

Willkommen bei OmbuDesk

OmbuDesk ist eine moderne Schlichtungssoftware, die zur effizienten Verwaltung und Bearbeitung von Schlichtungsanträgen dient. Dieses Handbuch beschreibt OmbuDesk aus der Sicht des/der Anwender:innen.



Kernfunktionen

Mit OmbuDesk können Sie den gesamten Ablauf eines Schlichtungsverfahrens abbilden. Hier sehen Sie eine Übersicht der Funktionalität für Sachbearbeiter:innen bzw. Schlichter:innen:

- **Digitale Fallakten:** Zentrale Ansicht einer digitalen Fallakte, samt Daten, Kommunikation, Verlauf & mehr.
- **Integrierte Kommunikation:** Vollständige Abwicklung der gesamten Kommunikation direkt in OmbuDesk.
- **Dokumentenmanagement:** Übersichtliche Verwaltung aller Stammdaten & des Schriftverkehrs samt Dokumenten.
- **Fristen-Monitoring:** Automatische Überwachung und Erinnerung an gesetzte Fristen für Antragssteller:innen, -gegner:innen und internen Bearbeitungsfristen.
- **Statistik und Berichte:** Generierung von statistischen Auswertungen, Kennzahlen und deren Visualisierung auf Knopfdruck.

Wie ist das Handbuch strukturiert?

Das Handbuch folgt der Struktur der Anwendung:

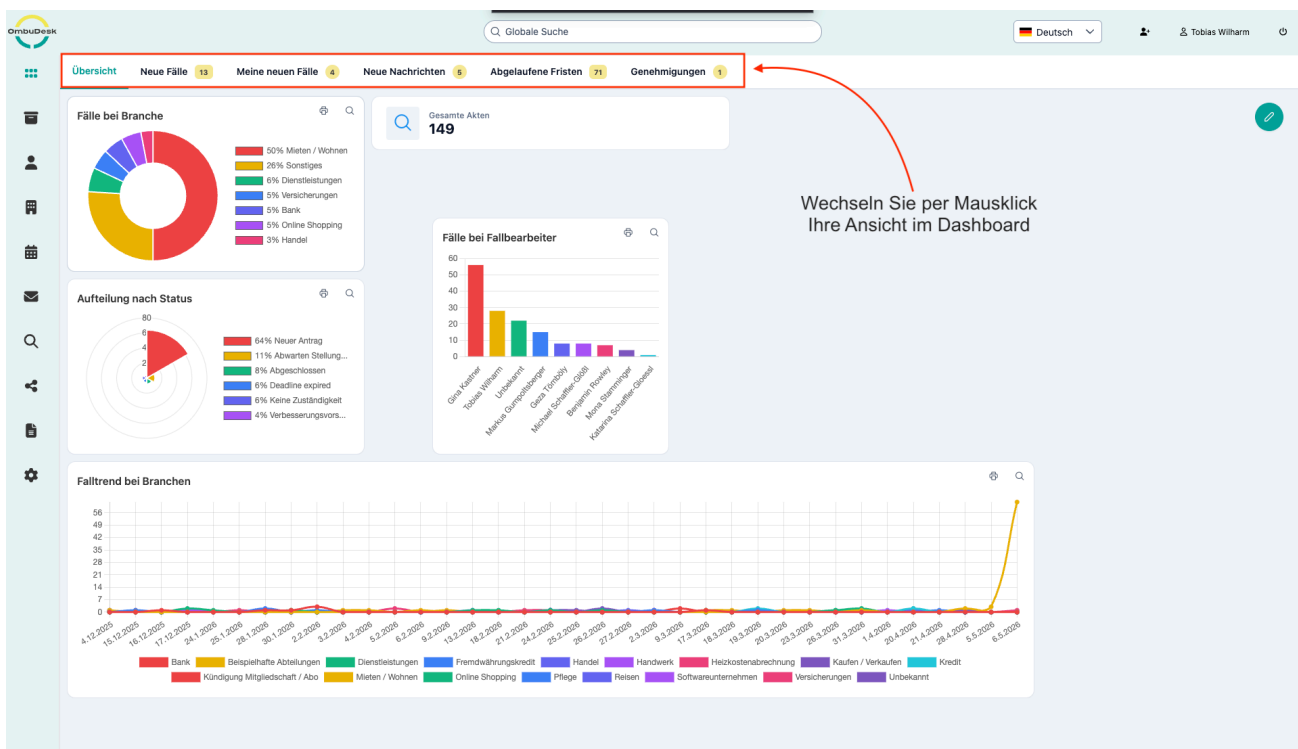
1. **Dashboard:** Übersicht über wichtige Kennzahlen, neue Anträge & Nachrichten, sowie Fristen & Genehmigungen.
2. **Fallübersicht:** Vollständige Liste aller Schlichtungsanträge.
3. **Digitale Fallakte:** Detaillierte Beschreibung der digitalen Fallakte und der Bearbeitungsfunktionen.

4. **Antragssteller:in:** Zentrale Verwaltung der Antragssteller:innen.
5. **Antragsgegner:in:** Zentrale Verwaltung der Antragsgegner:innen.
6. **Fristen:** Zentrale Ansicht aller Fristen.
7. **Unzuordenbare Nachrichten:** Verwaltung von Nachrichten, die keinem Fall zugeordnet werden können.
8. **Suche:** Verschiedene Suchfunktionen in OmbuDesk – von der globalen Suche, über die Filtersuche bis hin zu der Ähnlichkeitssuche.
9. **Reports:** Erstellung von vorkonfigurierten Statistiken und Datenexporten.
10. **Einstellungen:** Admin-Bereich, der die Automatisierung, Bearbeitung von Feldern, Status und mehr erlaubt.

Dashboard-Übersicht

Das Dashboard ist die zentrale Ansicht in OmbuDesk. Es ermöglicht Ihnen, den aktuellen Arbeitsstand auf einen Blick zu erfassen und dringende Aufgaben sofort zu identifizieren.

Die wichtigsten Informationen sind für Sie in verschiedene Reiter gruppiert, um bei der Fallbearbeitung einfach die Übersicht zu behalten.



Wie ist das Dashboard aufgebaut?

Im Dashboard stehen Ihnen **verschiedene Reiter** zur Verfügung, die den Bearbeitungsverlauf einer Akte widerspiegeln. Außerdem zeigt jeder Reiter eine Zahl in einem **gelben Kreis (Badge)**, die angibt, wie viele Einträge sich aktuell in diesem Bereich befinden.

Folgende Datenseiten können Sie jederzeit über Ihr Dashboard aufrufen:

1. **Übersicht:** Eine visuelle Übersicht über wichtige Kennzahlen Ihrer Schlichtungsstelle, die mit der Filtersuche verknüpft ist.
2. **Neue Fälle:** Eine Liste aller kürzlich eingegangenen Anträge, die noch keinem/keiner Bearbeiter:in zugewiesen wurden.

3. **Meine neuen Fälle:** Alle Fälle, die dem aktuell angemeldete:n Benutzer:in zugewiesen sind, aber noch nicht bearbeitet wurden.
4. **Neue Nachrichten:** Eine Übersicht über alle ungelesenen Nachrichten, die sich auf laufende Schlichtungsverfahren beziehen.
5. **Abgelaufene Fristen:** Alle Schlichtungsverfahren, bei denen eine gesetzte Frist überschritten wurde und eine Aktion erforderlich ist.
6. **Genehmigungen:** Nachrichten, die sich gerade im Freigabeprozess befinden und noch nicht freigegeben wurden.

Wie können Sie die Datenseiten nach Ihren individuellen Bedürfnisse anpassen?

Jede der genannten Datenseiten zeigt Ihnen die entsprechenden Fälle tabellarisch. Direkt unter den Reitern können Sie die angezeigten Felder bearbeiten. Die Ansicht der Nutzer:innen ist hierbei individuell. Also können Sie jede Datenseite nach Ihren persönlichen Wünschen gestalten.

Welche Informationen können Sie ein- und ausblenden?

Über die Schaltfläche zur Spaltenauswahl (oben links in der Tabelle) können Sie festlegen, welche Informationen angezeigt werden sollen. Mögliche Spalten sind unter anderem:

- **Aktenzahl:** Die eindeutige Kennung des Falls.
- **Erstellt am:** Das Datum des Antragseingangs.
- **Status:** Der aktuelle Bearbeitungszustand.
- **Antragsteller:in:** Name der Person, die das Verfahren initiiert hat.
- **Antragsgegner:in:** Die am Verfahren beteiligten Unternehmen oder Institutionen.
- **Aktuelle Frist:** Das Datum, bis zu dem die nächste Aktion erfolgen muss.

Wie filtern Sie die angezeigten Fälle nach Ihrer Rolle?

Sie finden rechts, unter den Reitern, drei Checkboxen, die Ihnen ermöglichen alle Fälle nach Ihrer **Rolle** zu filtern:

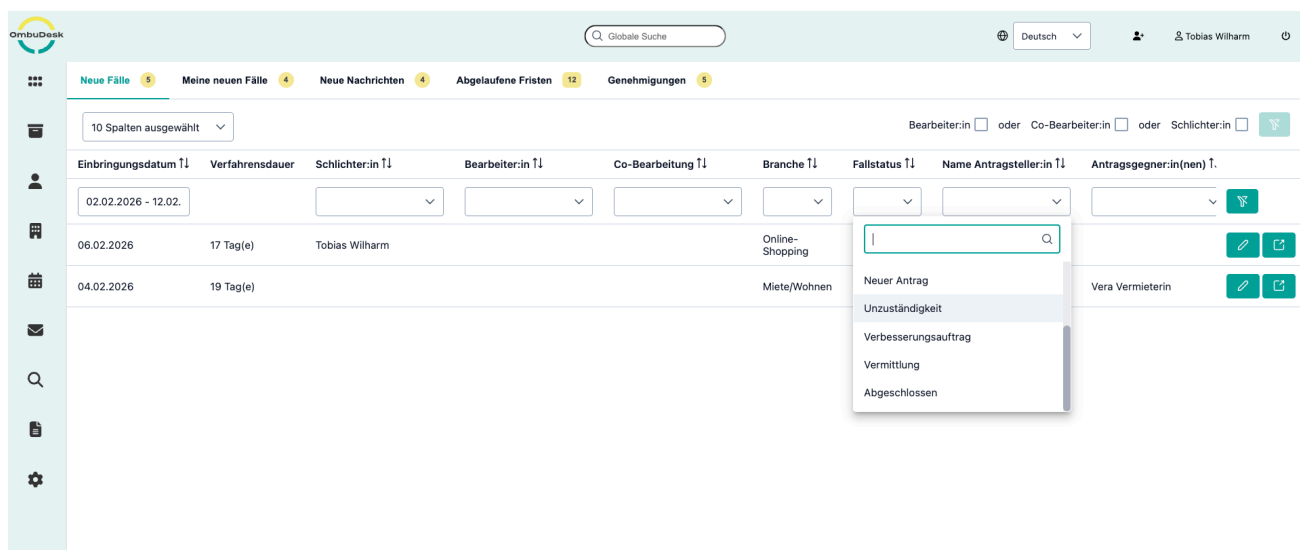
Bearbeiter:in oder Co-Bearbeiter:in oder Schlichter:in

Wenn Sie eine **Checkbox** per Klick auswählen, dann filtert OmbuDesk alle Akten nach diesem Kriterium. Wenn Sie bspw. "Bearbeiter:in" auswählen, werden Ihnen nur Fälle angezeigt, bei denen Sie als **Bearbeiter:in** eingetragen sind. Das Gleiche funktioniert auch für **Co-Bearbeiter:in** bzw. **Schlichter:in**.

Welche Schnellsuchen sind bereits in den Datenfeldern möglich?

Sie können direkt in den Datenfeldern Ihrer Dashboard-Ansicht eine **Kriteriensuche** durchführen. Ihre Filteroptionen entsprechen hierbei den verfügbaren Optionen des jeweiligen Datenfelds.

Wenn Sie also bspw. nur Fälle sehen möchten, für die Ihre Ombuds- bzw. Schlichtungsstelle **nicht zuständig gewesen ist**, dann setzen Sie den Status einfach auf "**Unzuständigkeit**" und schon zeigt Ihnen OmbuDesk alle entsprechenden Fälle an.



The screenshot shows the OmbuDesk dashboard interface. At the top, there is a search bar labeled 'Globale Suche' and a language selector set to 'Deutsch'. Below the search bar, there are navigation tabs for 'Neue Fälle' (5), 'Meine neuen Fälle' (4), 'Neue Nachrichten' (4), 'Abgelaufene Fristen' (12), and 'Genehmigungen' (5). The main area displays a table of cases with columns for 'Einbringungsdatum', 'Verfahrensdauer', 'Schlichter:in', 'Bearbeiter:in', 'Co-Bearbeitung', 'Branche', 'Fallstatus', 'Name Antragsteller:in', and 'Antragsgegner:in(nen)'. A dropdown menu is open over the 'Fallstatus' column, showing options: 'Neuer Antrag', 'Unzuständigkeit', 'Verbesserungsauftrag', 'Vermittlung', and 'Abgeschlossen'. The user's name 'Tobias Wilharm' is visible in the top right corner.

Welche Optionen stehen Ihnen zur Fallbearbeitung im Dashboard zur Verfügung?

Sie finden am rechten Rand der Dashboard-Ansicht zwei verknüpfte Aktionen, um einen Fall zu bearbeiten:

1. Digitale Fallakte öffnen

Wenn Sie das Pop-up-Symbol anklicken, dann öffnet sich die vollständige Ansicht Ihrer digitalen Fallakte.

Fallkürzel ↑↓	Einbringungsdatum ↑↓	Verfahrensdauer	Schlichter:in ↑↓	Branche ↑↓	Fallstatus ↑↓	Name Antragsteller:in ↑↓	Antragsgegner:in(nen) ↑↓
<input type="text"/>	<input type="text"/>		<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
DL-2026-02-BlueLi-2	18.02.2026	5 Tag(e)	Tobias Wilharm	Dienstleistungen	Neuer Antrag	Lila BLUE	Air Grey



2. Schnellbearbeitung eines Antrags:

Wenn Sie das Stift-Symbol anklicken, dann können Sie bestimmte Attribute einer Akte direkt in der Dashboard-Ansicht bearbeiten.

Fallkürzel ↑↓	Einbringungsdatum ↑↓	Verfahrensdauer	Schlichter:in ↑↓	Branche ↑↓	Fallstatus ↑↓	Name Antragsteller:in ↑↓	Antragsgegner:in(nen) ↑↓
<input type="text"/>	<input type="text"/>		<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
DL-2026-02-BlueLi-2	18.02.2026	5 Tag(e)	Tobias Wilharm	Dienstleistungen	Neuer Antrag	Lila BLUE	Air Grey

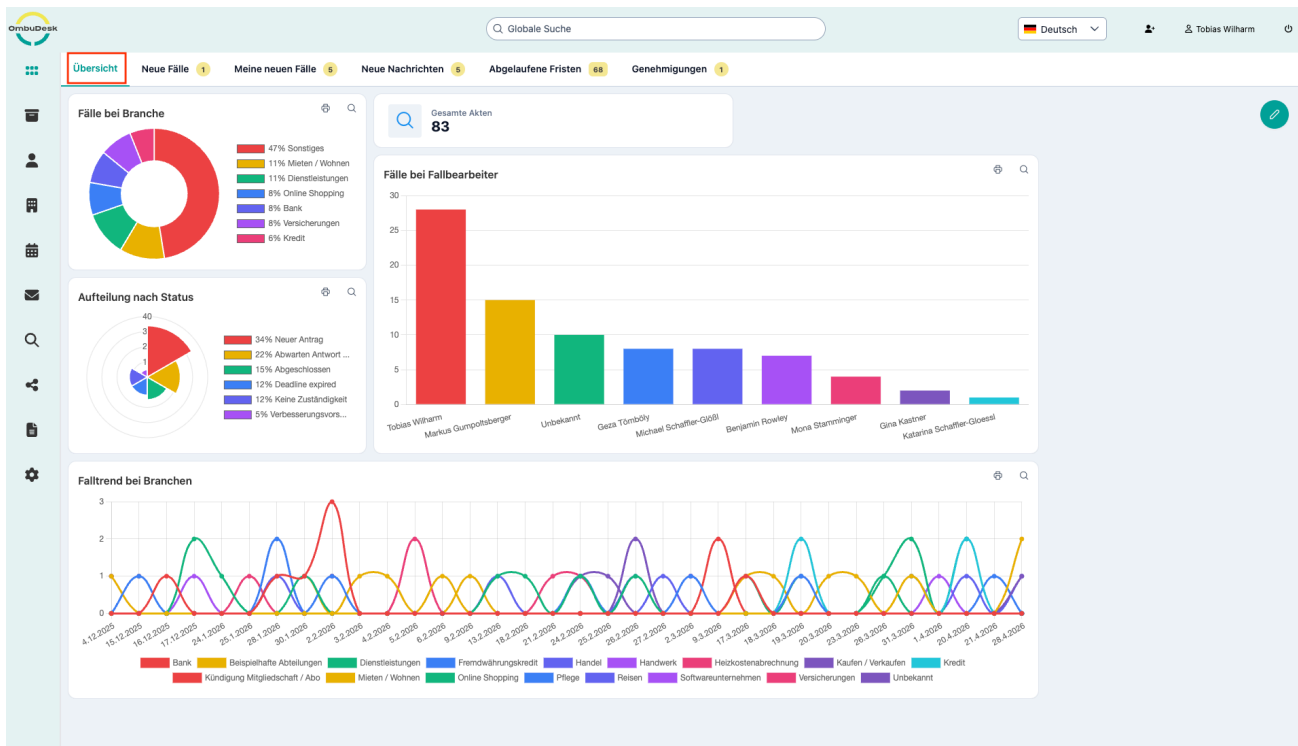


Folgende Fallattribute können Sie so verändern:

- Schlichter:in
- Bearbeiter:in
- Co-Bearbeiter:in
- Antragsgegner:in
- Stellvertreter:in
- Branche
- Unterbranche

Übersicht

Die Übersicht ist die Homepage bzw. Startseite von OmbuDesk.



Welchen Zweck hat die Übersicht?

Die Übersicht **visualisiert die Daten** aus OmbuDesk. Hier können Sie auf einen Blick **wichtige Kennzahlen** Ihrer Schlichtungsstelle sehen und **Trends** in Ihren Daten erkennen.

Wie funktioniert die Übersicht?

Die Übersicht ist direkt mit der **Filtersuche** verknüpft. Die **Ergebnisse einer gespeicherten Suche** werden hier visualisiert.

Unter **Suche** können Sie nachschlagen, wie die **Filtersuche** funktioniert.

Wie legen Sie eine neue Grafik an?

Folgen Sie diesen Schritten, um eine neue Grafik anzulegen:

1. Drücken Sie am rechten oberen Rand auf das **grüne Stift-Symbol**, das als Tipp "**Dashboard bearbeiten**" anzeigt, wenn Ihr Mauszeiger darüber ist.

Dashboard bearbeiten



2. Wählen Sie am oberen rechten Rand die Option "**Individuelles Diagramm erstellen**" und ziehen Sie das Diagramm auf eine **freie Fläche** im Dashboard.



3. Wählen Sie einen **Diagramm-Typen**, eine **gespeicherte Filtersuche** und vergeben Sie einen **Namen** für die neue Grafik.

