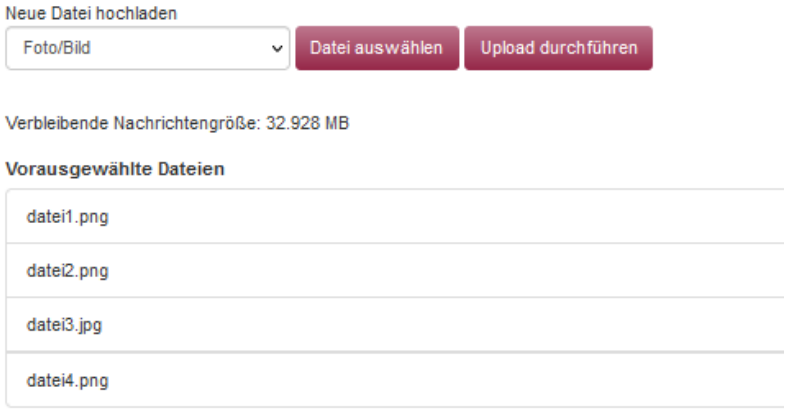

Abbildung 18: Datei upload - ausgewählte Dateien

Nach der Dateiauswahl erscheinen die ausgewählten Dateien in einer Liste

Klicken Sie abschließend auf „Upload durchführen“ um die ausgewählten Dateien der Schaden-Nachricht hinzuzufügen. Ist der Prozess erfolgreich, erscheinen die hochgeladenen Dateien als Anhänge in einer Übersicht (7). Diese Übersicht ermöglicht es auch, hochgeladene Anhänge wieder von der Schaden-Nachricht zu entfernen (8). Die Anzeige „Verbleibende Nachrichtengröße“ (9) wurde aktualisiert.