Dashboard Karte konfigurieren



Diagrammtyp

Kennzahl (Einzelwert)

Kreisdiagramm

Ringdiagramm

Polardiagramm

Balkendiagramm

Unbekannte ausschließen

Maximale Anzahl an Einträgen

z.B. 5

Abbrechen

✓ Speichern

Dashboard Karte konfigurieren



Diagrammtyp

Kennzahl (Einzelwert)

Gespeicherte Suche

Alle Daten

Alle Daten

Meine Fälle

Fälle 1. Quartal

1. Quartal abgeschlossene Fälle

Offene Fälle

Dashboard Karte konfigurieren



Diagrammtyp

Kennzahl (Einzelwert)



Gespeicherte Suche

Meine Fälle



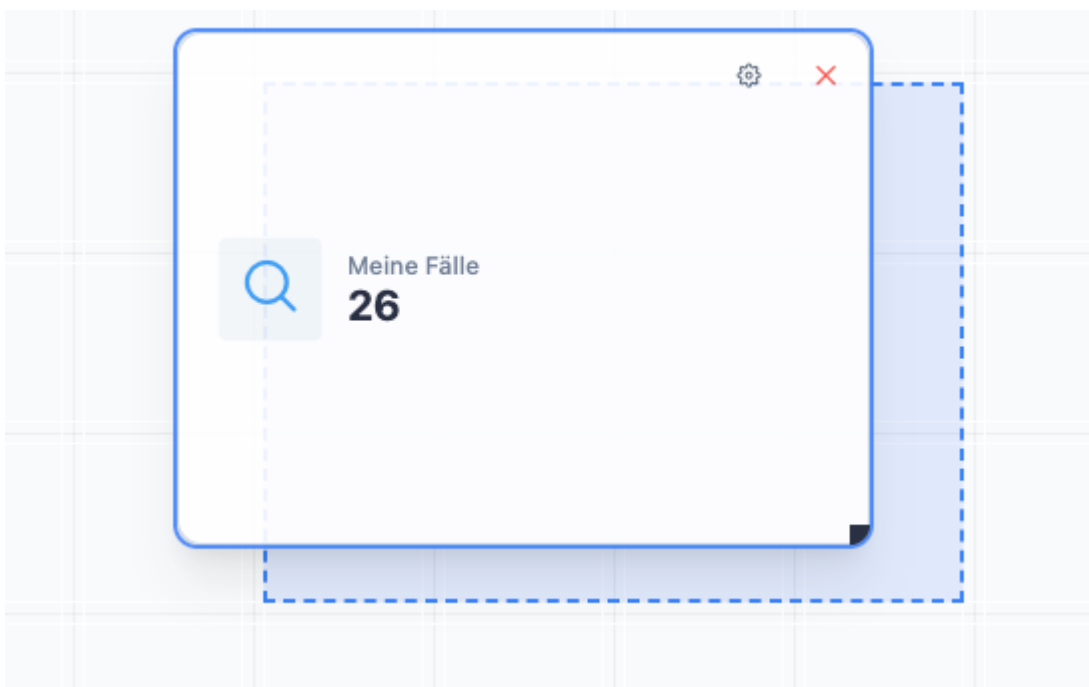
Kartenname

Meine Fälle

Abbrechen

✓ Speichern

4. Passen Sie die **Größe und Position** der neuen Grafik so an, dass es Ihren Wünschen entspricht.



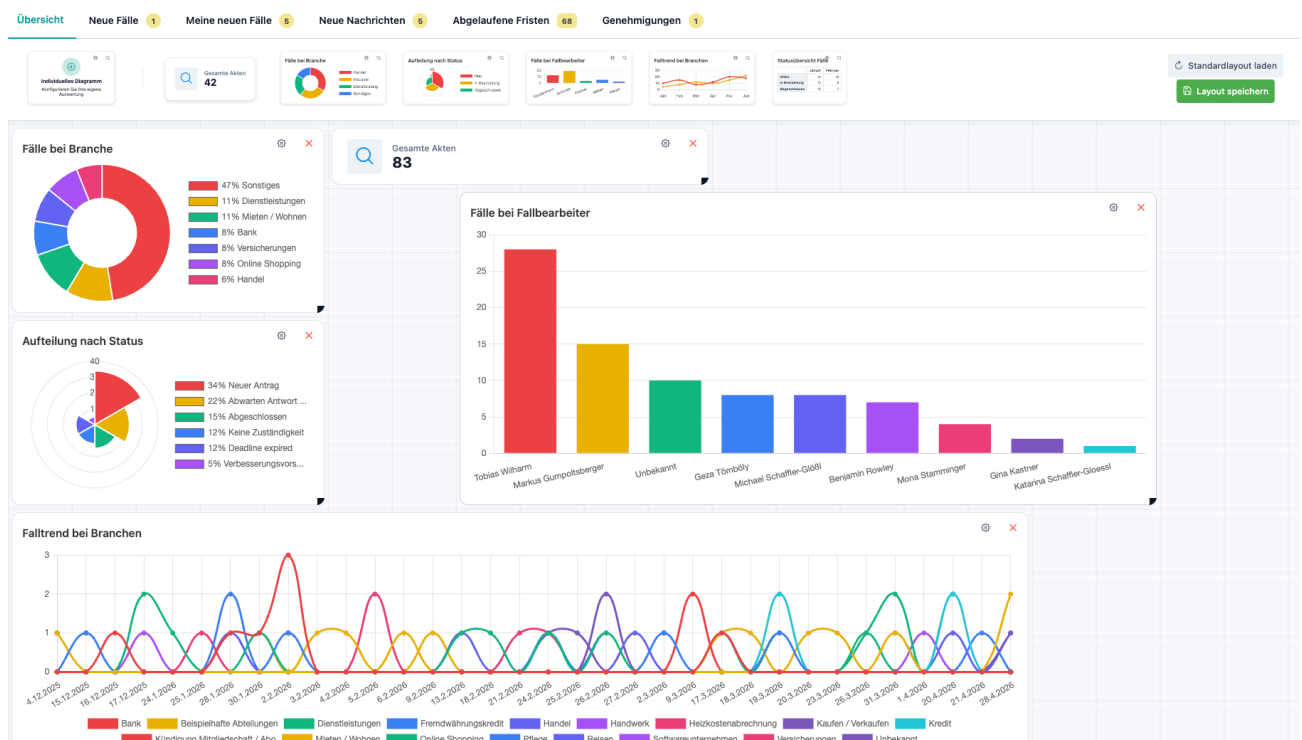
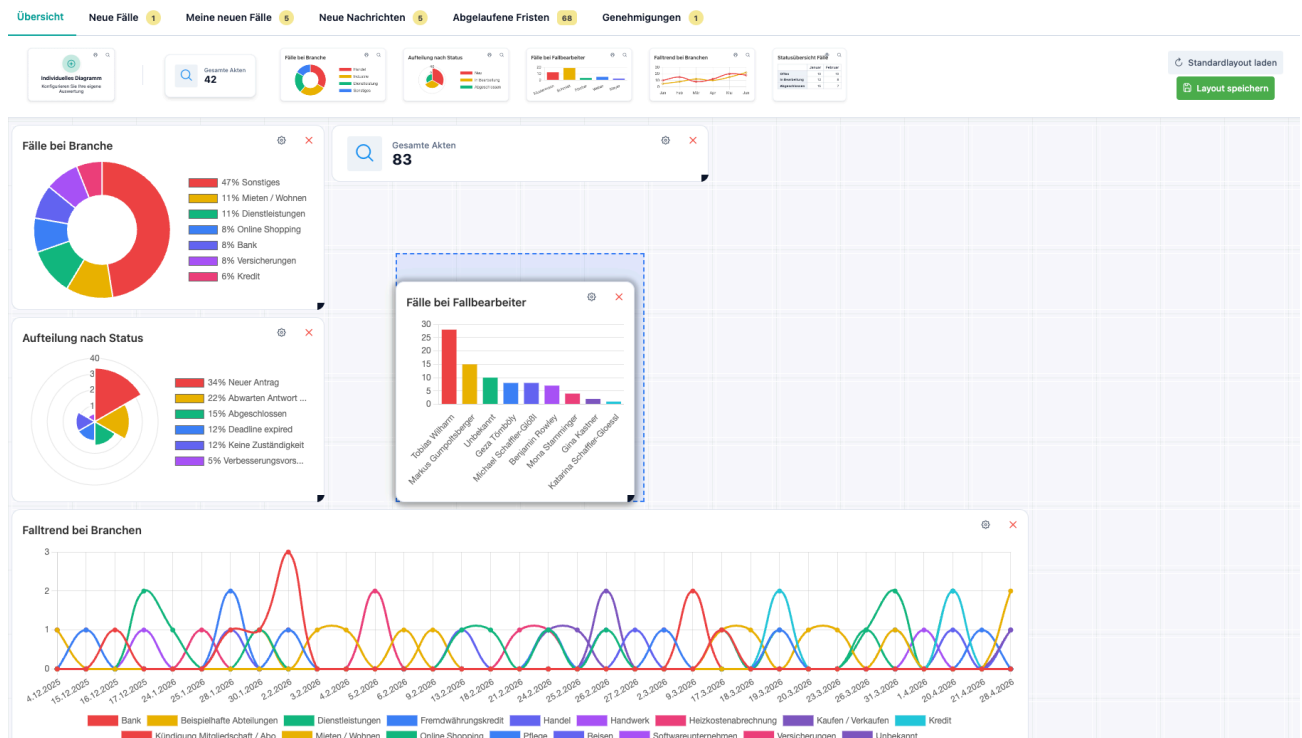
Welche Möglichkeiten haben Sie, um die Übersicht nach Ihren Wünschen anzupassen?

Sie können ...

... die **Größe jeder Grafik** in der Übersicht anpassen.

... die **Position jeder Grafik** in der Übersicht anpassen.

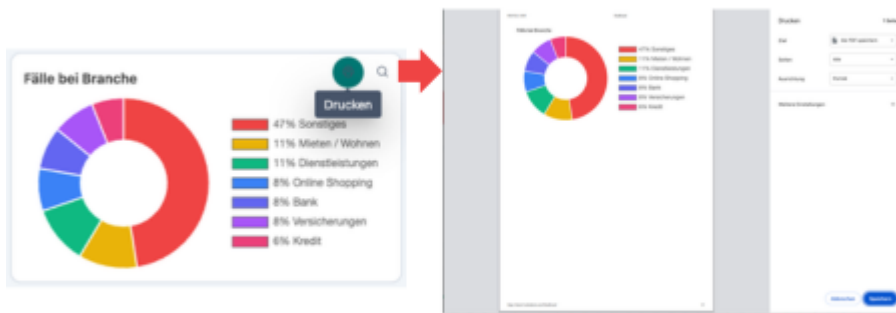
Folgende Bilder verdeutlichen Ihre Anpassungsmöglichkeiten:



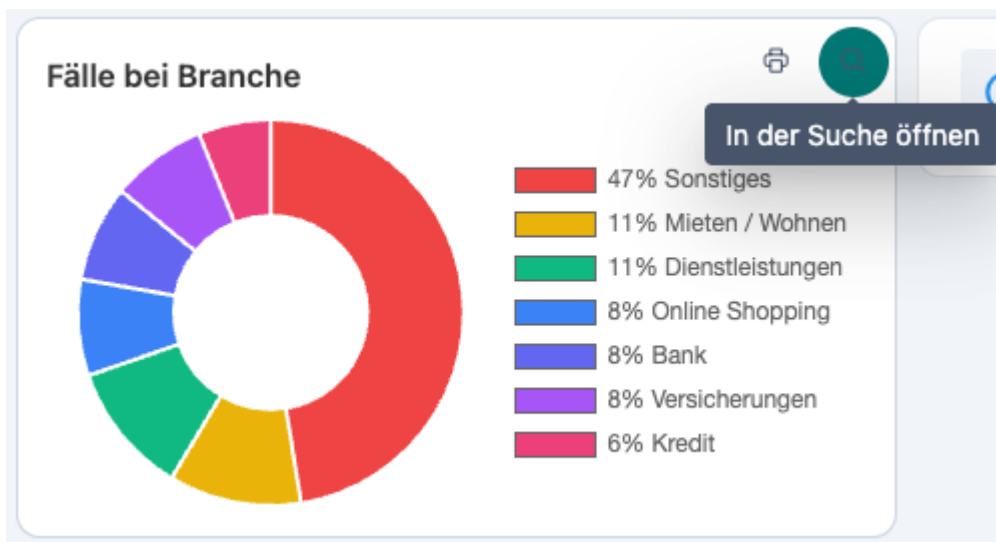
Welche Aktionen stehen Ihnen in der Übersicht sonst noch zur Verfügung?

Sie können für jede:s Grafik/Diagramm ...

1. ... die **Druckansicht** öffnen.



2. ... die **verknüpfte Filtersuche** aufrufen.



Ändert sich die Ansicht die Übersicht für alle Anwender:innen, wenn ich etwas anpasse?

Nein, jede:r Anwender:in hat eine **individuelle Übersicht**. Veränderungen werden nur für die/den jeweilige:n Nutzer:in gespeichert.

Neue Fälle

Der Reiter "**Neue Fälle**" zeigt Ihnen alle Fälle, die Ihre Schlichtungsstelle erreicht haben, aber noch nicht bearbeitet werden.

Fallkürzel	Einbringungsdatum	Abschlussdatum	Verfahrensdauer	Schlichter:in	Bearbeiter:in	Co-Bearbeitung	Unterbranche	Fallstatus	Unterstatus	Name
MW-2026-05-GelöGe-32	06.05.2026		0 Tag(e)	Gina Kastner		Gina Kastner	Court Services	Neuer Antrag		Gelö Gelö
MW-2026-05-GelöGe-31	06.05.2026		0 Tag(e)	Gina Kastner		Gina Kastner	Court Services	Neuer Antrag		Gelö Gelö
MW-2026-05-GelöGe-30	06.05.2026		0 Tag(e)	Gina Kastner		Gina Kastner	Court Services	Neuer Antrag		Gelö Gelö
MW-2026-05-JohnJo-8	06.05.2026		0 Tag(e)					Neuer Antrag		John DOE
MW-2026-05-JohnJo-7	06.05.2026		0 Tag(e)					Neuer Antrag		John DOE
MW-2026-05-JohnJo-6	06.05.2026		0 Tag(e)					Neuer Antrag		John DOE
MW-2026-05-JohnJo-5	06.05.2026		0 Tag(e)					Neuer Antrag		John DOE
MW-2026-05-JohnJo-4	06.05.2026		0 Tag(e)					Neuer Antrag		John DOE
VE-2026-05-WilHTo	06.05.2026		0 Tag(e)					Neuer Antrag		Tobias
MW-2026-05-JohnJo-3	05.05.2026		1 Tag(e)					Neuer Antrag		John DOE
MW-2026-05-JohnJo-2	05.05.2026		1 Tag(e)					Neuer Antrag		John DOE
MW-2026-05-JohnJo	05.05.2026		1 Tag(e)					Neuer Antrag		John DOE
TR-2026-04-TombGe	28.04.2026		8 Tag(e)					Neuer Antrag		Gez...

Je nach Zuordnungsprinzip in Ihrer Schlichtungsstelle können Administrator:innen hier die **neuen Fälle verteilen** oder Sachbearbeiter:innen bzw. Schlichter:innen sich **einfach neuen Fällen selbst zuordnen**.

Falls Sie ein automatisiertes Zuordnungsprinzip nutzen, ist diese Ansicht in der Regel leer.

Wie funktioniert die manuelle Zuweisung von Nutzer:innen zu neuen Fällen?

Die Funktionsweise, um sich selbst bzw. ein:e Kolleg:in einem neuen Fall zuzuordnen ist identisch.

1. Klicken Sie am rechten Rand auf das **Stift-Symbol**.

Fallkürzel	Einbringungsdatum	Verfahrensdauer	Schlichter:in	Branche	Fallstatus	Name Antragsteller:in	Antragsgegner:in(nen)
DL-2026-02-BlueLi-2	18.02.2026	5 Tag(e)	Tobias Wilharm	Dienstleistungen	Neuer Antrag	Lila BLUE	Air Grey

2. Wählen Sie in den **Auswahllisten** "Schlichter:in" bzw. "Bearbeiter:in" sich selbst oder eine Kolleg:in aus.

The screenshot shows the OmbuDesk interface with a table of cases. The columns are: Fallkürzel, Einbringungsdatum, Abschlussdatum, Verfahrensdauer, Schlichter:in, Bearbeiter:in, Co-Bearbeitung, and Branche. The 'Schlichter:in' and 'Bearbeiter:in' columns have dropdown menus open, with 'Tobias Wilharm' selected. A red circle highlights the 'Schlichter:in' dropdown, and another red circle highlights the 'Bearbeiter:in' dropdown. The 'Branche' column has a dropdown menu open with 'Dienstleistungen' selected. A green checkmark icon is visible in the rightmost column of the first row.

Fallkürzel	Einbringungsdatum	Abschlussdatum	Verfahrensdauer	Schlichter:in	Bearbeiter:in	Co-Bearbeitung	Branche
DL-2026-02-BlueLi-2	18.02.2026		6 Tag(e)	Tobias Wilharm			Dienstleistungen
DL-2026-02-BlueLi	13.02.2026		11 Tag(e)				Dienstleistungen
HA-2026-02-GumpMa	13.02.2026		11 Tag(e)				Handel
DL-2026-02-SchaMi	06.02.2026		18 Tag(e)				Online-Shopping
ME-2026-02-AntrAn-2	04.02.2026		20 Tag(e)				Miete/Wohnen

3. Klicken Sie am rechten Rand auf das **grüne Häkchen**, um die Zuordnung des neuen Falls zu **speichern**.

The screenshot shows the OmbuDesk interface with the same table of cases. A red arrow points to the green checkmark icon in the rightmost column of the first row, indicating that the assignment should be saved. The 'Schlichter:in' and 'Bearbeiter:in' dropdown menus are still open, and 'Tobias Wilharm' is selected. The 'Branche' dropdown menu is also open, and 'Dienstleistungen' is selected.

Fallkürzel	Einbringungsdatum	Abschlussdatum	Verfahrensdauer	Schlichter:in	Bearbeiter:in	Co-Bearbeitung	Branche
DL-2026-02-BlueLi-2	18.02.2026		6 Tag(e)	Tobias Wilharm			Dienstleistungen
DL-2026-02-BlueLi	13.02.2026		11 Tag(e)				Dienstleistungen
HA-2026-02-GumpMa	13.02.2026		11 Tag(e)				Handel
DL-2026-02-SchaMi	06.02.2026		18 Tag(e)				Online-Shopping
ME-2026-02-AntrAn-2	04.02.2026		20 Tag(e)				Miete/Wohnen

Jetzt verschwindet der neue Antrag aus dem Bereich "**Neue Fälle**" und erscheint bei Ihnen selbst bzw. eine:m Kolleg:in unter dem Reiter "**Meine neuen Fälle**".

Meine neuen Fälle

Der Reiter "**Meine neuen Fälle**" zeigt Ihnen alle neuen Fälle, für die Sie als Sachbearbeiter:in bzw. Schlichter:in zuständig sind - unabhängig von Ihrem Zuordnungsprinzip.

Falkürzel	Einbringungsdatum	Abschlussdatum	Verfahrensdauer	Schlichter:in	Bearbeiter:in	Co-Bearbeitung	Unterbranche	Fallstatus	Unterstatus	Name
FK-2026-03-BlueLi	19.03.2026		48 Tag(e)		Tobias Wilharm			Neuer Antrag		Lila Bl
PU-2026-03-SchaMi	17.03.2026		50 Tag(e)		Tobias Wilharm			Neuer Antrag		Di Mic
VE-2026-03-GumpMa	17.03.2026		50 Tag(e)		Tobias Wilharm			Neuer Antrag		Marku GUMP
HW-2026-03-TräuMa	02.03.2026		65 Tag(e)	Tobias Wilharm	Tobias Wilharm			Neuer Antrag		Magdi

Welche Such- und Filterfunktionen stehen Ihnen in diesem Reiter zur Verfügung?

Sie haben die Möglichkeit alle Datenfelder als Filter- und Suchfunktion zu nutzen.

Die Anleitung dazu finden Sie im Abschnitt zum **Dashboard**.

Wie können Sie sich schnell einen Überblick über Ihre neuen Fälle verschaffen?

Sie profitieren am stärksten von der Ansicht "**Meine neuen Fälle**", wenn Sie die **Filteroptionen** nach Ihren eigenen Wünschen und Bedürfnissen **anpassen**.