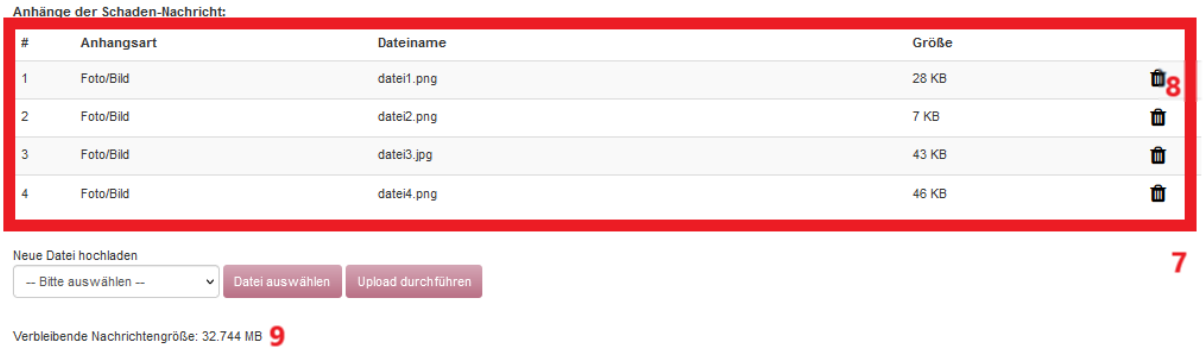

Abbildung 19: Datei-Upload durchgeführt

5.3 Nachrichten-Eingang

*nur DLP

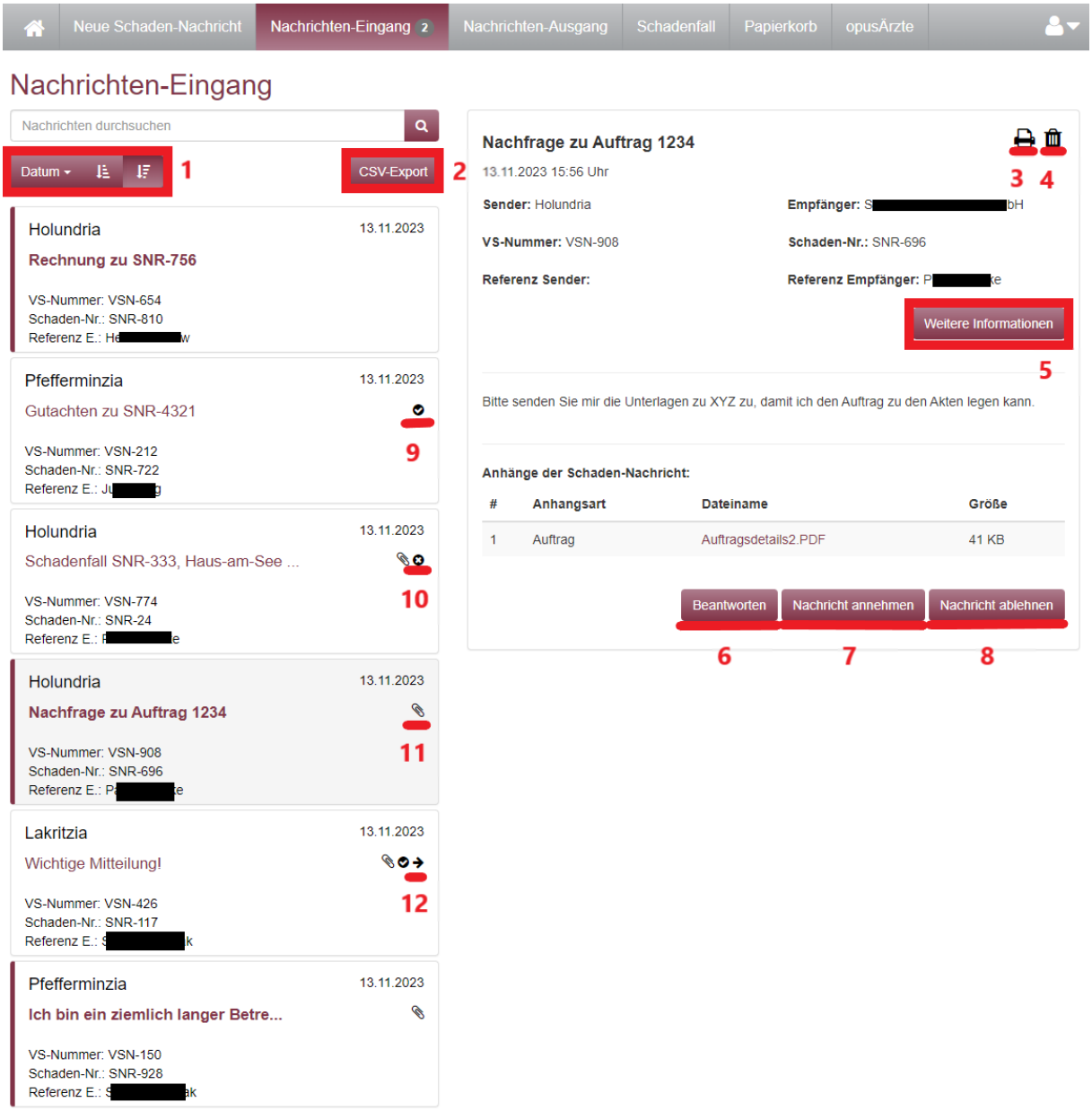

Abbildung 20: Nachrichten-Eingang - detailliert

Auf der linken Seite der Nachrichten-Ansicht sind alle Schaden-Nachrichten aufgeführt. Bei einem Klick auf eine Nachricht, öffnet sich die Nachricht auf der rechten Seite. Die Nachrichten können mithilfe des Suchfeldes durchsucht werden. Unter dem Suchfeld (1) gibt es diverse Kriterien nach denen die Nachrichten auf- oder absteigend sortiert werden können. Rechts daneben befindet sich der CSV-Export (2). Über diesen Export können die

Schadennachrichten im CSV-Format exportiert werden. Dabei kann eingestellt werden, wie viele Nachrichten vom Export betroffen sind.

In der Detailansicht auf der rechten Seite wird der Inhalt der Schaden-Nachricht angezeigt. Es gibt folgende Möglichkeiten: Ausdrucken der Nachricht (3), Löschen der Nachricht (4), Anzeigen von zusätzlichen Informationen (5).

Nachricht Annehmen (7): Das Annehmen einer Nachricht hat zur Folge, dass eine Schaden-Nachricht vom Typ „Quittung“ durch das System versendet wird. Diese hat den Quittungstyp „Auftrag angenommen“ und wird an den Absender der Nachricht versendet. Die Eingangsnachricht erhält ebenfalls das Symbol (9) in der Liste.

Nachricht Ablehnen (8): Das Ablehnen einer Nachricht hat zur Folge, dass eine Schaden-Nachricht vom Typ „Quittung“ durch das System versendet wird. Diese hat den Quittungstyp „Auftrag abgelehnt“ und wird an den Absender der Nachricht versendet. Zusätzlich wird vom Benutzer die Eingabe eines Ablehnungsgrundes erwartet. Die Eingangsnachricht erhält ebenfalls das Symbol (10) in der Liste.

Durch das Symbol (11) ist zu erkennen, dass die Eingangsnachricht Anhänge beinhaltet.

Die Nachrichten können beantwortet werden (6), was den Benutzer auf die Seite neue Schaden-Nachricht weiterleitet. Dabei ist ein Großteil der Felder bereits vorausgefüllt. Nach Absenden der Antwort erhält die Zugrundeliegende Eingangsnachricht das Symbol (12) in der Übersichtsliste.

5.4 Nachrichten-Ausgang

*nur DLP

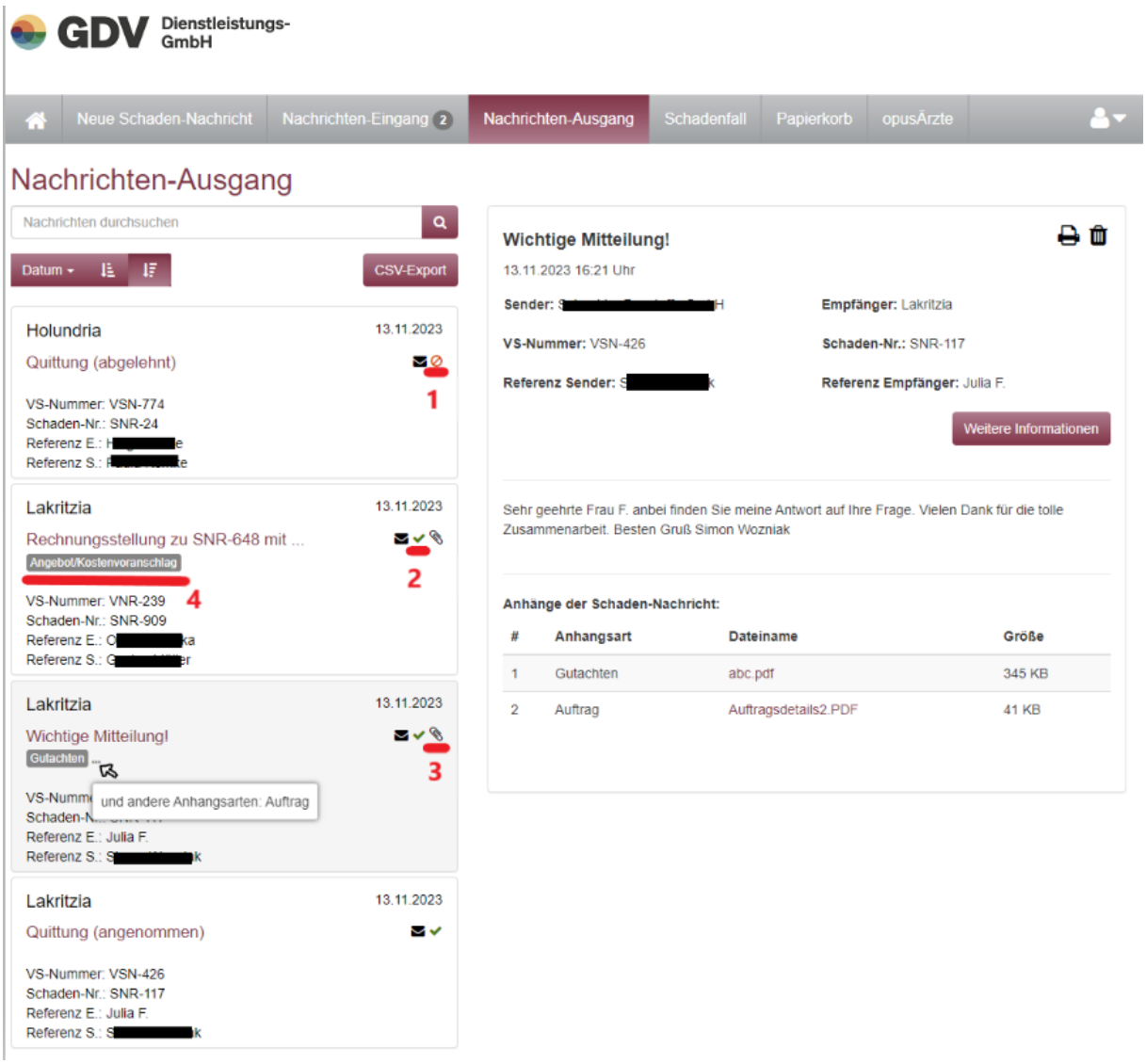

Abbildung 21: Nachrichten-Ausgang - detailliert

Der Nachrichten- gang ist mit identischen Funktionen wie Nachrichten-Eingang ausgestattet.

Wird das Symbol an einer Ausgangsnachricht angezeigt, bedeutet dies, dass die Nachricht sich noch in Zustellung befindet.

Wird das Symbol (2) angezeigt, bedeutet dies, dass die Nachricht erfolgreich versendet wurde.

Das Symbol (3) weiß darauf hin, dass die Schaden-Nachricht Anhänge enthält. Zur Unterstützung wird zusätzlich der Typ des ersten Anhangs angezeigt (4). Sollte es mehrere Anhänge unterschiedlicher Typen geben, wird das durch nachfolgende drei Punkte symbolisiert.

Wird das Symbol ⊘ (1) angezeigt, bedeutet dies, dass die Nachricht nicht versendet werden konnte. Bitte kontaktieren Sie in diesem Fall unseren Kundensupport und teilen Sie den Kollegen dies mit.