Übersicht Neue Fälle 20 Meine neuen Fälle 4 Neue Nachrichten 5 Abgelaufene Fristen 201 Genehmigungen 3

6 Spalten ausgewählt ← Hier können Sie die angezeigten Spalten anpassen

Fallkürzel ¹	Einbringungsdatum ¹	Branche ¹	Name Antragsteller:in ¹	Antragsgegner:in(nen) ¹	Aktuelle Frist	
FK-2026-03-BlueLi	19.03.2026	Fremdwährungskredit	Lila BLUE		11.05.2026	
PU-2026-03-SchaMi	17.03.2026	Pflege	DI Michael SCHAFFLER	CIIT GmbH	15.04.2026	
VE-2026-03-GumpMa	17.03.2026	Online Shopping	Markus GUMPOLTSBERGER	Schaffler Bank AG	27.04.2026	
HW-2026-03-TrauMa	02.03.2026	Handwerk	Magdalena TRÄUMER	CIIT	16.03.2026	

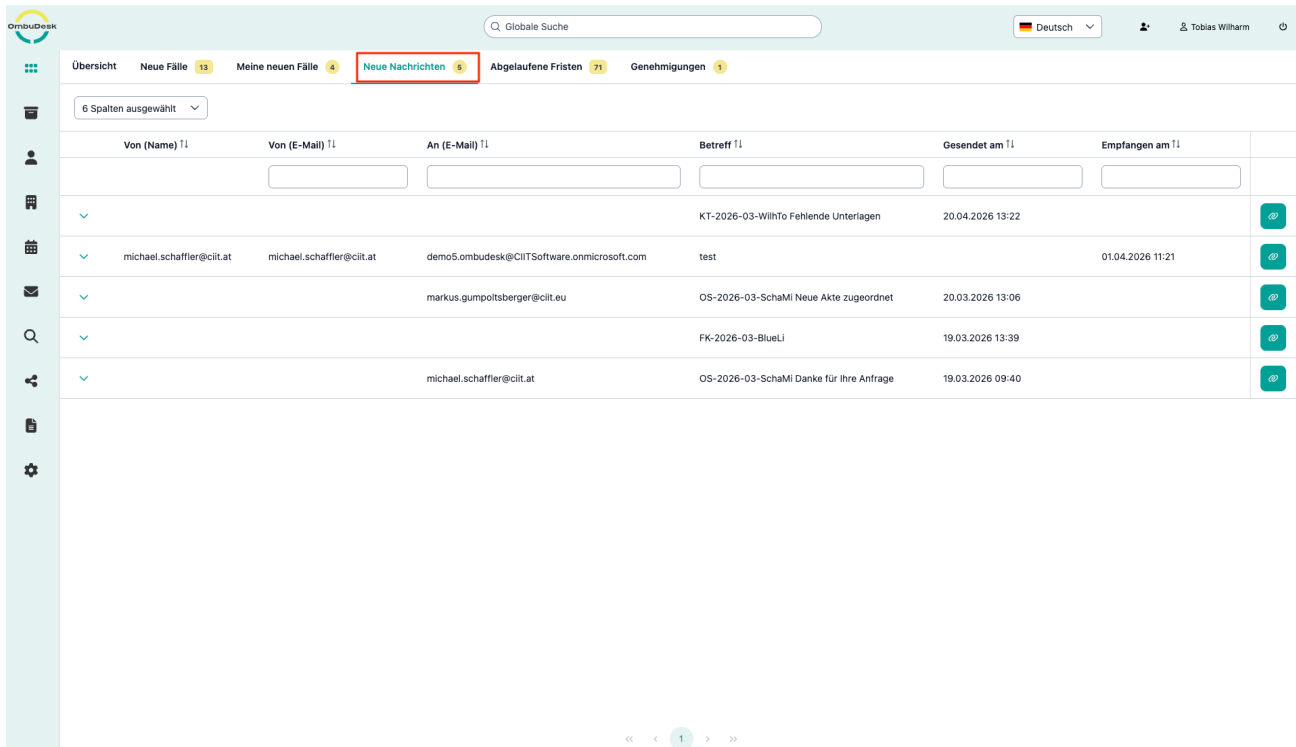
Wann wird ein Fall nicht mehr unter "Meine neuen Fälle" geführt?

Sie finden einen Fall nicht mehr unter "meine neuen Fälle", sobald Sie den **Status** eines Antrags auf etwas anderes setzen als **"Neuer Antrag"**.

The screenshot shows the OmbuDesk interface. A case detail view for 'RE-2026-02-AnrAn' is open, displaying fields like 'Erstellungsdatum' (24.02.2026 11:59), 'Fallstatus' (Neuer Antrag), and 'Antragsgegner:in' (CIIT GmbH). A 'Status ändern' dialog box is overlaid on the case details, showing a dropdown menu for 'Neuer Status' with the following options: 'Abwarten Stellungnahme Konsument:in', 'Abwarten Stellungnahme Unternehmen', 'Einstellung m. Unternehmen', 'Genehmigung', and 'Neuer Antrag'. The 'Neuer Antrag' option is highlighted. The dialog also includes a search field for 'Neuer Substatus' and an 'Anmerkung' field.

Neue Nachrichten

Der Reiter "**Neue Nachrichten**" zeigt Ihnen alle ungelesenen E-Mails bzw. Nachrichten von Ihren Parteien, die vom System automatisch einem Antrag zugeordnet wurden.



The screenshot shows the OmbudsDesk interface with the 'Neue Nachrichten' tab selected. The table displays the following data:

Von (Name) ¹	Von (E-Mail) ¹	An (E-Mail) ¹	Betreff ¹	Gesendet am ¹	Empfangen am ¹	
			KT-2026-03-WilnTo Fehlende Unterlagen	20.04.2026 13:22		
✓ michael.schaffler@ciit.at	michael.schaffler@ciit.at	demo5.ombudesk@CiITSoftware.onmicrosoft.com	test		01.04.2026 11:21	
✓		markus.gumpoltsberger@ciit.eu	OS-2026-03-SchaMI Neue Akte zugeordnet	20.03.2026 13:06		
✓			FK-2026-03-BlueLi	19.03.2026 13:39		
✓		michael.schaffler@ciit.at	OS-2026-03-SchaMI Danke für Ihre Anfrage	19.03.2026 09:40		

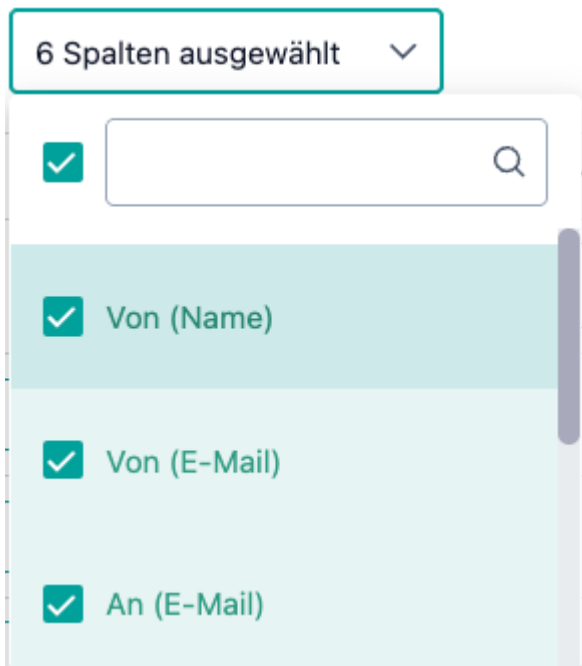
Wie ist "Neue Nachrichten" aufgebaut?

Die Datenseite zeigt Ihnen standardmäßig 6 verschiedene Informationen zu den **neuen Nachrichten** an:

1. Name des:r Absender:in
2. E-Mail-Adresse des:r Absender:in
3. E-Mail-Adresse des:r Empfänger:in
4. Betreff der Nachricht
5. Sendedatum der Nachricht
6. Empfangsdatum der Nachricht

Von (Name) ↑	Von (E-Mail) ↑	An (E-Mail) ↓	Betreff ↑	Gesendet am ↑	Empfangen am ↑
▼			IT-2026-02-AntrAn Einladung zur Stellungnahme	24.02.2026 08:32	
▼			ME-2026-02-AntrAn Bitte um Stellungnahme	03.02.2026 10:49	
▼			HZ-2026-02-AntrAn Bitte um Stellungnahme	02.02.2026 14:32	
▼			DL-2026-01-SchaMi Bitte um Stellungnahme	02.02.2026 13:59	
▼			HW-2026-01-Testmi Bitte um Stellungnahme	28.01.2026 15:13	

Sie können die angezeigten Kategorien ändern, indem Sie oben links die **ausgewählten Spalten** bearbeiten.



Welche Such- und Filteroptionen stehen Ihnen zur Verfügung?

Sie können die **Freitextsuche** für die E-Mail-Adresse des:r Empfänger:in, des:r Absender:in und den Betreff einer Nachricht nutzen. Außerdem können Sie unter "**Gesendet am**" (Sendedatum) und "**Empfangen am**" (Empfangsdatum) den Zeitraum der neuen Nachrichten einschränken, die Ihnen angezeigt werden.

Von (Name) ↑↓	Von (E-Mail) ↑↓	An (E-Mail) ↑↓	Betreff ↑↓	Gesendet am ↑↓	Empfangen am ↑↓
				01.02.2026 - 26.02.2026	
↓			IT-2026-02-AntrAn Einladung zur Stellungnahme	24.02.2026 08:32	
↓			ME-2026-02-AntrAn Bitte um Stellungnahme	03.02.2026 10:49	
↓			HZ-2026-02-AntrAn Bitte um Stellungnahme	02.02.2026 14:32	
↓			DL-2026-01-SchaMi Bitte um Stellungnahme	02.02.2026 13:59	

< > Februar 2026

So	Mo	Di	Mi	Do	Fr	Sa
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28

Welche Schnellaktionen stehen Ihnen in "Neue Nachrichten" zur Verfügung?

Folgende Schnellaktionen stehen Ihnen in dieser Ansicht zur Verfügung:

1. Nachricht lesen:

Sie können direkt eine "neue Nachricht" lesen, indem Sie auf der linken Seite das **Pfeil-Symbol** anklicken.

Von (Name) ↑↓	Von (E-Mail) ↑↓	An (E-Mail) ↑↓	Betreff ↑↓	Gesendet am ↑↓	Empfangen am ↑↓
				01.02.2026 - 26.02.2026	
↓			IT-2026-02-AntrAn Einladung zur Stellungnahme	24.02.2026 08:32	
↑			ME-2026-02-AntrAn Bitte um Stellungnahme	03.02.2026 10:49	
			Sehr geehrte Damen und Herren bei {{Name U}}, Wir bitten bis zum {{Frist - Zwei Wochen}} um Stellungnahme. Mit freundlichen Grüßen {{Name Bearbeiter:in}}		
↓			HZ-2026-02-AntrAn Bitte um Stellungnahme	02.02.2026 14:32	
↓			DL-2026-01-SchaMi Bitte um Stellungnahme	02.02.2026 13:59	

2. Verknüpften Fall öffnen:

Sie gelangen direkt zu dem verknüpften Fall mit der neuen Nachricht, indem Sie auf der rechten Seite das **Klammer-Symbol** anklicken.

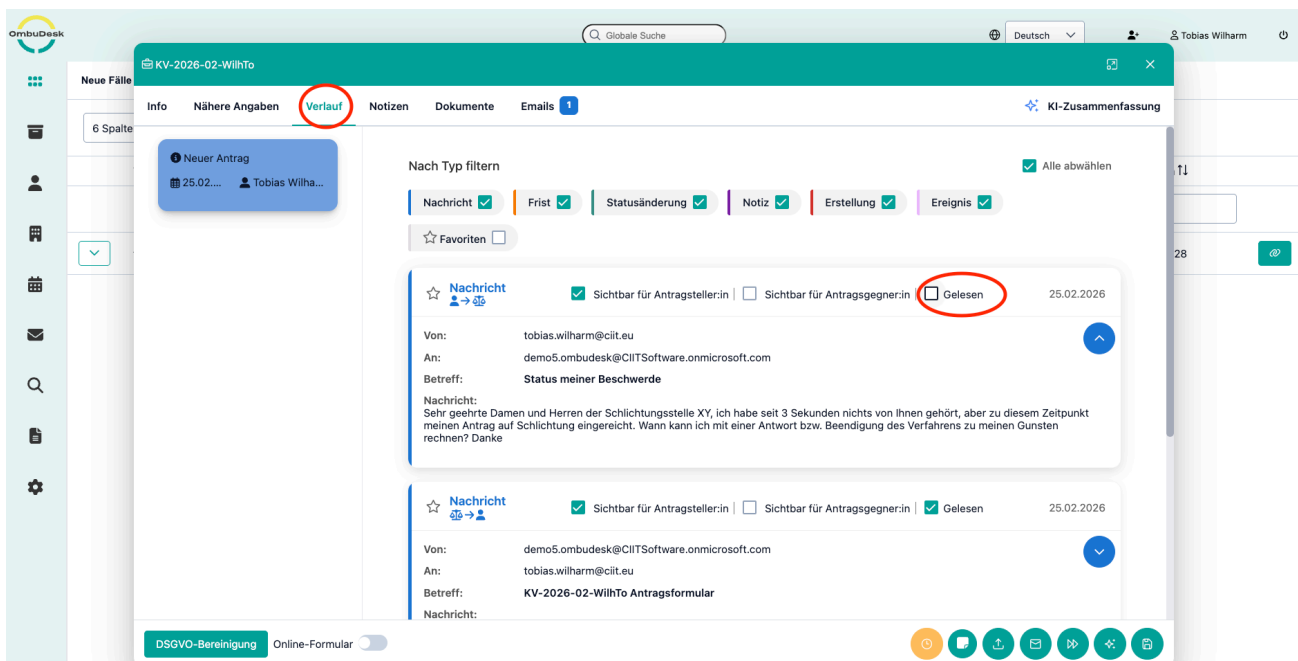
Von (Name) ↑↓	Von (E-Mail) ↑↓	An (E-Mail) ↑↓	Betreff ↑↓	Gesendet am ↑↓	Empfangen am ↑↓
				01.02.2026 - 26.02.2026	
↓			IT-2026-02-AntrAn Einladung zur Stellungnahme	24.02.2026 08:32	
↓			ME-2026-02-AntrAn Bitte um Stellungnahme	03.02.2026 10:49	
↓			HZ-2026-02-AntrAn Bitte um Stellungnahme	02.02.2026 14:32	
↓			DL-2026-01-SchaMi Bitte um Stellungnahme	02.02.2026 13:59	

Wann wird eine Nachricht nicht mehr unter "Neue Nachrichten" angezeigt?

Sie können eine "neue Nachricht" als **gelesen** markieren, um die Nachricht aus dem Reiter "Neue Nachrichten" zu entfernen.

Folgen Sie dafür folgenden Schritten:

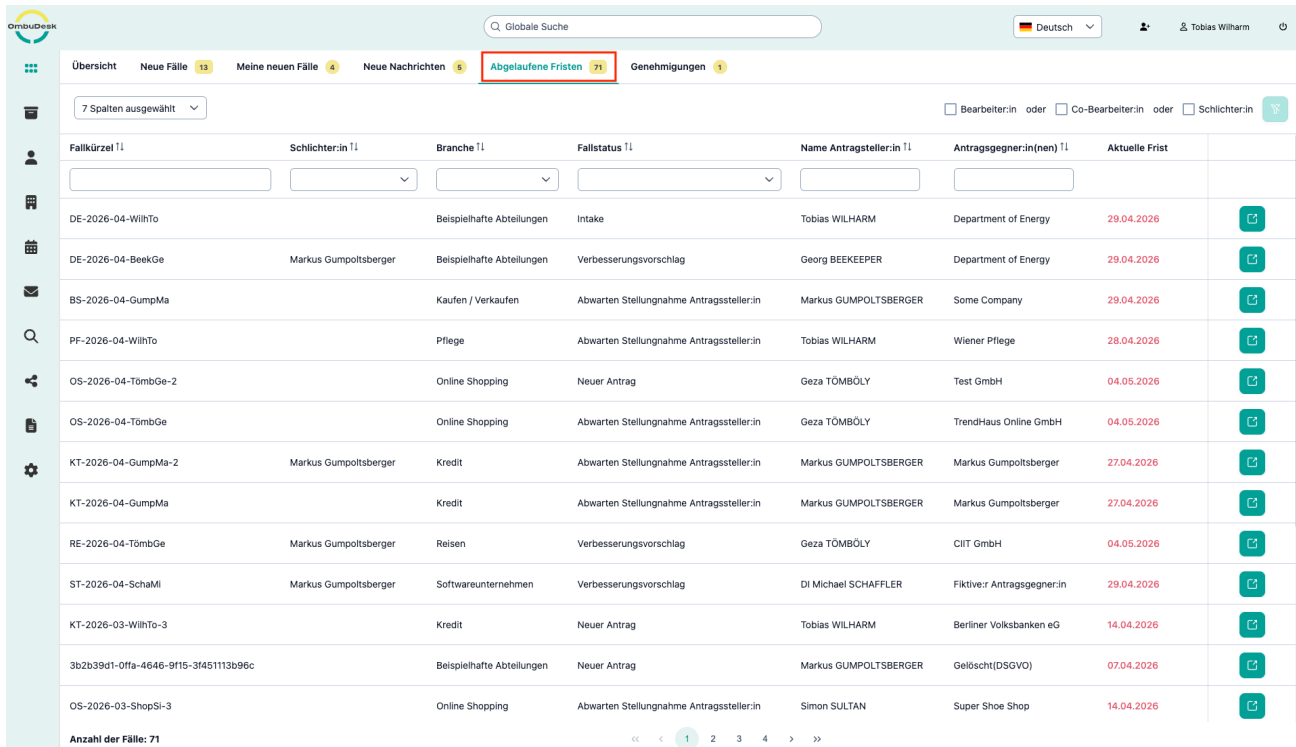
1. Öffnen Sie die digitale Fallakte über das **Klammer-Symbol** (siehe "verknüpften Fall öffnen" darüber)
2. Navigieren Sie in der digitalen Fallakte zu dem Reiter "**Emails**"
3. Markieren Sie eine Nachricht als gelesen, indem Sie das Kästchen "**Gelesen**" anklicken
4. Alternativ können Sie den **Verlauf** nutzen, um eine Nachricht als "Gelesen" zu markieren.



Sobald Sie eine Nachricht als "**gelesen**" markiert haben, verschwindet die Nachricht aus dem Reiter "**Neue Nachrichten**".

Abgelaufene Fristen

Der Reiter "**abgelaufene Fristen**" zeigt Ihnen alle Fälle, in denen eine gesetzte Frist verstrichen ist. So finden Sie schnell die Anträge, in denen es Handlungsbedarf gibt.



Fallkürzel	Schlichter:in	Branche	Fallstatus	Name Antragsteller:in	Antragsgegner:in(nen)	Aktuelle Frist	
DE-2026-04-WilHTo		Beispielhafte Abteilungen	Intake	Tobias WILHARM	Department of Energy	29.04.2026	
DE-2026-04-BeekGe	Markus Gumpoltsberger	Beispielhafte Abteilungen	Verbesserungsvorschlag	Georg BEEKEEPER	Department of Energy	29.04.2026	
BS-2026-04-GumpMa		Kaufen / Verkaufen	Abwarten Stellungnahme Antragsteller:in	Markus GUMPOLTSBERGER	Some Company	29.04.2026	
PF-2026-04-WilHTo		Pflege	Abwarten Stellungnahme Antragsteller:in	Tobias WILHARM	Wiener Pflege	28.04.2026	
OS-2026-04-TombGe-2		Online Shopping	Neuer Antrag	Geza TÖMBÖLY	Test GmbH	04.05.2026	
OS-2026-04-TombGe		Online Shopping	Abwarten Stellungnahme Antragsteller:in	Geza TÖMBÖLY	TrendHaus Online GmbH	04.05.2026	
KT-2026-04-GumpMa-2	Markus Gumpoltsberger	Kredit	Abwarten Stellungnahme Antragsteller:in	Markus GUMPOLTSBERGER	Markus Gumpoltsberger	27.04.2026	
KT-2026-04-GumpMa		Kredit	Abwarten Stellungnahme Antragsteller:in	Markus GUMPOLTSBERGER	Markus Gumpoltsberger	27.04.2026	
RE-2026-04-TombGe	Markus Gumpoltsberger	Reisen	Verbesserungsvorschlag	Geza TÖMBÖLY	CIIT GmbH	04.05.2026	
ST-2026-04-SchaMI	Markus Gumpoltsberger	Softwareunternehmen	Verbesserungsvorschlag	DI Michael SCHAFFLER	Fiktive:r Antragsgegner:in	29.04.2026	
KT-2026-03-WilHTo-3		Kredit	Neuer Antrag	Tobias WILHARM	Berliner Volksbanken eG	14.04.2026	
3b2b39d1-0ffa-4646-9f15-3f451113b96c		Beispielhafte Abteilungen	Neuer Antrag	Markus GUMPOLTSBERGER	Gelösch(DSGVO)	07.04.2026	
OS-2026-03-ShopSi-3		Online Shopping	Abwarten Stellungnahme Antragsteller:in	Simon SULTAN	Super Shoe Shop	14.04.2026	

Welche Such- und Filterfunktionen stehen Ihnen in diesem Reiter zur Verfügung?