5.5 Schadenfall

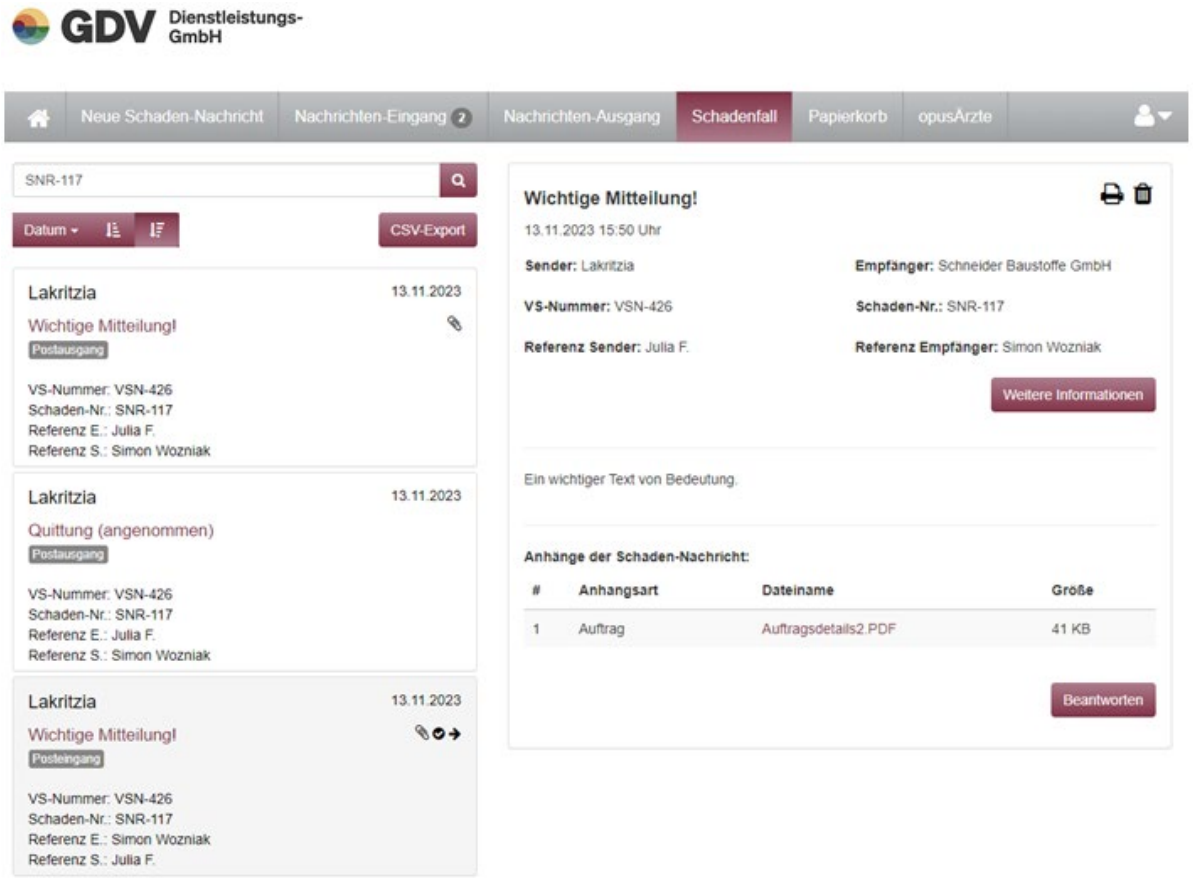

Abbildung 22: Schadenfall

Über Schadenfall besteht die Möglichkeit sich alle Eingangs- und Ausgangsnachrichten zu einer Schadensnummer anzeigen zu lassen und diese auch per CSV-Export zu exportieren.

5.6 opusÄrzte

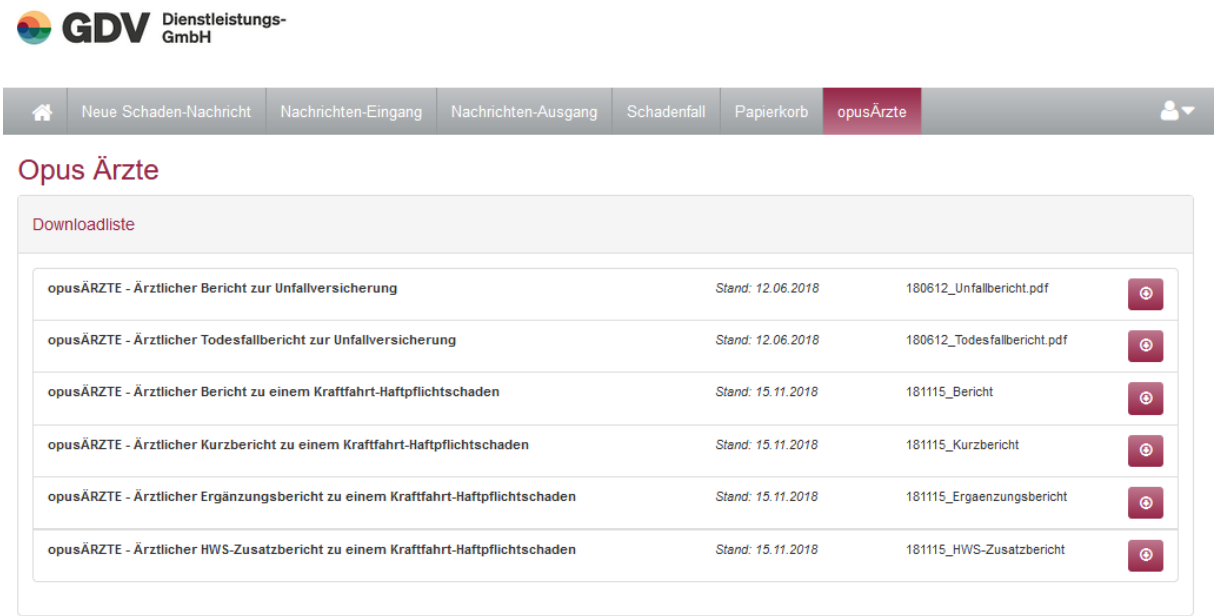

Abbildung 23: opusÄrzte

Auf dieser Seite liegen Fragebögen zum Download bereit. Die Übermittlung der ausgefüllten Formulare mit Gesundheitsdaten ist über das Schadenportal derzeit nicht möglich. Bitte senden Sie diese per Post an das jeweilige Versicherungsunternehmen.

5.7 DPL-Export

*nur VU

Der DLP Export dient dazu, um eine Liste mit allen adressierbaren Dienstleisterpartnern zu erhalten. Hierbei werden nur die Dienstleisterpartner exportiert, welche der Veröffentlichung zugestimmt haben. Die erzeugte CSV-Datei enthält folgende Informationen:

- Dienstleisternummer (DL-Nummer)
- Dienstleisterpartnernummer (DLP-Nummer)
- Name
- Branche
- Postleitzahl
- Anlagedatum

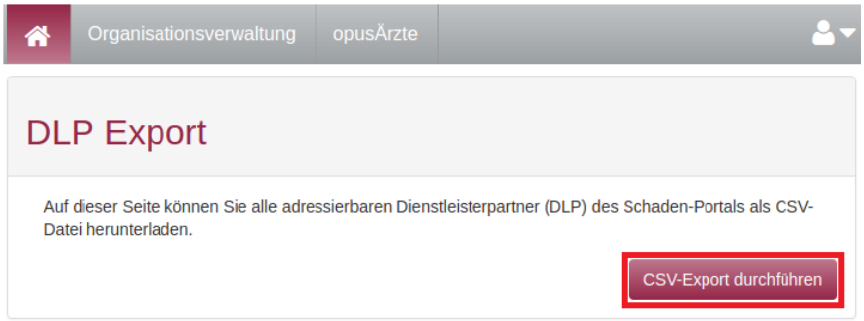

Abbildung 24: DLP Export

Um den DLP-Export durchzuführen, klicken Sie auf „CSV-Export durchführen“. Daraufhin wird automatisch eine CSV-Datei generiert und heruntergeladen.

6 Organisations-Administrator (ORG-ADM)

Einem Organisations-Administrator stehen die gleichen Funktionen wie einem Organisations-Mitarbeiter (siehe 5) zur Verfügung.