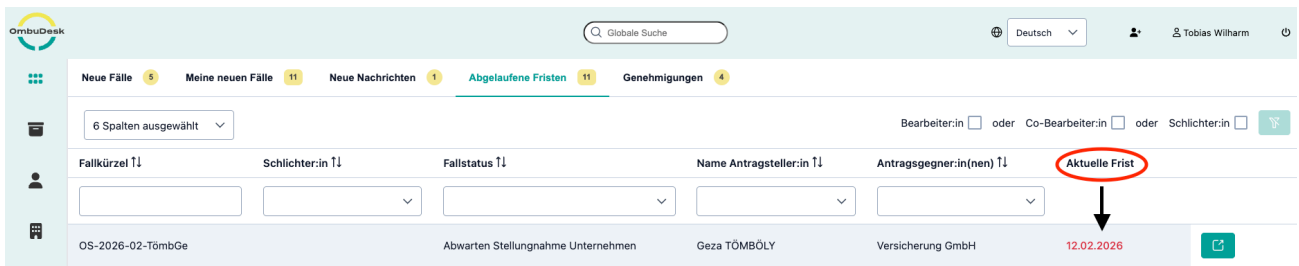
Sie haben die Möglichkeit alle Datenfelder als Filter- und Suchfunktion zu nutzen.

Die Anleitung dazu finden Sie im Abschnitt zum **Dashboard**.

Wo können Sie die abgelaufene Frist eines bestimmten Antrags einsehen?

Sie haben zwei Möglichkeiten, um eine **abgelaufene Frist** eines bestimmten Antrags einzusehen:

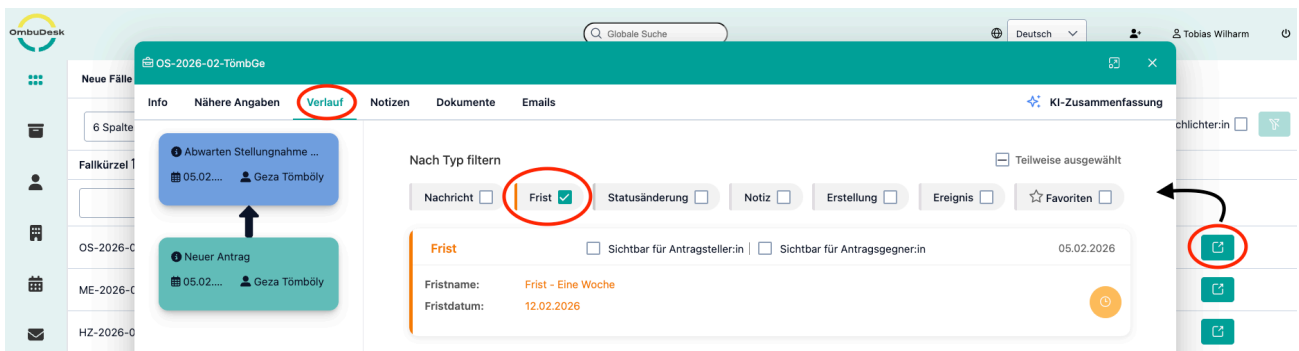
1. Sie nutzen das Datenfeld "**aktuelle Frist**", um alle Fristen anzeigen zu lassen und weil Sie sich im Reiter "**abgelaufene Fristen**" befinden, sehen Sie nur Fristen, die bereits abgelaufen sind.



2a. Sie öffnen über das **Pfeil-Symbol** rechts außen die digitale Aktenansicht des Falls, in dem eine Frist abgelaufen ist.

2b. Sie navigieren in der digitalen Aktenansicht zu dem Reiter **"Verlauf"**.

2c. Sie filtern den Verlauf nach **"Fristen"** und sehen dann die **abgelaufene Frist** und ggf. noch andere Fristen im Verfahren.



Wie entfernen Sie eine abgelaufene Frist aus dem Reiter "Abgelaufene Fristen"?

Wenn eine Partei zu einem späteren Zeitpunkt eine Aufgabe erfüllt, die Sie mit einer Frist verknüpft haben, dann ist die Frist hinfällig.

In diesem Fall können Sie die abgelaufene Frist als **"erfüllt"** markieren und somit aus dem Reiter **"Abgelaufene Fristen"** entfernen.

Folgen Sie dafür den Schritten **2a-2c**. Mit einem Klick auf das orange **"Uhr-Symbol"** können Sie die Frist als erfüllt markieren.

OmbuDesk

Globale Suche

Deutsch

Tobias Wilharm

OS-2026-02-TömbGe

Info Nähere Angaben **Verlauf** Notizen Dokumente Emails

KI-Zusammenfassung

6 Spalte

Fallkürzel 1

OS-2026-C

ME-2026-C

HZ-2026-0

HZ-2026-0

KM-2026-C

DL-2026-0

FW-2026-C

Abwarten Stellungnahme ...
05.02.2026 Geza Tömböly

Neuer Antrag
05.02.2026 Geza Tömböly

Nach Typ filtern

Teilweise ausgewählt

Nachricht Frist Statusänderung Notiz Erstellung Ereignis Favoriten

Frist

Sichtbar für Antragsteller:in Sichtbar für Antragsgegner:in 05.02.2026

Erstname: Frist - Eine Woche

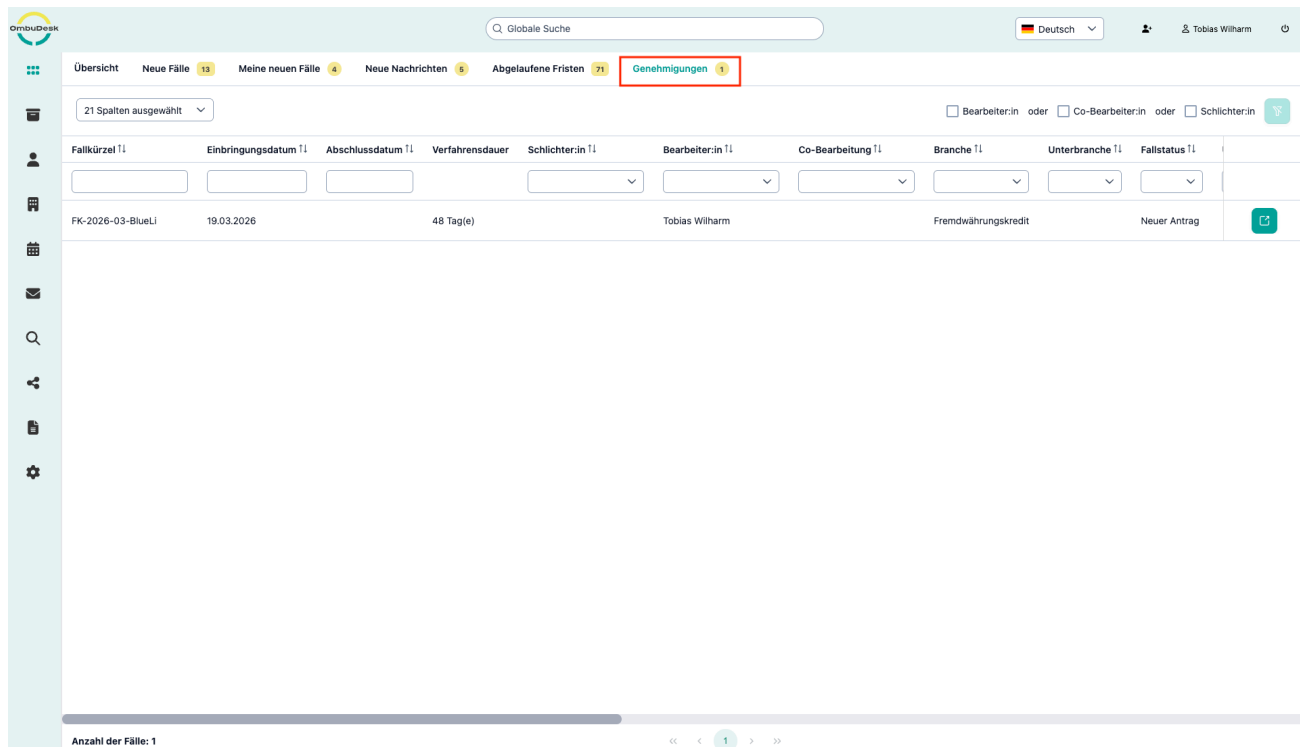
Bestätigung

⚠ Wollen Sie diese Frist wirklich als erfüllt markieren?

Abbrechen Ja

Genehmigungen

Der Reiter "**Genehmigungen**" zeigt alle Fälle, die auf eine Genehmigung bzw. Freigabe warten. So gewinnen Sie schnell eine Übersicht im Freigabeprozess.



Fallkürzel	Einbringungsdatum	Abschlussdatum	Verfahrensdauer	Schlichter:in	Bearbeiter:in	Co-Bearbeitung	Branche	Unterbranche	Fallstatus
FK-2026-03-BlueLi	19.03.2026		48 Tag(e)		Tobias Wilharm		Fremdwährungskredit		Neuer Antrag

Wann wird Ihnen ein Fall unter Genehmigungen angezeigt?

Sie sehen alle Fälle, in denen Sie eine Nachricht zur Genehmigung geschickt haben. Wenn Sie selbst über die Rechte verfügen, Genehmigungen zu erteilen, sehen Sie auch alle Fälle, die auf Ihre Genehmigung warten.

Wie beantragen Sie eine Genehmigung?

Sie können eine Nachricht zur Genehmigung anlegen, indem Sie diesen Schritten folgen:

1. Digitale Fallakte öffnen.
2. Schnellaktion "Nachricht verfassen" anklicken.
3. Status-Wechsel auswählen.
4. Status-Wechsel auf "Genehmigung" setzen.

Übersicht MW-2026-05-JohnJo-11

Info Nähere Angaben Verlauf Notizen Dokumente Emails

19 Spalten

Neuer Antrag
07.05.20... anonymousUser

Erstellungsdatum: 07.05.2026 15:01

Fallstatus: Neuer Antrag

Unterstatus: ---

Branche: Mieten / Wohnen

Unterbranche: ---

Tags: ---

Bearbeiter:in: ---

Schlichter:in: ---

Co-Bearbeitung: ---

Name Stellvertreter:in: ---

Name Antragsteller:in: John Doe John Doe JOHN DOE

Vertretung Antragsteller:in: ---

Antragsgegner:in: ZAP

Ansprechpartner:in: ---

DSGVO-Bereinigung Online-Formular

Anzahl der Fälle: 20

KI-Zusammenfassung

1

2

Nachricht verfassen

Nachricht verfassen – MW-2026-05-JohnJo-11

Vorlagen Textblöcke Platzhalter

Fehlende Unterlagen

Information: Einladung zur Stellungnahme

Neuer Fall zugeordnet

Test 123

Unzuständigkeit

Empfänger: ---

Kopie: ---

Blindkopie: ---

Betreff: MW-2026-05-JohnJo-11

Anhänge: ---

DATEIEN PER DRAG-AND-DROP VERSCHIEBEN

DOKUMENTE AUSWÄHLEN oder DATEIEN DURCHSUCHEN

Nachricht:

B I U S H₁ H₂ H₃ A Arial 11pt

Mit freundlichen Grüßen,
Tobias Wilharm

3

Status ändern

Nachricht - Status ändern

Status Entwurf 4

Anmerkung Entwurf

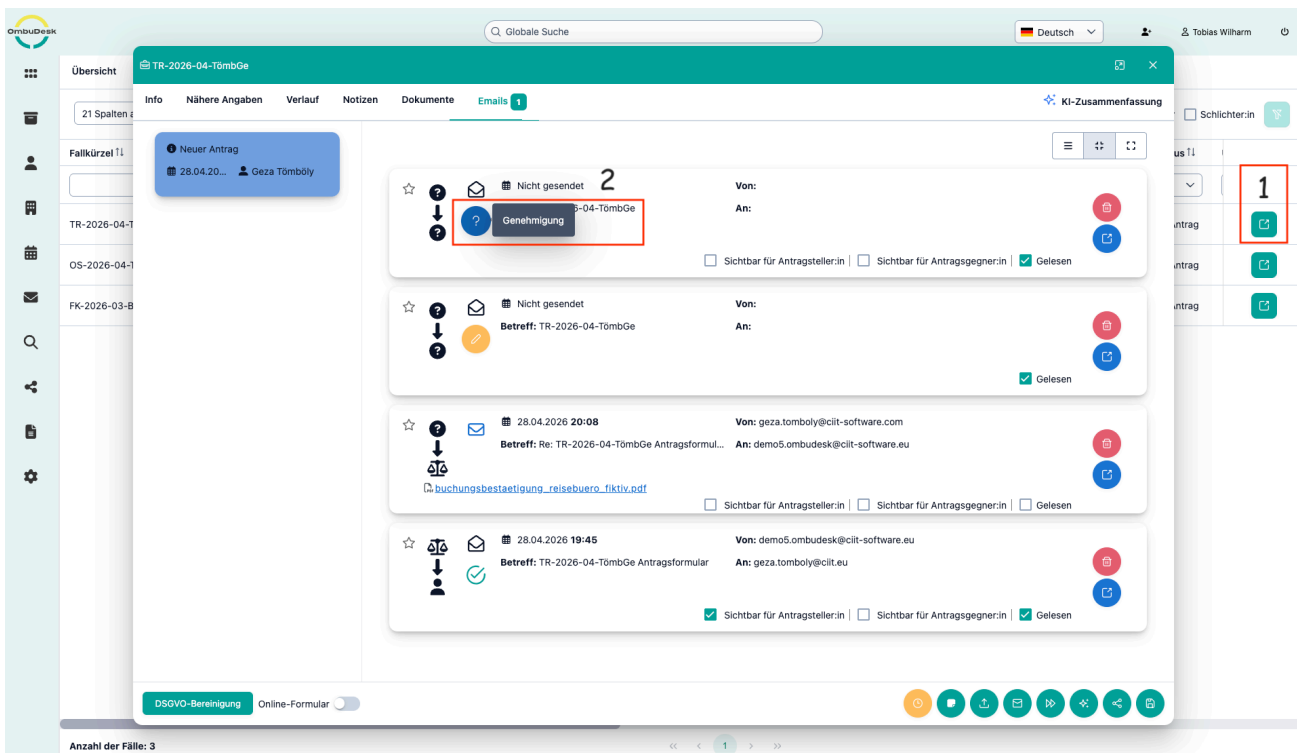
Genehmigung

✓

Wie können Sie eine Genehmigung prüfen?

Folgen Sie diesen Schritten, um eine Genehmigung zu prüfen:

1. Klicken Sie auf das grüne Pfeil-Symbol, um die E-Mail-Ansicht zu öffnen.
2. Klicken Sie auf das blaue Fragezeichen, um die zu genehmigende Nachricht zu öffnen.
3. E-Mail lesen und ggf. korrigieren.
4. Freigabe erteilen bzw. ablehnen und ggf. Grund angeben.



The screenshot displays the OmbuDesk web interface. The main content area shows a list of emails under the 'Emails' tab. The first email entry is titled 'Genehmigung' and is highlighted with a red box. A green arrow icon is visible next to it, indicating the step to click to open the email view. The second email entry is titled 'Betreff: TR-2026-04-TömbGe' and has a blue question mark icon next to it, indicating the step to click to open the message for approval. The interface also shows a sidebar with navigation options and a top navigation bar with search and user information.

Nachricht verfassen – TR-2026-04-TömbGe

Vorlagen Textblöcke Platzhalter

Fehlende Unterlagen

Information: Einladung zur Stellungnahme

Neuer Fall zugeordnet

Test 123

Unzuständigkeit

Empfänger:

Kopie:

Blindkopie:

Betreff:

Anhänge:

DATEIEN PER DRAG-AND-DROP VERSCHIEBEN

DOKUMENTE AUSWÄHLEN oder DATEIEN DURCHSUCHEN

Nachricht:

E-Mail-Text, der genehmigt werden soll. 3

Mit freundlichen Grüßen,
Tobias Wilharm

Genehmigen / Ablehnen

4 ✔ ✘

Nachricht - Status ändern

Status

Anmerkung 4

✔

Rollenbasierte Ansicht

In der Regel sehen Vorgesetzte in dieser Liste alle anstehenden Freigaben ihres Teams, während Sachbearbeiter:innen hier sehen, welche eigenen Entwürfe noch nicht genehmigt wurden und deren Status nachvollziehen können.

Fallübersicht

Die **Fallübersicht** ist die zentrale Sammlung aller vorhandenen Schlichtungsanträge in Ihrem System. Sie bietet sowohl eine globale Übersicht als auch detaillierte Filtermöglichkeiten.

The screenshot displays the OmbuDesk 'Fallübersicht' (Case Overview) interface. At the top, there is a search bar labeled 'Globale Suche' and a language dropdown set to 'Deutsch'. Below the search bar, a sidebar on the left contains navigation icons, with the 'Fallübersicht' icon highlighted in a red circle. The main area shows a table with 20 columns and 20 rows of case data. The columns are: Einbringungsdatum T1, Abschlussdatum T1, Verfahrensdauer, Schlichter:in T1, Bearbeiter:in T1, Co-Bearbeitung T1, Branche T1, Unterbranche T1, Fallstatus T1, Unterstatus T1, and Name An. The table contains various case entries with details like dates, durations, mediators, staff, and branches. At the bottom of the table, it indicates 'Anzahl der Fälle: 63' and a pagination control showing page 1 of 63.

Wie können Sie die angezeigten Informationen in der Fallübersicht bearbeiten?

Diese Ansicht verwendet die Standard-Tabellenstruktur von OmbuDesk und bietet folgende Anpassungsmöglichkeiten:

Globale Tabellenfunktionen

- **Spaltenkonfiguration:** Über die Schaltfläche oben links können Sie festlegen, welche Informationen in der Ergebnisliste angezeigt werden sollen (z. B. Aktenzahl, Status, Antragsteller:in, Branche).
- **Sortierung:** Durch Klick auf die Spaltenüberschriften können Sie die Liste sortieren (z. B. nach dem neuesten Erstellungsdatum).

Filtern und Finden

Um die Liste gezielt einzuschränken, können Sie folgende Optionen verwenden:

1. **Volltextsuche:** In Textfeldern wie "Aktenzahl" oder "Antragsteller:in" können Sie nach Namen oder Nummern suchen. Die Suche erfolgt bereits während der Eingabe.
2. **Datumsfilter:** Bei Datumsfeldern (z. B. "Erstellt am") öffnet sich ein Kalender-Dialog, mit dem Sie Zeiträume eingrenzen können.
3. **Dropdown-Filter:** Bei Feldern wie "Status" oder "Branche" können Sie aus einer Liste vordefinierter Werte wählen.
4. **Rollen-Filter:** Oberhalb der Tabelle finden Sie Checkboxen (z. B. "Schlichter:in, Sachbearbeiter:in"), um nur Fälle anzuzeigen, an denen Sie persönlich beteiligt sind.

Wie können Sie einen Fall manuell anlegen?

Falls ein Schlichtungsantrag nicht über das Online-Formular, sondern beispielsweise per Post oder Telefon eingeht, können Sie diesen manuell erfassen:

1. Klicken Sie in der Suchübersicht auf die Schaltfläche **Fall manuell erstellen**.
2. Es öffnet sich ein Dialog, in dem Sie die **Basisdaten** (Branche, Eingangsdatum, Bearbeiter:in) erfassen können.
3. Wenn die Partei noch unbekannt ist, können Sie hier **neue Antragsteller:innen und -gegner:innen über das Plus-Symbol** erstellen.
4. Nach dem Speichern wird eine neue Aktenzahl vergeben und die digitale Fallakte öffnet sich zur weiteren Bearbeitung.