6.1 Organisationsverwaltung

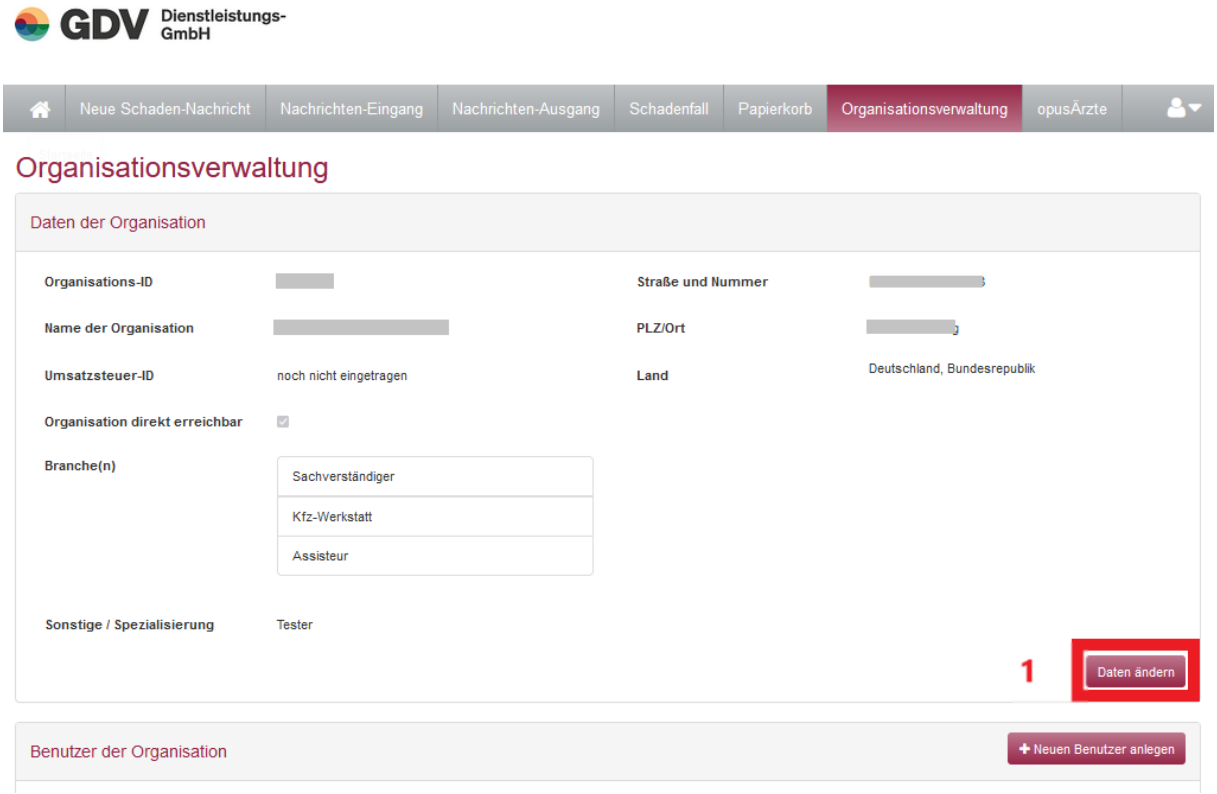

Abbildung 25: Organisationsverwaltung

In der Organisationsverwaltung können die Daten der Organisation eingesehen und geändert (1) werden. Im unteren Teil der Webseite werden die Benutzer angezeigt.

Mit einem Klick auf „Daten ändern“ (1) öffnet sich folgende Seite:

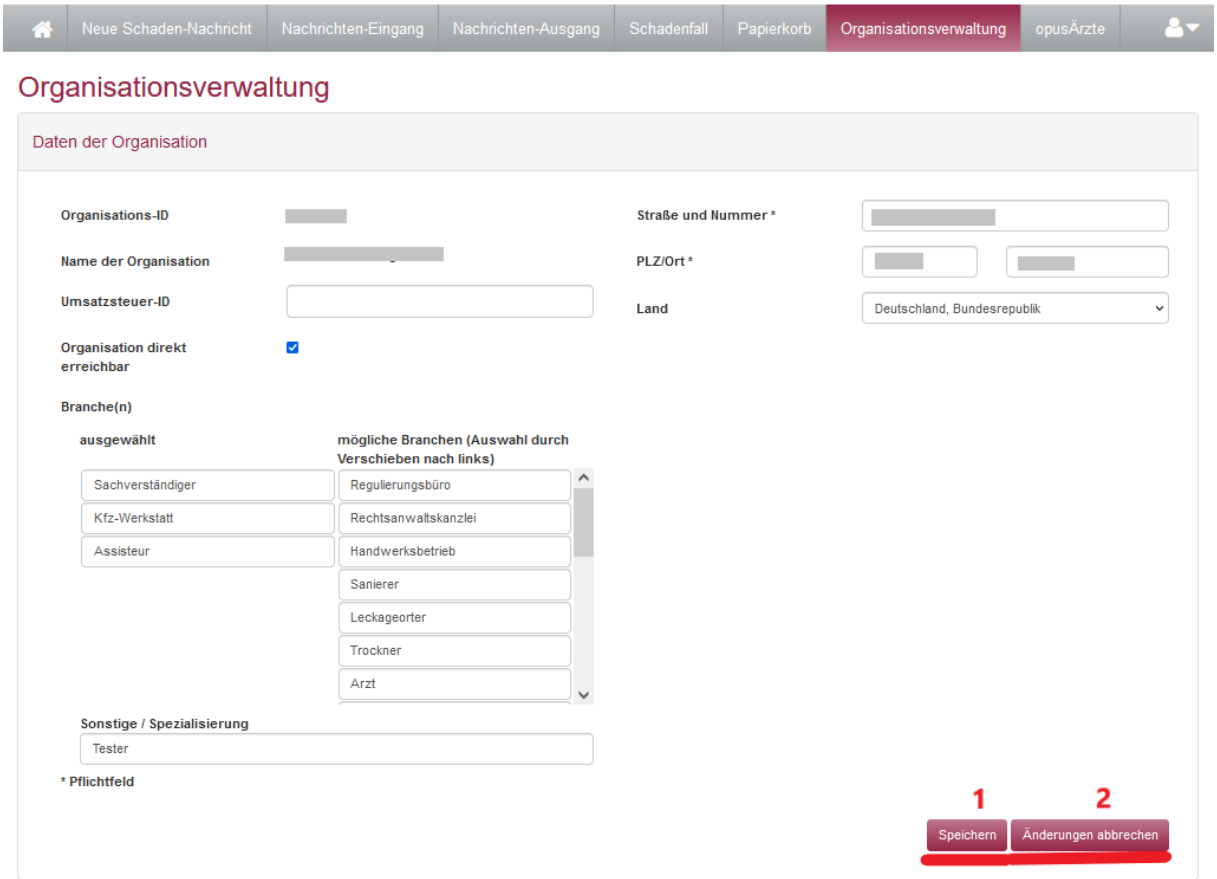

Abbildung 26: Organisationsdaten ändern

Über die Eingabefelder können die Daten der Organisation geändert werden. Der Vorgang kann durch „Speichern“ (1) oder „Änderungen abbrechen“ (2) abgeschlossen werden.