OmbuDesk Glokale Suche Deutsch Tobias Wilham

21 Spalten ausgewählt
 Bearbeiter:in oder
 Co-Bearbeiter:in oder
 Schlichter:in
 Fall manuell erstellen

Fallkürzel <input type="text"/>	Einbringungsdatum <input type="text"/>	Abschlussdatum <input type="text"/>	Verfahrensdauer <input type="text"/>	Schlichter:in <input type="text"/>	Bearbeiter:in <input type="text"/>	Co-Bearbeitung <input type="text"/>	Branche <input type="text"/>	Unterbranche <input type="text"/>	Fallstatus <input type="text"/>	Unter: <input type="text"/>
HW-2026-05-SchaMi	11.05.2026		1 Tag(e)				Handwerk		Neuer Antrag	<input type="text"/>
BA-2026-05-TombGe	11.05.2026		1 Tag(e)		Geza Tomböly		Bank		Neuer Antrag	<input type="text"/>
MW-2026-05-GelöGe-136	07.05.2026		5 Tag(e)	Gina Kastner	Gina Kastner	Gina Kastner	Mieten / Wohnen	Court Services	Neuer Antrag	<input type="text"/>
MW-2026-05-GelöGe-135	07.05.2026		5 Tag(e)	Gina Kastner	Gina Kastner	Gina Kastner	Mieten / Wohnen	Court Services	Neuer Antrag	<input type="text"/>
MW-2026-05-GelöGe-134	07.05.2026		5 Tag(e)	Gina Kastner	Gina Kastner	Gina Kastner	Mieten / Wohnen	Court Services	Neuer Antrag	<input type="text"/>
MW-2026-05-GelöGe-133	07.05.2026		5 Tag(e)	Gina Kastner	Gina Kastner	Gina Kastner	Mieten / Wohnen	Court Services	Neuer Antrag	<input type="text"/>
MW-2026-05-GelöGe-132	07.05.2026		5 Tag(e)	Gina Kastner	Gina Kastner	Gina Kastner	Mieten / Wohnen	Court Services	Neuer Antrag	<input type="text"/>
MW-2026-05-GelöGe-131	07.05.2026		5 Tag(e)	Gina Kastner	Gina Kastner	Gina Kastner	Mieten / Wohnen	Court Services	Neuer Antrag	<input type="text"/>
MW-2026-05-GelöGe-130	07.05.2026		5 Tag(e)	Gina Kastner	Gina Kastner	Gina Kastner	Mieten / Wohnen	Court Services	Neuer Antrag	<input type="text"/>
MW-2026-05-GelöGe-129	07.05.2026		5 Tag(e)	Gina Kastner	Gina Kastner	Gina Kastner	Mieten / Wohnen	Court Services	Neuer Antrag	<input type="text"/>
MW-2026-05-GelöGe-128	07.05.2026		5 Tag(e)	Gina Kastner	Gina Kastner	Gina Kastner	Mieten / Wohnen	Court Services	Neuer Antrag	<input type="text"/>
MW-2026-05-GelöGe-127	07.05.2026		5 Tag(e)	Gina Kastner	Gina Kastner	Gina Kastner	Mieten / Wohnen	Court Services	Neuer Antrag	<input type="text"/>
MW-2026-05-GelöGe-126	07.05.2026		5 Tag(e)	Gina Kastner	Gina Kastner	Gina Kastner	Mieten / Wohnen	Court Services	Neuer Antrag	<input type="text"/>
MW-2026-05-GelöGe-125	07.05.2026		5 Tag(e)	Gina Kastner	Gina Kastner	Gina Kastner	Mieten / Wohnen	Court Services	Neuer Antrag	<input type="text"/>

Anzahl der Fälle: 233 « < 1 2 3 4 5 > »

Akte manuell erstellen ✕

Branche* **2**

Unterbranche

Bearbeiter:in

Schlichter:in

Co-Bearbeitung

Name Antragsteller:in*

3

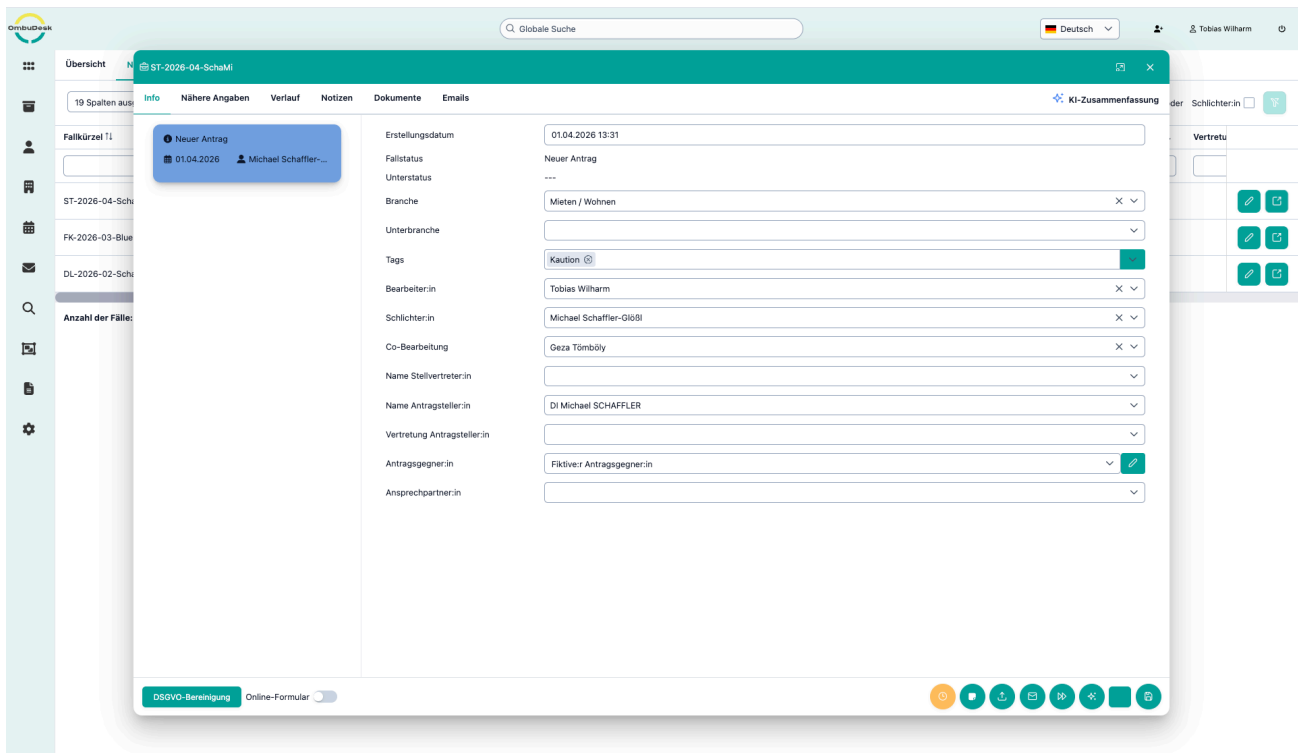
Antragsgegner:in Detail zur Antragsteller:in ✕

Daten	Datelen	Akten	Notiz
Akad. Titel	<input type="text"/>		
Vorname*	<input type="text"/>		
Nachname*	<input type="text"/>		
Unternehmensname	<input type="text"/>		
E-Mail*	<input type="text"/>		
Telefonnummer	<input type="text"/>		
Land	<input type="text"/>		
Postleitzahl	<input type="text"/>		
Stadt	<input type="text"/>		
Bundesland	<input type="text"/>		
Straße und Hausnummer	<input type="text"/>		

Für diese:n Antragsteller:in sind noch keine Notizen vorhanden

Die digitale Fallakte

Die digitale Fallakte ist das Herzstück von OmbuDesk. Hier werden alle Informationen, Dokumente und Kommunikationsvorgänge zu einem Schlichtungsverfahren zentral zusammengeführt.



Wie ist die digitale Fallakte aufgebaut?

Sobald Sie einen Fall öffnen, erscheint ein Fenster, das in mehrere Bereiche unterteilt ist:

1. Die Navigation mit Reitern

Sie können per Klick zwischen den verschiedenen Ansichten oder Reitern in der digitalen Fallakte wechseln (Info, Nähere Angaben, Verlauf etc.).

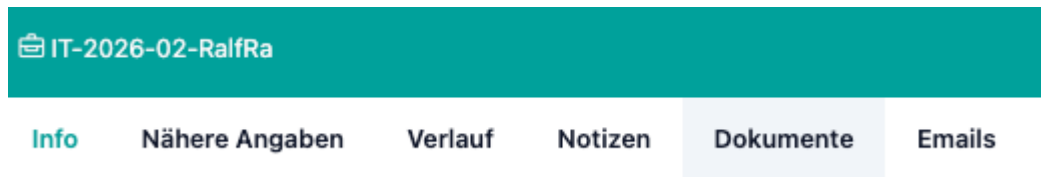
2. Der Status-Verlauf

Hier sehen Sie alle Statusänderungen als Kärtchen, die ein Fall durchlaufen hat. Die Abfolge ist chronologisch.

3. Schnellaktionen

Am rechten, unteren Rand der digitalen Fallakte finden Sie verschiedene Schaltflächen, mit denen Sie die verschiedenen Schnellaktionen nutzen können.

Wie funktioniert die Navigation mit Reitern?



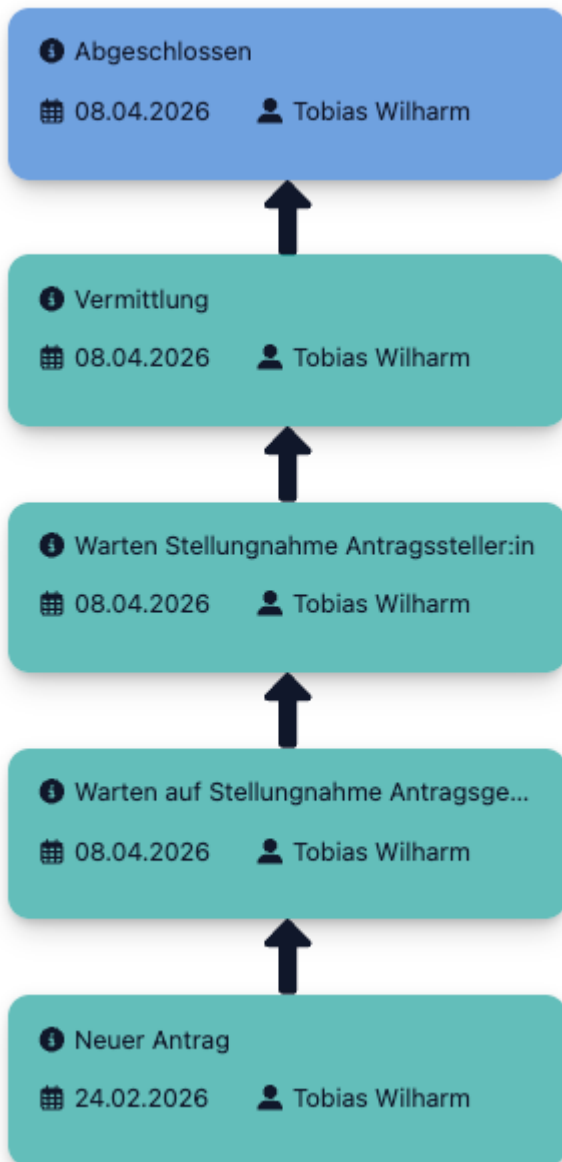
- **Info:** Übersichtliche Verwaltung der Basisdaten eines Falls. Außerdem können Sie hier Kolleg:innen unter "Sachbearbeiter:in", "Co-Bearbeiter:in" und "Schlichter:in" manuell einem Fall zuweisen.
- **Details:** Hier finden Sie zusätzliche Felder wie die Bearbeitungsdauer in einem Fall und alle Felder, die Sie selbst in der Administration hinzufügen unter "**Benutzerdefinierte Felder**"
- **Verlauf:** Chronologische Auflistung aller Statusänderungen, Nachrichten, Fristen, Genehmigungen und Co. So können Sie im Verlauf die gesamte Bearbeitung nachvollziehen.
- **Notizen:** Hier finden Sie alle internen Notizen, Hinweise und Kommentare, die Anwender:innen zu einem Fall vermerkt haben.
- **Dokumente:** Zentraler Sammelpunkt aller Dokumente, die entweder Sie oder Antragssteller:innen oder -gegner:innen in einem Fall hinzugefügt haben.
- **E-Mails:** Die gesamte Kommunikation eines Falls wird zentral unter "Emails" gebündelt.
- **KI-Zusammenfassung:** Hier können Sie sich jederzeit schnell einen Überblick über einen Fall verschaffen, indem Sie die Kurzzusammenfassung der KI lesen.

Welche Informationen enthält der Status-Verlauf?

In jeder digitalen Fallakte finden Sie links einen Verlauf der Statusänderungen für diesen Fall.

Folgende Informationen werden so für Sie dargestellt:

- Die **Status-Bezeichnung** der Änderung bspw.: "Neu", "Vermittlung" oder "Abgeschlossen".
- Der **Zeitstempel** zeigt das Datum für jede Statusänderung.
- Der/Die **Bearbeiter:in** hält fest, wer die Änderung vorgenommen hat.



Welche Schnellaktionen können Sie nutzen?



Unabhängig davon, welchen Reiter Sie gerade angewählt haben, stehen Ihnen im unteren Bereich folgende Schnellaktionen zur Verfügung:

- **Frist setzen:** Setzen Sie eine Frist auf einen beliebigen Zeitpunkt, die Sie benennen können.
- **Notiz erstellen:** Erstellen Sie eine interne Notiz zu dem jeweiligen Fall.
- **Dokument hochladen:** Laden Sie unkompliziert Dokumente zu einem Fall hoch.
- **E-Mail verfassen:** Verfassen Sie eine Nachricht an eine Ihrer Parteien.
- **Status ändern:** Wechseln Sie den Status eines Falls entsprechend der aktuellen Lage.
- **Ähnlichkeitssuche:** Finden Sie inhaltlich ähnliche Fälle in der Datenbank.
- **Speichern:** Sichern Sie alle vorgenommenen Änderungen an einem Fall.

Wie funktioniert die DSGVO-Bereinigung und die Online-Formularansicht?

Außerdem finden Sie unten links in der zentralen Aktenansicht zwei weitere Schaltflächen:

DSGVO-Bereinigung

Online-Formular



DSGVO-Bereinigung

Wenn Sie die Schaltfläche "**DSGVO-Bereinigung**" anklicken, dann öffnet sich ein Dialog, in dem Sie gefragt werden, ob Sie alle personenbezogenen Daten aus der Akte entfernen möchten.

Bestätigung DSGVO Bereinigung



Die DSGVO-Bereinigung des Falls ist unwiderruflich.
Alle Dokumente, Nachrichten usw. werden nach dieser Aktion unlesbar.
 Sind Sie sicher, dass Sie dies tun möchten?

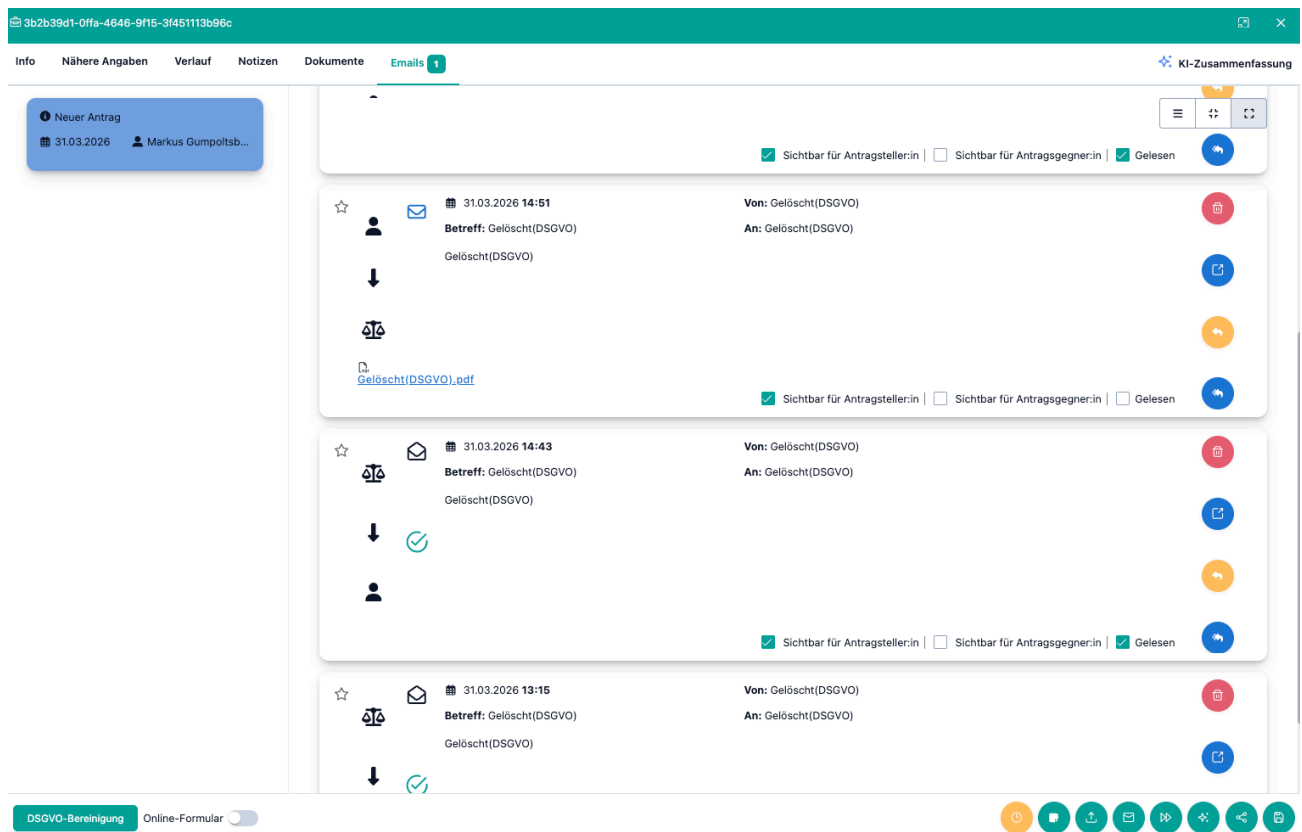
× Abbrechen

✓ Akte bereinigen

Wenn Sie den Vorgang mit "**Akte bereinigen**" bestätigen, dann werden alle Felder in der Akte gelöscht, in denen personenbezogene Daten vermutet werden.

Das schließt, unter anderem, E-Mail-Adressen, -betreffe, Stammdaten, Dokumentenbezeichnungen und -inhalte als auch Notizen mit ein.

Achtung: Dieser Vorgang ist unwiderruflich und löscht auch alle Daten aus Ihrem verknüpften E-Mail-Programm.



Übrig bleibt nur ein Grundgerüst der Akte, um die statistische Auswertung Ihrer Schlichtungsanträge weiterhin zu ermöglichen.

Das bedeutet, dass besonders die Branche und das Datum, aber auch sonstige, DSGVO-unbedenkliche Felder aus dem Info-Reiter und Nähere Angaben Reiter nicht gelöscht werden.

Online-Formular-Ansicht

Online-Formular

Wenn Sie den Schalter für die Ansicht des **Online-Formulars** umlegen, dann öffnet OmbuDesk das **ursprüngliche Formular** mit den ausgefüllten Informationen des/der Antragssteller:in.

Hier können Sie jederzeit einsehen, wie die Felder im Antragsformular befüllt worden sind:

Wichtige Informationen

Sind Sie Konsument:in (Verbraucher:in) oder Unternehmer:in?

Verbraucher:in/Konsument:in

Ich nehme die Informationen zur Kenntnis

→ Dieses ist das Ombudesk Beispielformular. Formulare können in Ihre Webseite / Ihr Webportal eingebunden werden.

→ Das Formular wird immer an die Anforderungen der Schlichtungsstelle angepasst.

→ In der Regel erscheinen hier wichtige Hinweise zu den Voraussetzungen, die für eine erfolgreiche Einreichung gegeben sein müssen.

Ich nehme die Informationen zur Kenntnis.

Ja

Ihr Problem

Welchen Bereich betrifft Ihr Problem?

Sonstiges

Wie sind Sie auf uns aufmerksam geworden?

Sonstiges

Sie müssen sich bei der Antragsgegnerin/beim Antragsgegner bereits direkt beschwert haben. Wann und bei wem haben Sie sich beschwert?

Ich habe eine Email an Bill Gates geschrieben.

Fassen Sie Ihr Problem bitte möglichst vollständig und chronologisch zusammen

MS Outlook konnte gestern keine Emails mehr verwenden. Ich habe das beeinsprucht und wurde aber vertröstet, ich will für den Tag gestern mein Geld zurück.

Kunden-/Rechnungs-/Polizzen-/Vertragsnummer

asdasd

Welche Lösung wünschen Sie sich für Ihr Problem? Bitte seien Sie so konkret wie möglich.

Sie haben gesagt, das kommt schon mal vor.

Anzahl der Dokumente

1

Ihre Daten (Antragsteller:in)

Bringen Sie den Antrag für sich selbst oder als Vertreter:in einer anderen Person ein?

Für mich selbst

Info & Nähere Angaben

Sie finden in der zentralen Aktenansicht an erster und zweiter Stelle die Reiter **Info** und **Nähere Angaben**. Hier können Sie sowohl die Stammdaten verwalten als auch selbstdefinierte Felder nutzen.

VE-2026-05-WilhTo

Info **Nähere Angaben** Verlauf Notizen Dokumente E-Mails KI-Zusammenfassung

Neuer Antrag
06.05.2026 Tobias Wilharm

Erstellungsdatum	06.05.2026 07:36
Fallstatus	Neuer Antrag
Unterstatus	---
Branche	Versicherungen
Unterbranche	
Tags	
Bearbeiter:in	
Schlichter:in	
Co-Bearbeitung	
Sachverständige:r	
Name Antragsteller:in	Tobias WILHARM
Vertretung Antragsteller:in	
Antragsgegner:in	Kleine Versicherung
Ansprechpartner:in	

DSGVO-Bereinigung Online-Formular

Welche Daten finden Sie im Info-Reiter?

Der Info-Reiter bündelt die folgenden Informationen über einen Schlichtungsantrag in OmbuDesk:

- **Grunddaten:**
 - Erstellungsdatum
 - Fallstatus / Unterstatus
 - Branche / Unterbranche
 - Tags
- **Stammdaten:**
 - Name des/der Antragsstellers:in
 - Vertreter:in der/des Antragsstellers:in

- Name des/der Antragsgegners:in
- Ansprechpartner:in bei dem/der Antragsgegner:in
- **Zuständigkeiten**
 - Sachbearbeiter:in
 - Co-Bearbeiter:in
 - Schlichter:in

Zweck der Ansicht

Die **Grunddaten** bieten Ihnen einen Überblick über den Schlichtungsantrag, wobei Sie bspw. die Branche jederzeit selbst korrigieren können, wenn nötig.

Die **Stammdaten** enthalten alle personenbezogenen Daten zu einem Schlichtungsantrag in OmbuDesk.

Die **Zuständigkeiten** zeigen die verantwortlichen Mitarbeiter:innen für diesen Fall in Ihrer Schlichtungs- bzw. Ombudsstelle.

Alle **Zuständigkeitsfelder** sind Drop-Down-Menüs, was Ihnen die Möglichkeit bietet, Fälle manuell zuzuweisen bzw. Änderungen an den Zuständigkeiten vorzunehmen.

Welche Felder finden Sie unter "Nähere Angaben"?

Jedes Feld unter **Nähere Angaben** kann von Ihnen selbst in den [Einstellungen](#) angepasst werden. Die Bearbeitungsmöglichkeiten werden in dem verlinkten Einstellungsbereich näher erläutert.

Folgende Beispiele für Felder unter "Nähere Angaben" geben Ihnen einen ersten Überblick über Ihre Möglichkeiten:

- **Berichtsrelevanz:** Über eine Ja/Nein-Auswahl legen Sie fest, ob dieser Fall in die offiziellen Berichte (z. B. für Aufsichtsbehörden) einfließen soll.
- **Kurzbeschreibung:** Ein Textfeld, indem Sie Informationen über den Schlichtungsantrag vermerken können.
- **Teilnahmevereinbarung:** Ja/Nein-Auswahl, die dokumentiert, ob die Parteien der Schlichtung zugestimmt haben.

- **Zeitaufwand (Minuten):** Automatisierte Zeiterfassung. Die verbrachte Arbeitszeit in einer Fallakte wird alle 60 Sekunden erfasst.
- **Referenznummer:** Ein Freitextfeld für Aktenzeichen der Antragsgegner:innen oder anderer externer Referenzen.
- **Spezialverfahren** Ein Drop-Down-Menü, das Ihnen die Auswahl verschiedener Spezialverfahren ermöglicht.

The screenshot displays a software interface for managing legal cases. At the top, there's a header with the case ID 'FW-2026-02-PrapHa' and navigation tabs: 'Info', 'Nähere Angaben' (selected), 'Verlauf', 'Notizen', 'Dokumente', and 'Emails'. A 'KI-Zusammenfassung' (AI Summary) button is visible on the right. On the left, a sidebar shows a 'Neuer Antrag' (New Case) button with a date '24.02.2026' and a user 'Tobias Wilharm'. The main area is divided into two columns. The left column lists various case details: 'Berichtsrelevanz', 'Kurzzusammenfassung', 'Teilnahmevereinbarung', 'Arbeitsaufwand (Minuten)' (with a value of 7), 'Referenznummer', 'Erhaltener Betrag K', 'Erhaltener Betrag U', 'Lösungswunsch Fremdwährung', 'Rechtliches Problem', 'Schlichtungsverhandlung', 'Spezialverfahren', 'Streitwert', 'Unzuständigkeit', 'Verfahrensergebnis', 'Vorschlag/Einschätzung', 'Vorwurf/Problem Fremdwährung', and 'Wetter'. The right column contains the corresponding input fields: radio buttons for 'Ja' and 'Nein', a text area, a radio button for 'Nein' (selected), a text input with '7', a text input, a dropdown menu for 'Spezialverfahren' (open, showing options like 'Änderung der Sicherheiten', 'Beibehaltung bisheriger Klauseln', 'Entlassung aus Kredit', 'Informationen (zu Tilgungsträgern etc.)', 'Rückabwicklung'), and several more dropdown menus. At the bottom, there are buttons for 'DSGVO-Bereinigung' and 'Online-Formular', and a row of icons for navigation and actions.

Zweck der Ansicht

In dem Reiter **Nähere Angaben** können Sie frei Felder hinzufügen oder entfernen, die Sie zur Bearbeitung von Schlichtungsanträgen benötigen bzw. nicht (mehr) benötigen.

Wie können Sie Änderungen in den Infos bzw. näheren Angaben speichern?

Wenn Sie Änderungen vornehmen im **Info-Reiter** bzw. unter **nähere Angaben**, dann werden diese erst nach der Speicherung gültig.

Sie können Ihre Änderungen jederzeit unten rechts speichern, über das Kassetten-Symbol, das bei den Schnellaktionen die letzte Position einnimmt.



Sollten Sie Änderungen vorgenommen haben, ohne diese zu speichern, dann werden Sie nach dem Schließen der digitalen Fallakte gefragt, ob Sie alle Änderungen speichern möchten.

Nicht gespeicherte Änderungen



Möchten Sie die Änderungen an der Akte speichern?

× Nein

✓ Speichern

Verlauf & Notizen

Sie finden an dritter und vierter Stelle in Ihrer digitalen Fallakte die Reiter **Verlauf** und **Notizen**.

KT-2026-03-WilTo-3

Info Nähere Angaben **Verlauf** Notizen Dokumente Emails KI-Zusammenfassung

Neuer Antrag
31.03.2026 Tobias Wilharm

Nach Typ filtern Alle abwählen

Nachricht Frist Statusänderung Notiz Erstellung Ereignis Favoriten

Frist Sichtbar für Antragsteller:in Sichtbar für Antragsgegner:in 15.04.2026

Fristname: Frist Inaktivität
Fristdatum: 14.04.2026

Nachricht Sichtbar für Antragsteller:in Sichtbar für Antragsgegner:in Gelesen 31.03.2026

Von: demo5.ombudesk@CITSoftware.onmicrosoft.com
An: tobias.wilharm@ciit.eu
Betreff: KT-2026-03-WilTo-3 Antragsformular
Nachricht: Guten Tag,

Statusänderung 31.03.2026

Kein Status ⇨ Neuer Antrag

Erstellung 31.03.2026

Fall wurde erstellt

DSGVO-Bereinigung Online-Formular

🔍 🗨️ 📄 🔄 🏠 📧 📁

Was wird Ihnen im Verlauf angezeigt?

Der Verlauf zeigt Ihnen eine lückenlose sowie **chronologische Dokumentation** aller Ereignisse, die den geöffneten Fall betreffen.

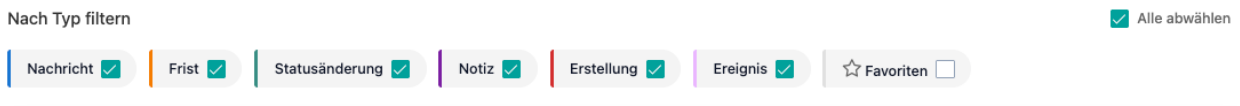
Folgende Fallereignisse finden Sie im Verlauf:

- **Nachrichten** werden chronologisch gelistet und können eingesehen werden. Sie können die Sichtbarkeit für die Parteien ändern und eine Nachricht als "Gelesen" markieren.
- **Fristen** werden im Verlauf mit ihrem Namen und Datum angezeigt und können von Ihnen als erfüllt markiert werden.
- **Statusänderungen** zeigen den vorherigen und neuen Status als auch das Datum der Änderung.

- **Notizen** erscheinen auch im Verlauf und Sie sehen das Erstellungsdatum, den/die Ersteller:in und den Inhalt der Notiz.
- **Erstellung** vermerkt das Datum, an welchem der Fall Ihre Schlichtungsstelle erreicht hat.
- **Favoriten** können wichtige Nachrichten oder Notizen sein, die Sie über das Stern-Symbol als Favorit markiert haben.

Wie können Sie den Verlauf filtern?

Über dem Verlauf finden Sie alle **Ereignis-Typen** und jeweils rechts daneben eine Checkbox.



Wenn Sie - per Klick - das Häkchen bei einer Box hinzufügen oder entfernen, dann verschwinden bzw. erscheinen diese Ereignis-Typen im Verlauf.

So können Sie den Verlauf schnell filtern, um sich einen Überblick zu verschaffen.

Keiner der Filteroptionen beeinflusst sich gegenseitig, außer der **Favoriten-Filter**, wenn Sie danach filtern werden Ihnen nur als favorit-markierte Ereignisse angezeigt.

Wie funktionieren die Notizen?

KT-2026-03-WilHTo-3

Info Nähere Angaben Verlauf **Notizen** Dokumente Emails KI-Zusammenfassung

Neuer Antrag
31.03.2026 Tobias Wilharm

17.04.2026 08:22 Tobias Wilh... 17.04.2026 08:39

Notizen sind nur für Mitarbeiter:innen Ihrer Schlichtungsstelle sichtbar!

DSGVO-Bereinigung Online-Formular

Hier können Sie interne Anmerkungen speichern, die **nicht** für Ihre externen Parteien (Antragsteller:innen/Antragsgegner:innen) sichtbar sind.

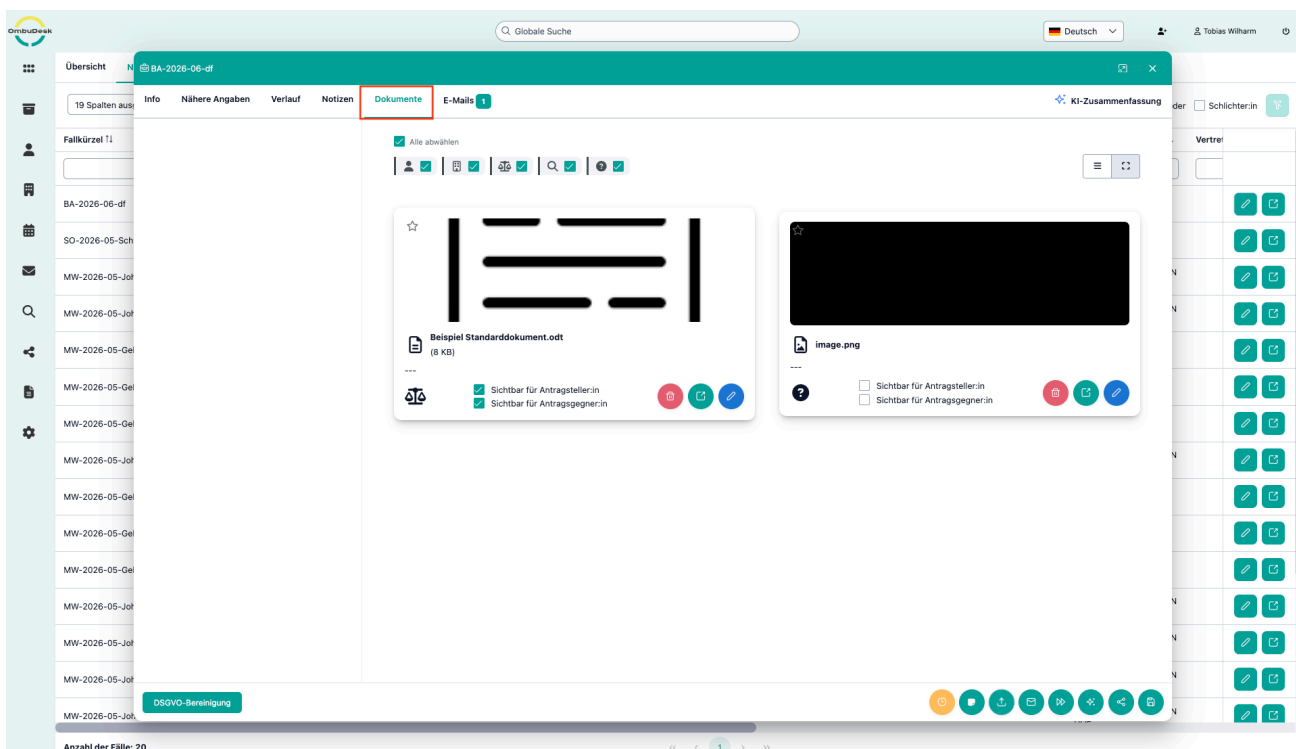
- **Notiz erstellen:** Sie können über die Schnellaktionen am unteren rechten Rand eine Notiz erstellen.
- **Inhalt:** Sie können das Freitextfeld befüllen und vermerken, ob es sich um eine **einfache** Notiz oder eine Notiz aufgrund eines **Telefonats** handelt.
- **Bearbeiten/Löschen:** Sie können eigene Notizen nachträglich anpassen oder entfernen.
- **Informationen** Jede Notiz zeigt Ihnen Informationen über den/die Autor:in, das Erstellungsdatum und ggf. das Bearbeitungsdatum an.

Dokumente

Der Reiter **Dokumente** zeigt Ihnen alle Dokumente in der digitalen Aktenansicht, die zu einem Fall gehören.

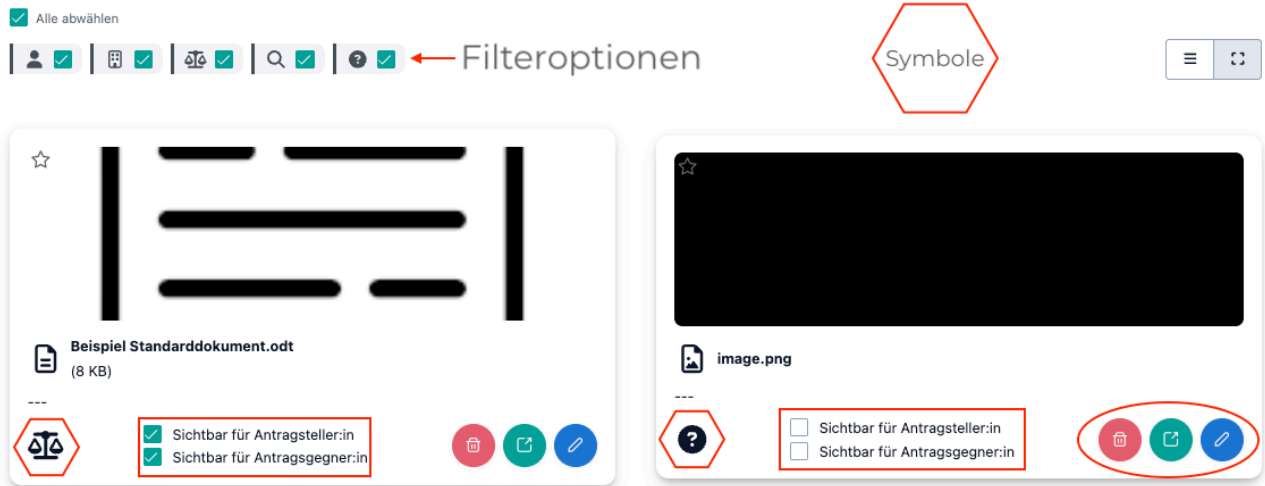
Hier werden also alle Dokumente zusammengeführt, die entweder Teil des Schlichtungsantrags gewesen sind oder von Ihnen / einer der anderen Parteien im Laufe des Verfahrens versendet worden sind.

Zusätzlich können Sie die Dokumentenablage nutzen, um Dokumente hochzuladen und per Sichtbarkeitsschaltfläche für eine oder beide anderen Parteien freizugeben.



Wie ist die Dokumenten-Ansicht aufgebaut?

Alle Dokumente eines Falls werden tabellarisch aufgelistet und zeigen Ihnen folgende Informationen:



- **Dateiname:** Name der Datei (z. B.: "Vertrag.pdf").
- **Symbolbild:** Zeigt Ihnen auf einen Blick, ob Sie oder Antragsteller:in bzw. -gegner:in das Dokument hochgeladen haben.
- **Dateigröße:** Größe der Datei (z.B.: 7 KB)
- **Sichtbarkeit:** Verwaltung der Sichtbarkeit von Dokumenten für Antragsteller:in bzw. gegner:in über Schaltflächen.
- **Filter:** Sie können die Dokumente nach Parteien filtern, die Sie hochgeladen haben (Antragsteller:in, -gegner:in, Schlichtungsstelle, Sachverständige, Unbekannt)
- **Aktionen:** Sie können Dokumente mit dem roten Mülleimer-Symbol löschen, mit dem grünen Pfeil-Symbol öffnen und mit dem blauen Stift-Symbol bearbeiten.

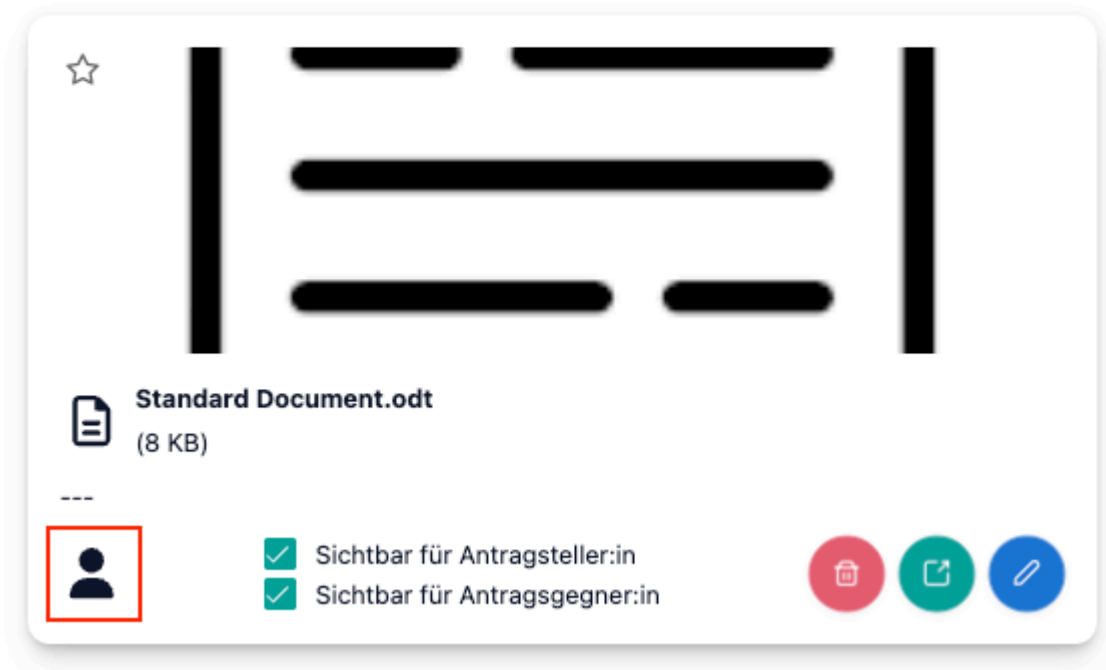
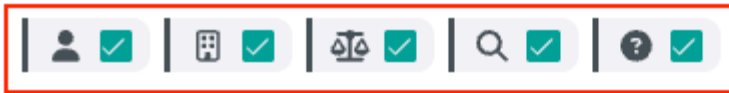
Wenn Sie ein Dokument bearbeiten, können Sie die **Quelle** des Dokuments ändern, **Stichworte** hinzufügen bzw. eine interne **Bezeichnung** vergeben:

Dokument aktualisieren - Beispiel Standarddokument.odt 🗖️ ✕

Quelle	<input style="border: 1px solid #ccc;" type="text" value="Schlichtungsstelle"/>
Stichwortfeld	<input style="border: 1px solid #ccc;" type="text"/>
Interne Bezeichnung	<input style="border: 1px solid #ccc;" type="text" value="Standarddokument1"/>

🗖️

Was bedeuten die Symbol-Bilder?