6.1.1 Benutzerverwaltung

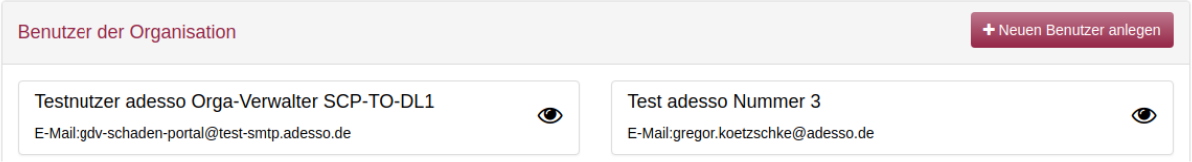

Abbildung 27: Benutzerverwaltung

Im unteren Teil der Organisationsverwaltung befindet sich eine Übersicht über die Benutzer der Organisation. Mit einem Klick auf „Neuen Benutzer anlegen“ öffnet sich folgende Seite:

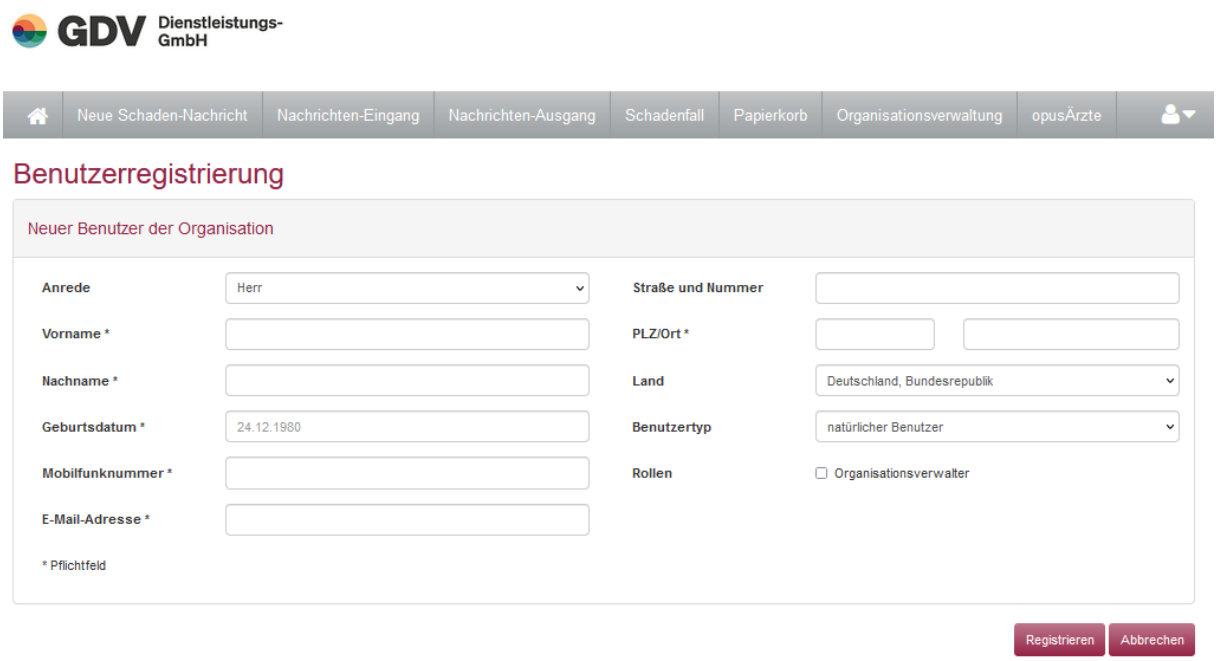

Abbildung 28: Benutzerregistrierung

Auf dieser Seite kann ein neuer Benutzer angelegt werden. Dazu sind alle mit einem Stern gekennzeichneten Felder auszufüllen. Über die Rolle des Benutzers kann festgelegt werden, ob der Benutzer ein Organisationsverwalter sein soll. Mit einem Klick auf „Registrieren“ wird der Vorgang abgeschlossen. Der Benutzer erhält daraufhin zwei E-Mails mit seiner TGIC-Benutzerkontonummer sowie sein TGIC-Kennwort.

6.1.2 Stammdaten

Wenn in der Organisationsverwaltung auf einen Benutzer geklickt wird, öffnet sich die Seite „Stammdaten“, welche die Daten des ausgewählten Benutzers anzeigt.