Sie sehen in OmbuDesk Symbolbilder bzw. Piktogramme, um auf einen Blick erkennen zu können, woher bspw. ein Dokument stammt oder **wer** eine Nachricht an **wen** geschrieben hat in der Verlauf- bzw. Email-Ansicht.

Folgende **Symbolbilder** bzw. **Piktogramme** werden in OmbuDesk in verwendet:

Dieses Symbolbild stellt den/die **Antragssteller:in** dar:



Dieses Symbolbild stellt den/die **Antragsgegner:in** dar:



Dieses Symbolbild stellt Ihre **Schlichtungsstelle** dar:



Dieses Symbolbild stellt den/die **Sachverständige:n** dar:



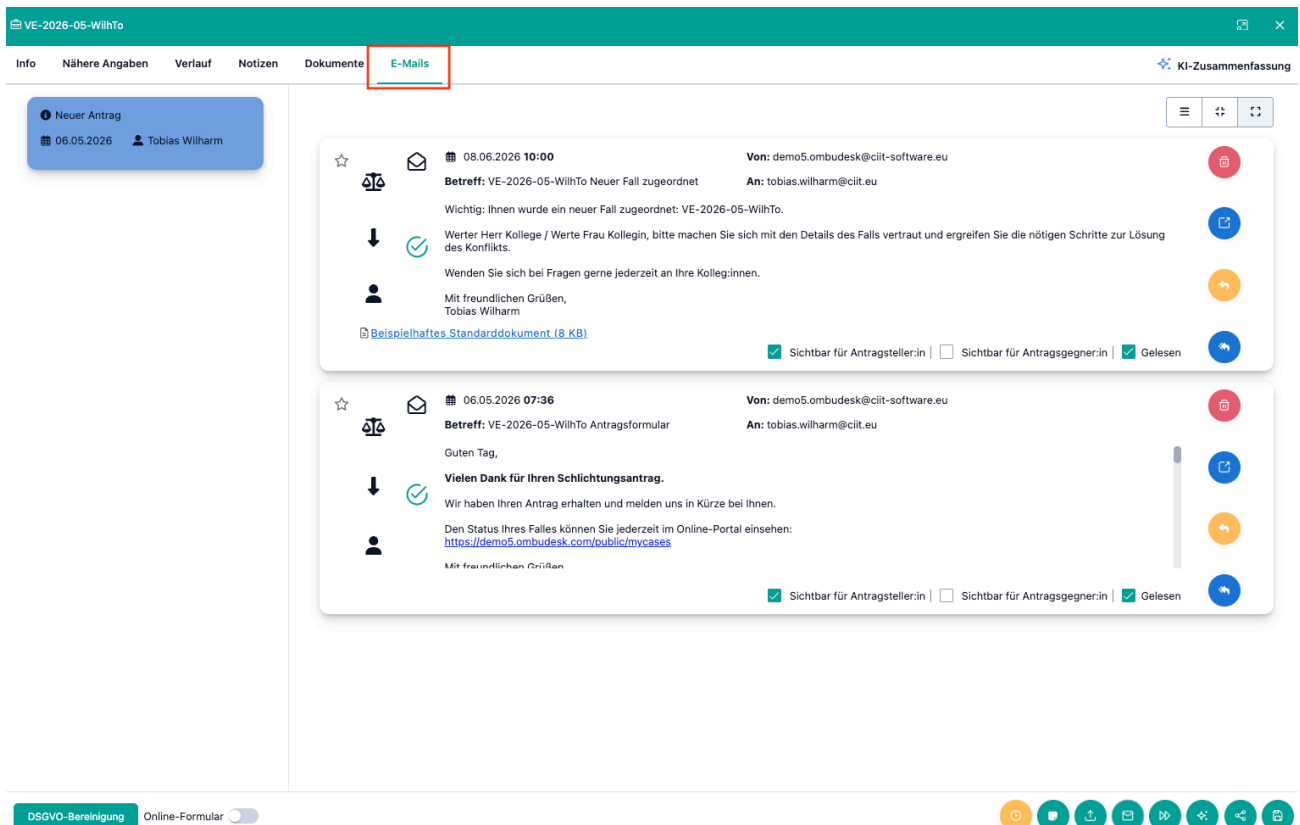
Dieses Symbolbild stellt eine **unbekannte Quelle** dar:



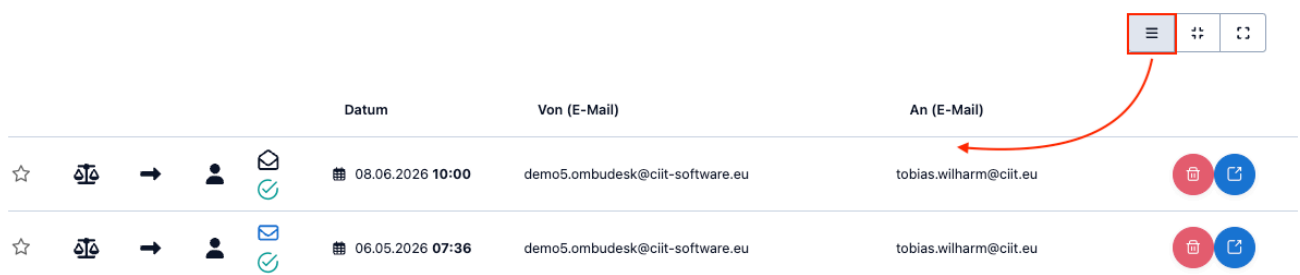
Emails / Nachrichten

In der **E-Mail-Ansicht** finden Sie die **gesamte** Kommunikation an einem Ort.

Denn hier bündelt OmbuDesk alle E-Mails bzw. Nachrichten, die Sie, Antragssteller:innen und -gegner:innen versendet haben.



Welche Informationen sehen Sie auf einen Blick im E-Mail-Reiter?



	Datum	Von (E-Mail)	An (E-Mail)	
☆	08.06.2026 10:00	demo5.ombudesk@ciit-software.eu	tobias.wilharm@ciit.eu	🗑️ 📧
☆	06.05.2026 07:36	demo5.ombudesk@ciit-software.eu	tobias.wilharm@ciit.eu	🗑️ 📧

Folgende Informationen finden Sie in jeder Darstellungsform Ihrer E-Mails/Nachrichten:

Datenfelder:

- **Datum/Uhrzeit:** Datum und Uhrzeit werden für jede Nachricht festgehalten.
- **Sender/Empfänger:** Sender:in und Empfänger:innen werden per Adresse angezeigt.

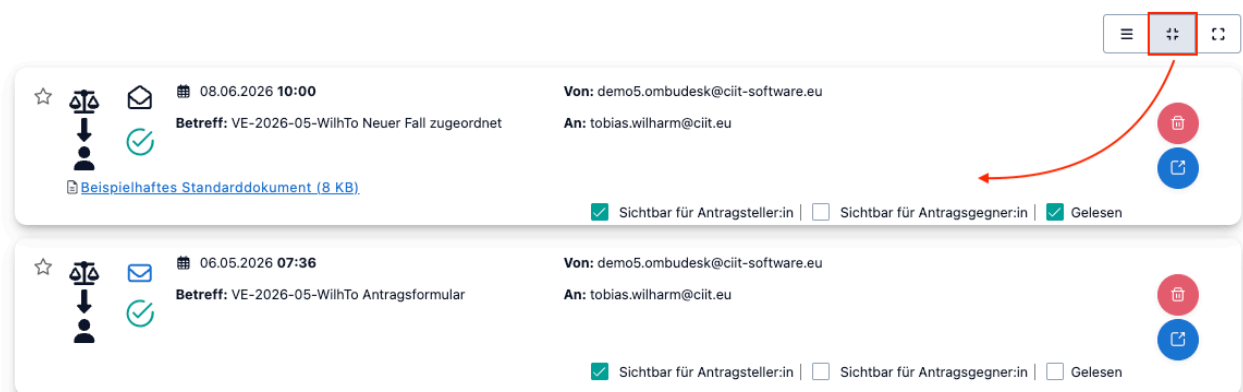
Symbol-Anzeigen:

- **Favorit:** Das Sternsymbol zeigt, ob Sie eine Nachricht als Favorit markiert haben.
- **Kommunikationsrichtung:** Die Piktogramme zeigen Ihnen, wer Sender:in und wer Empfänger:in einer Nachricht gewesen ist.
- **Gelesen/Ungelesen:** Das Brief-Symbol zeigt, ob Sie eine Nachricht gelesen (offener Brief) oder noch nicht gelesen haben (geschlossener Brief).
- **Gesendet/Entwurf/Genehmigung** Das grüne Häkchen bedeutet, dass die E-Mail versendet wurde, der orange Stift, dass es sich um einen Entwurf handelt und das blaue Fragezeichen, dass ein Entwurf zur Genehmigung vorliegt.

Verfügbare Aktionen:

- **Nachricht löschen/öffnen:** Jedes Kärtchen hat am rechten Rand das rote Symbol für "Löschen" und das blaue Symbol für "Öffnen".

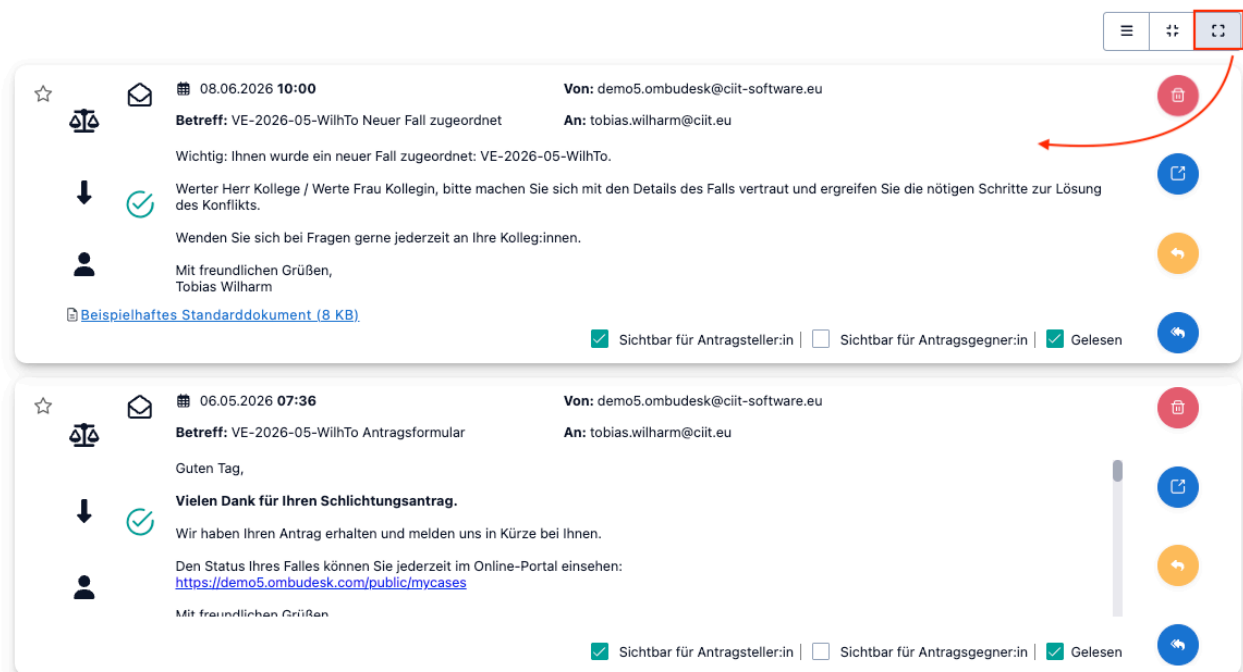
Folgende Felder kommen hinzu, wenn Sie die mittlere Anzeigegröße wählen:



- **Betreff:** Der Betreff von Nachrichten.
- **Sichtbarkeit** Sie können die Sichtbarkeit einer Nachricht für beide Parteien per Klick verändern.

- **Gelesen** Sie können eine Nachricht als gelesen markieren, indem Sie das Kästchen anklicken.
- **Anhänge:** Sie sehen angehängte Dateien am linken, unteren Rand jedes Kärtchens.

Wenn Sie die größte Darstellungsform wählen, dann sehen Sie auch folgende Elemente:



- **Vorschau:** Der Inhalt jeder Nachricht/E-Mail wird Ihnen direkt in der Karte angezeigt.
- **Antworten:** Sie können mit dem orangenen Pfeil am rechten Rand auf Nachrichten antworten.
- **Allen Antworten:** Sie können mit dem blauen Mehrfachpfeil darunter allen antworten.

Wie werden Nachrichten dem richtigen Fall zugeordnet?

Jeder Fall enthält eine **eindeutige Fallnummer**, die bei der Erstellung generiert wird.

Diese Fallnummer ist beim Verfassen von Nachrichten an einer Partei immer korrekt vorbefüllt. Wenn Beteiligte Ihnen also antworten, erkennt OmbuDesk an der versendeten Identifikationsnummer den richtigen Fall.

Wenn Sie das Portal für Ihre Antragssteller:innen und -gegner:innen nutzen, dann ordnet OmbuDesk darüber geschriebene Nachrichten automatisch dem richtigen Fall zu.

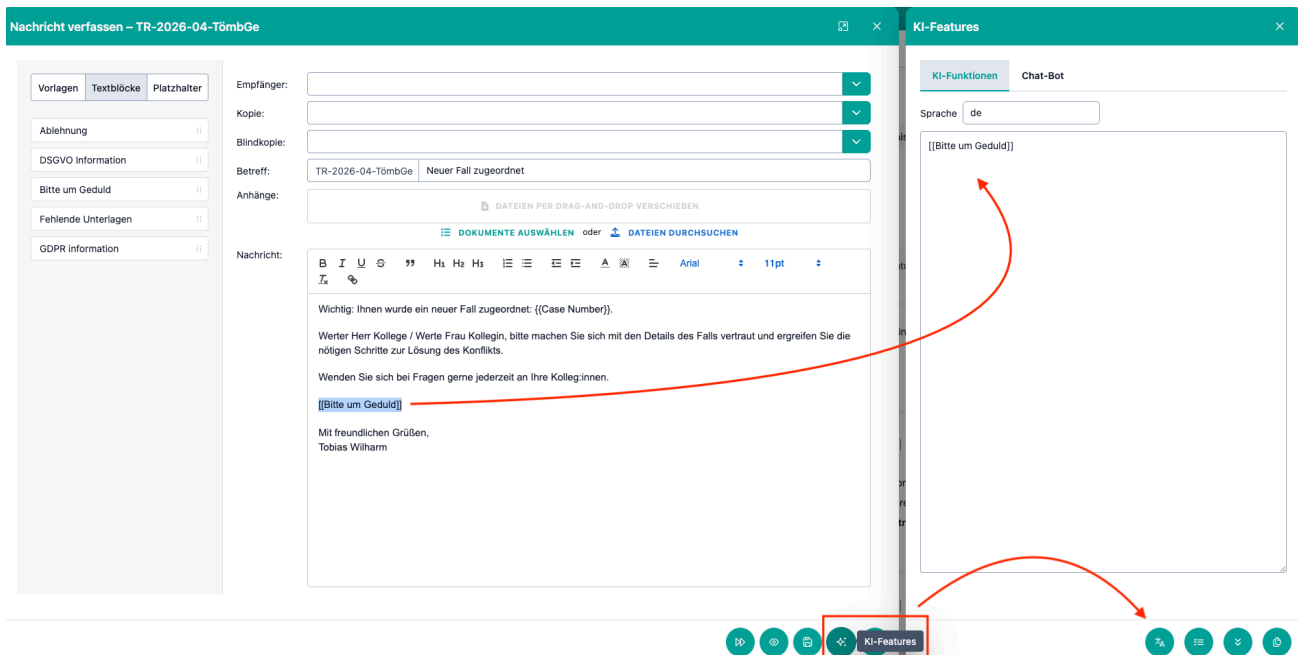
Falls eine Partei Ihnen manuell eine E-Mail schickt, ohne die Fallnummer anzugeben, aber die E-Mail-Adresse bereits bekannt ist, dann ordnet OmbuDesk die Nachricht dem richtigen Fall zu.

Sollte eine Partei eine E-Mail schicken, ohne die Fallnummer anzugeben und die E-Mail-Adresse hat mehrere offene Fälle, finden Sie die Nachricht unter [Unzuordenbare Nachrichten](#)

KI-Features

KI-Chatbot und KI-Features

Sie haben im Nachrichten-Verfassen-Fenster und in der digitalen Fallakte unter den Schnellaktionen jederzeit Zugriff auf die **KI-Features** von OmbuDesk.



Wenn Sie die KI-Funktionen über einen Klick öffnen, sehen Sie zuerst den **Chatbot von OmbuDesk**.

Wie unterstützt Sie der OmbuDesk-Chatbot?

Der Chatbot ist mit den **Details der jeweiligen Akte vertraut** und kann Ihre Fragen dazu beantworten. Sie können den OmbuDesk-Chatbot also als **Sparringpartner nutzen**, um bspw. die nächsten Schritte in einem Schlichtungsantrag zu ermitteln.

Je nachdem, ob Sie Text in der E-Mail markiert haben, bevor Sie die KI-Features aufrufen, sehen Sie im Dialog-Fenster entweder den **gesamten Text der E-Mail (nichts markiert)** oder **nur den markierten Text**.

Welche weiteren KI-Features stehen Ihnen zur Verfügung?

Neben dem Chatbot gibt es drei KI-Features, die Sie vor allem in der Kommunikation mit Ihren verschiedenen Parteien unterstützen:

Sprache

Mit freundlichen Grüßen,
Tobias Wilharm

Übersetzung Korrektion Vereinfachung



1. Übersetzung

Die Übersetzungsfunktion ermöglicht Ihnen den Text im Fenster in alle Sprachen zu übersetzen, die Ihr KI-Modell unterstützt. In der Regel sind das offiziell über 70+ Sprachen.

2. Korrektur

Die Korrekturfunktion korrigiert mit einem Klick alle Fehler in dem Dialogfenster. Diese Funktion ist nützlich, wenn Sie Fehler bei längeren Texten vermeiden möchten.

3. Textvereinfachung

Die Textvereinfachung reduziert die Komplexität der genutzten Sprache. So können Sie entweder juristische Antworten Ihrer Parteien leichter verstehen oder Ihre eigenen Texte einfacher verständlich machen.

KI-Zusammenfassung

Die KI-Zusammenfassung nutzt das Antragsformular, Dokumente, Notizen, Bearbeitungsschritte und die gesamte Kommunikation, um Ihnen eine prägnante Zusammenfassung zur Verfügung zu stellen.

PF-2026-04-WilhTo

Info Nähere Angaben Verlauf Notizen Dokumente Emails 1

KI-Zusammenfassung

Warten auf Stellungn...
21.0... Tobias W...

Neuer Antrag
21.0... Tobias W...

KI-Zusammenfassung

Herr Tobias Wilharm reichte eine Beschwerde gegen die Wiener Pflege ein. Die zuständige Betreuungskraft, Frau Chiara Lucia Seelenheil, erschien ab dem 01.04.2026 ohne Angabe von Gründen nicht mehr zur Pflege seines Vaters. Die Verwaltung der Wiener Pflege wurde am selben Tag telefonisch informiert, versprach Rückmeldung, reagierte jedoch bis dato nicht. Frau Seelenheil war mehr als zwei Wochen abwesend, ohne dass eine Vertretung organisiert oder eine Erklärung gegeben wurde.

Herr Wilharm schildert erhebliche Belastungen, da er aufgrund des Ausfalls kurzfristig beruflich pausieren musste, um die Pflege seines Vaters selbst zu übernehmen. Daraus resultierten persönlicher Aufwand und finanzielle Einbußen. Die mangelnde Kommunikation und fehlende Lösung durch die Wiener Pflege kritisiert er als unprofessionell.

Gefordert werden die umgehende Bereitstellung einer Ersatzpflegekraft, eine schriftliche Stellungnahme zu den Gründen von Frau Seelenheils Abwesenheit sowie eine finanzielle Entschädigung in Form von Tagesgeldsätzen für 1,5 Wochen.

DSGVO-Bereinigung Online-Formular

⏪ ⏩ 📄 📧 📁 🔄 📎

Die KI-Zusammenfassung ist ein optionales Werkzeug, das eine schnelle Übersicht über den Inhalt und den aktuellen Stand eines Schlichtungsverfahrens bietet.

Welches KI-Modell erstellt Ihre KI-Zusammenfassungen?

Jedes KI-Modell kann an OmbuDesk angebunden werden, um KI-Zusammenfassungen zu erzeugen. In der Test-Umgebung nutzt OmbuDesk eine Version von ChatGPT, die innerhalb Europas gehostet wird.