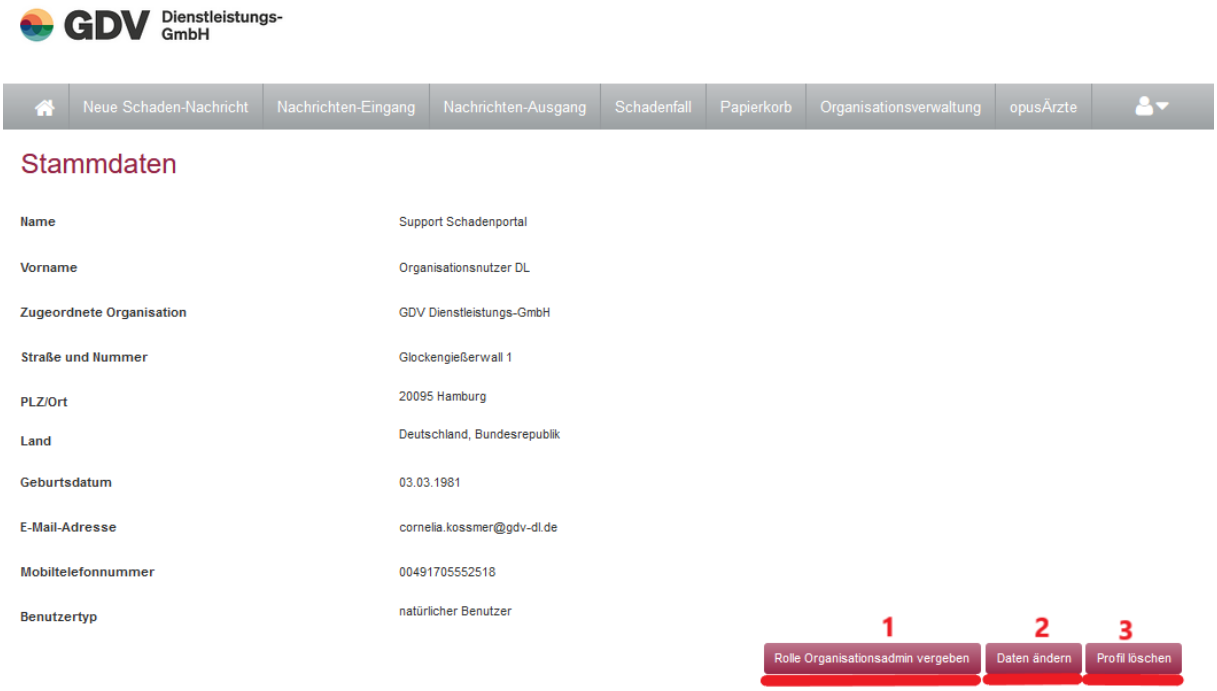

Abbildung 29: Stammdaten

Mit einem Klick auf „Rolle Organisationsadmin vergeben“ (1) kann die Rolle des Benutzers angepasst werden. Falls der Benutzer bereits Organisationsadmin ist, befindet sich an dieser Stelle ein Button mit der Beschriftung „Rolle Organisationsadmin entfernen“.

Über den Button „Daten ändern“ (2) können die Stammdaten angepasst werden.

Der Button „Profil löschen“ (3) startet den Prozess zum Löschen des Benutzers. Dazu wird eine Löschanfrage an den Support-Administrator gesendet. Dieser kann die Anfrage bestätigen oder ablehnen. Falls der Benutzer der letzte verbliebene Benutzer der Organisation ist, werden ebenfalls die Organisation und die dazugehörigen Schaden-Nachrichten entfernt.

7 Glossar

Begriff/Akronym	Auflösung
Dienstleister	Als Dienstleister werden an das Branchennetz angebundene (IT-)Dienstleister bezeichnet, denen vom GDV eine Dienstleisternummer vergeben wurde
Dienstleisterpartner	Der Begriff Dienstleisterpartner serviceerbringende Unternehmen und Endkunden, die über einen an das Branchennetz angebundenen Dienstleister für die deutsche Versicherungswirtschaft Dienstleistungen erbringen

8 Abkürzungsverzeichnis

Abkürzung	Begriff
DL	Dienstleister
DLP	Dienstleisterpartner
E-Mail	Elektronische „Post“ bzw. Mail
GDV	Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft
IT	Informationstechnologie
TGIC	Trusted German Insurance Cloud
VU	Versicherungsunternehmen

9 Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Landing Page 5
Abbildung 2: Kontaktformular 6
Abbildung 3: Anmeldung durchführen 7
Abbildung 4: TGIC - Anmeldedialog 7
Abbildung 5: TGIC: Anmeldedialog - mTAN abfrage 8
Abbildung 6: TGIC - Auswahl des Authentifikationsmechanismus 8
Abbildung 7: TGIC:Anmeldedialog - TOTP-Code Abfrage 9
Abbildung 8: Startseite 10
Abbildung 9: Es liegen weitere unbeantwortete Nachrichten vor. 10
Abbildung 10: Momentan liegen keine unbeantworteten Nachrichten vor. 11
Abbildung 11: unbeantwortete Eingangsnachricht 11
Abbildung 12: ungelesene Eingangsnachricht 11
Abbildung 13: Nachrichten-Eingang 12
Abbildung 14: Nachrichten-Ausgang 13
Abbildung 15: Neue Schaden-Nachricht 14
Abbildung 16: Datei-Upload 15
Abbildung 17: Datei auswählen 15
Abbildung 18: Datei upload - ausgewählte Dateien 16
Abbildung 19: Datei-Upload durchgeführt 16
Abbildung 20: Nachrichten-Eingang - detailliert 17
Abbildung 21: Nachrichten-Ausgang - detailliert 19
Abbildung 22: Schadenfall 20
Abbildung 23: opusÄrzte 21
Abbildung 24: DLP Export 22
Abbildung 25: Organisationsverwaltung 22
Abbildung 26: Organisationsdaten ändern 23
Abbildung 27: Benutzerverwaltung 23
Abbildung 28: Benutzerregistrierung 24
Abbildung 29: Stammdaten 25