Welche Vorteile bietet Ihnen eine KI-Zusammenfassung?

Wenn Sie jeden Tag an vielen verschiedenen Schlichtungsanträgen arbeiten, dann ist es möglich, dass Sie bei einer neuen Entwicklung in einem Fall nicht mehr den ganzen Kontext kennen.

Mit der KI-Zusammenfassung können Sie schnell & einfach einen Überblick über den Fortschritt eines Schlichtungsantrags verschaffen.

Das ermöglicht es Ihnen ...

... **Zeit zu sparen**, denn Sie müssen sich nicht erneut den ganzen Fallverlauf anschauen.

... **unbekannte Fälle leichter weiterzuführen**, denn Sie sehen sofort den Bearbeitungsstand einer Kolleg:in in der Zusammenfassung.

... **sich auf das Wesentliche zu konzentrieren**, denn Sie müssen keine Energie mit der Durchsicht von Dokumenten, E-Mails und Co. verschwenden.

Was ist das Problem, wenn es noch keine KI-Zusammenfassung gibt?

Wenn Sie noch keine KI-Zusammenfassung für einen Fall sehen, dann ist der Fall zeitlich noch zu jung für eine generierte Antwort. In der Regel dauert es eine halbe Stunde bis zur Zusammenfassung.

Ist die KI-Zusammenfassung immer aktuell?

Ja, die KI-Zusammenfassung wird bei jeder Veränderung aktualisiert. Wenn in einem Schlichtungsantrag also eine neue Entwicklung passiert (eine neue Nachricht eingeht, Dokumente hochgeladen werden, etc.), dann wird auch die KI-Zusammenfassung innerhalb einer halben Stunde aktualisiert.

Schnellaktionen

Die Schnellaktionen von OmbuDesk ermöglichen Ihnen einen Schlichtungsantrag effizient zu bearbeiten. Sie finden die Schnellaktionen in der unteren Leiste der digitalen Fallakte.

The screenshot shows the OmbuDesk interface for a digital case file. The top navigation bar includes 'Info', 'Nähere Angaben', 'Verlauf', 'Notizen', 'Dokumente', and 'Emails 1'. A 'KI-Zusammenfassung' button is visible on the right. The main form contains the following fields:

- Erstellungsdatum: 28.04.2026 19:45
- Fallstatus: Neuer Antrag
- Unterstatus: ---
- Branche: Reisen
- Unterbranche: (empty)
- Tags: (empty)
- Bearbeiter:in: (empty)
- Schlichter:in: (empty)
- Co-Bearbeitung: (empty)
- Name Stellvertreter:in: (empty)
- Name Antragsteller:in: Geza TÖMBÖLY
- Vertretung Antragsteller:in: (empty)
- Antragsgegner:in: Firma Sonnenblick Reisen GmbH
- Ansprechpartner:in: (empty)

At the bottom, there are buttons for 'DSGVO-Bereinigung' and 'Online-Formular'. A toolbar on the right contains icons for: a clock (deadline), a speech bubble (note), an upload arrow (document), an envelope (message), a play button (status), a star (KI), a share icon, and a save icon.

Welche Schnellaktionen stehen Ihnen in der Aktenansicht zur Verfügung?



Wenn Sie sich in der digitalen Aktenansicht von OmbuDesk befinden, stehen Ihnen folgende Schnellaktionen zur Verfügung (von links nach rechts):

1. **Frist setzen:** Setzen Sie eine Frist auf ein bestimmtes Datum.
2. **Notiz hinzufügen:** Fügen Sie dem Fall eine Notiz hinzu.
3. **Dokument hochladen:** Fügen Sie dem Fall ein neues Dokument hinzu.
4. **Nachricht schreiben** Versenden Sie eine Nachricht an Ihre Parteien.
5. **Status wechseln:** Verändern Sie den Status eines Falls.
6. **KI-Funktionen:** Nutzen Sie die KI-Funktionen von OmbuDesk.

- 7. **Ähnlichkeitssuche:** Finden Sie ähnliche Fälle in Ihrem Datensatz.
- 8. **Speichern:** Speichern Sie alle Änderungen an einem Fall.



Wie steigern Sie mit den Schnellaktionen Ihre Effizienz in der Fallbearbeitung?


Die einzelnen Schnellaktionen sind entweder verknüpft zu anderen Funktionalitäten oder erleichtern Ihnen die Arbeit als eigenständige Funktion.

In Folge finden Sie die genau Funktionsbeschreibung jeder Schnellaktion:


Frist setzen

Wenn Sie eine neue Frist setzen, können Sie einen **Namen vergeben** und das **Fälligkeitsdatum** auswählen.

Frist setzen - TR-2026-04-TömbGe  

Beschreibung (mind. 3, max. 255 Zeichen)* 

< Mai 2026							> Juni 2026						
So	Mo	Di	Mi	Do	Fr	Sa	So	Mo	Di	Mi	Do	Fr	Sa
26	27	28	29	30	1	2	31	1	2	3	4	5	6
3	4	5	6	7	8	9	7	8	9	10	11	12	13
10	11	12	13	14	15	16	14	15	16	17	18	19	20
17	18	19	20	21	22	23	21	22	23	24	25	26	27
24	25	26	27	28	29	30	28	29	30	1	2	3	4
31	1	2	3	4	5	6							



Die so gesetzte Frist erscheint dann im [Verlauf](#) Ihrer Akte, in dem Reiter [Fristen](#) und falls die Frist abläuft auch in dem Reiter [Abgelaufene Fristen](#) im Dashboard.


Diese Verknüpfung zu anderen Datenseiten in OmbuDesk ermöglicht Ihnen jederzeit den **Überblick zu behalten über all Ihre Fristen**.


Notiz hinzufügen

Wenn Sie eine neue Notiz zu einem Fall hinzufügen möchten, öffnet sich ein Freitextfeld, in dem Sie Informationen eintragen können. Alle Notizen sind nur für **Mitarbeiter:innen Ihrer Schlichtungsstelle sichtbar**.

Neue Notiz - TR-2026-04-TömbGe 🗨️ ✕

Dieses Freitextfeld ermöglicht Ihnen Informationen zu einzelnen Fällen für alle Mitarbeiter:innen Ihrer Schlichtungsstelle sichtbar zu hinterlegen.

 DATEIEN PER DRAG-AND-DROP VERSCHIEBEN

oder  DATEIEN DURCHSUCHEN

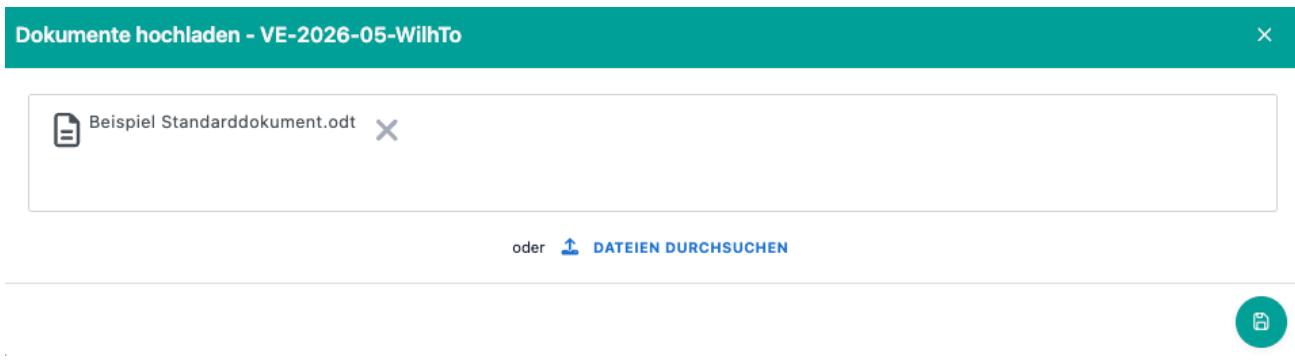


Die neue Notiz ist dann auch im [Verlauf](#)- bzw. [Notiz-Reiter](#) der einzelnen Akte einsehbar.

So können Sie jederzeit Informationen mit Ihren Kolleg:innen nachvollziehbar teilen, um Wissenssilos zu einzelnen Fällen zu vermeiden.

Dokument hochladen

Wenn Sie ein neues Dokument hochladen möchten, können Sie diese Schnellaktion nutzen. Sie können Dokumente einfach hineinziehen oder Ihre Dateien nach dem richtigen Dokument durchsuchen.

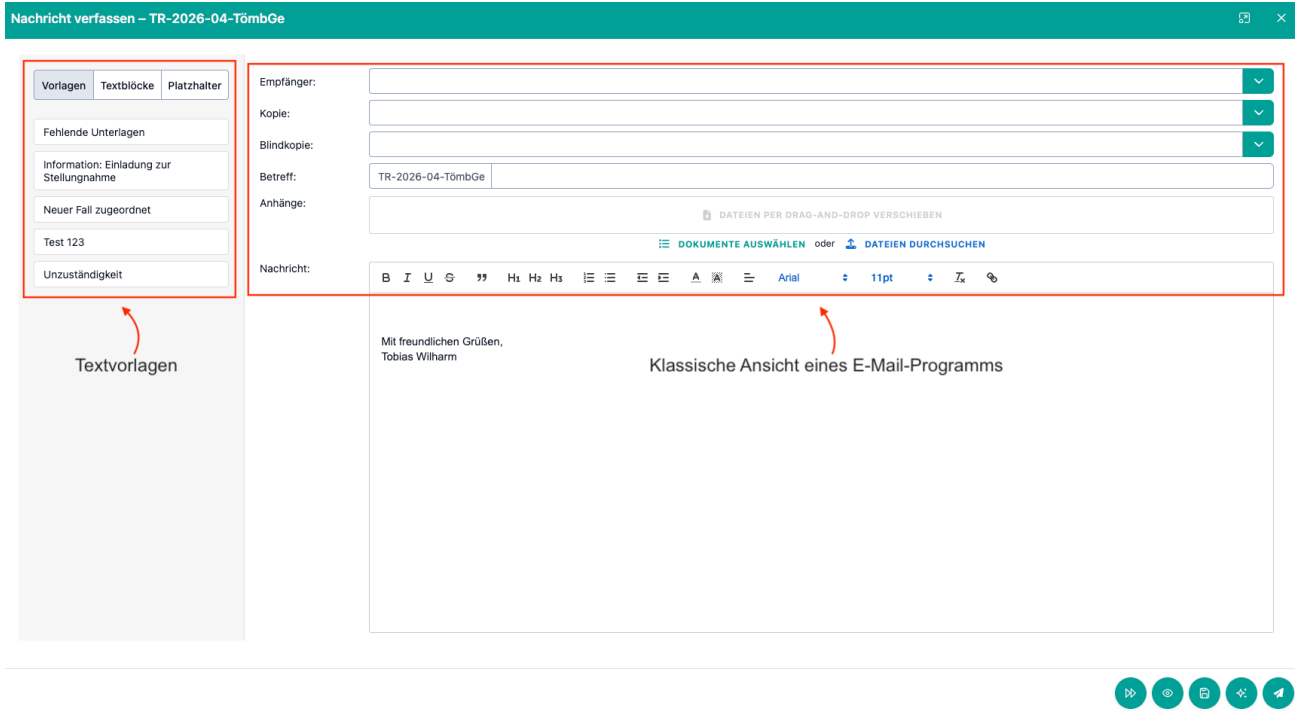


Alle so hochgeladenen Dokumente finden sich sowohl im **Dokumenten-Reiter** als auch zur Schnellauswahl beim **Nachrichten schreiben**.

Nachricht verfassen

Wenn Sie eine Nachricht verfassen, dann können Sie alle vordefinierten E-Mail-Vorlagen bzw. Textbausteine nutzen, deren Bearbeitung in den **Einstellungen** näher beschrieben ist.

Außerdem ähnelt das Dialogfenster für das Nachrichten-Verfassen gängigen E-Mail-Programmen, die Sie bereits gewohnt sind:



Welche wichtigen Funktionalitäten stehen Ihnen beim Nachrichten-Verfassen zur Verfügung?

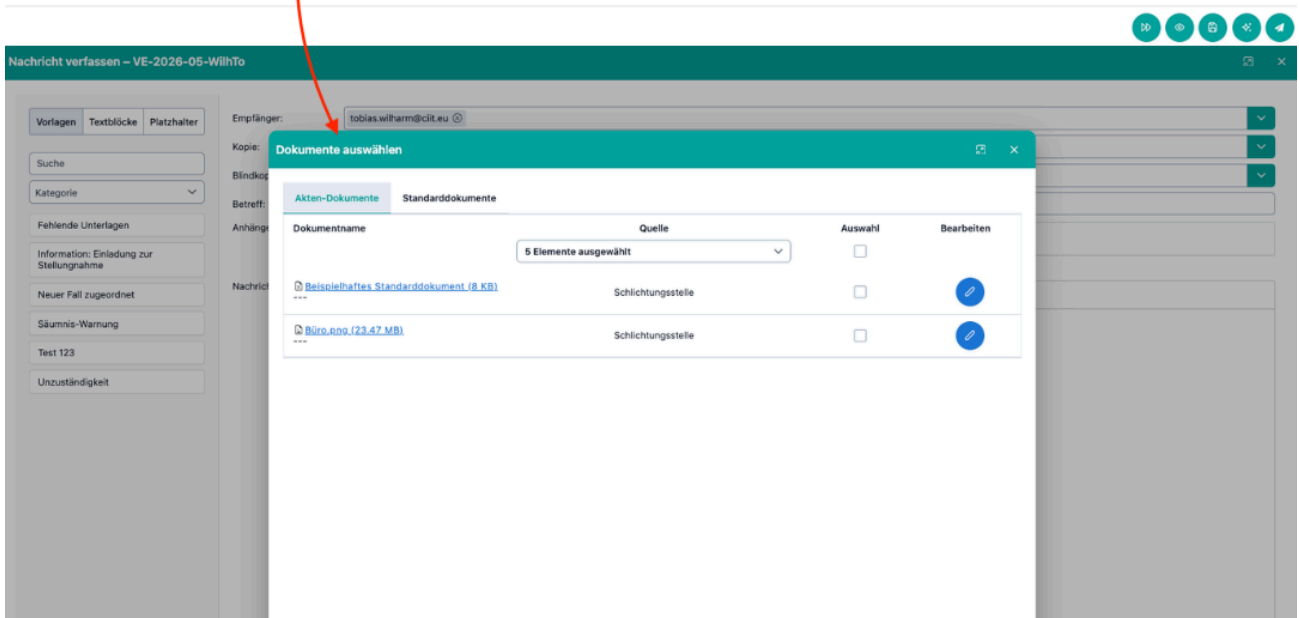
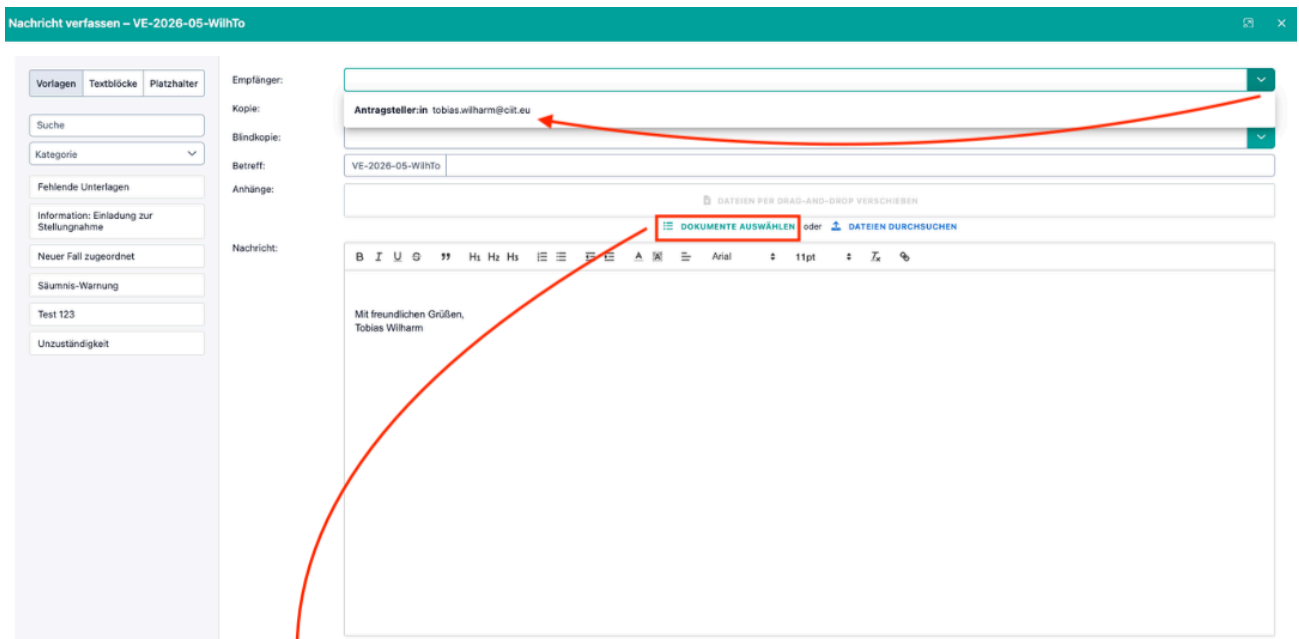
Nachrichten verfassen ist das zentrale Kommunikationswerkzeug in OmbuDesk. Diese Funktion ist zusätzlich an vielen Stellen mit anderen Funktionalitäten verknüpft.

Neben den E-Mail-Vorlagen, Textbausteinen und Platzhaltern, gibt es eine Reihe von anderen Funktionen, die Sie bei Ihrer Kommunikation unterstützen:

1. Automatisierte Vorauswahl der Empfänger:innen und der Dokumente

Wenn Sie die Empfänger:innen einer Nachricht befüllen möchten, bietet Ihnen OmbuDesk automatisch hinterlegte E-Mail-Adressen für den spezifischen Fall an.

Ähnlich dazu finden Sie unter "Dokumente auswählen" alle Dokumente, die bereits diesem Schlichtungsantrag zugeordnet worden sind.



2. Entwürfe und Genehmigungen als Status-Wechsel

Sie können im Nachrichten-Verfassen-Fenster unten rechts die Aktion "Status-Wechsel" wählen.

Nachricht verfassen – TR-2026-04-TömbGe

Vorlagen Textblöcke Platzhalter

Fehlende Unterlagen

Information: Einladung zur Stellungnahme

Neuer Fall zugeordnet

Test 123

Unzuständigkeit

Empfänger:

Kopie:

Blindkopie:

Betreff: TR-2026-04-TömbGe

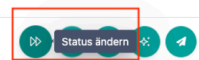
Anhänge:

DATEIEN PER DRAG-AND-DROP VERSCHIEBEN

DOKUMENTE AUSWÄHLEN oder DATEIEN DURCHSUCHEN

Nachricht:

Mit freundlichen Grüßen,
Tobias Wilharm



Nachricht - Status ändern

Status Entwurf

Anmerkung Entwurf
Genehmigung

✓

Wenn Sie eine Nachricht als **Entwurf speichern**, finden Sie die Nachricht danach im "E-Mail"-Reiter der Akte.

Wenn Sie eine Nachricht auf **Genehmigung setzen**, erscheint Sie zur Freigabe bei den berechtigten Personen unter Genehmigungen und erscheint im "E-Mail"-Reiter.

Sie können mehr über Genehmigungen im eigenen Abschnitt zu [Genehmigungen](#) herausfinden.

TR-2026-04-TömbGe

Info Nähere Angaben Verlauf Notizen Dokumente Emails 1 KI-Zusammenfassung

Neuer Antrag
28.04.20... Geza Tömböly

Nicht gesendet
Betreff: TR-2026-04-TömbGe
Hier kann eine Nachricht genehmigt/abgelehnt werden
Sichtbar für Antragsteller:in | Sichtbar für Antragsgegner:in | Gelesen

Nicht gesendet
Betreff: TR-2026-04-TömbGe
Dieses Symbol zeigt, dass die Nachricht ein Entwurf ist
Gelesen

28.04.2026 20:08
Betreff: Re: TR-2026-04-TömbGe Antragsformul...
Von: geza.tomboly@ciit-software.com
An: demo5.ombudesk@ciit-software.eu
buchungsbestaetigung_reisebuero_fiktiv.pdf
Sichtbar für Antragsteller:in | Sichtbar für Antragsgegner:in | Gelesen

28.04.2026 19:45
Betreff: TR-2026-04-TömbGe Antragsformular
Von: demo5.ombudesk@ciit-software.eu
An: geza.tomboly@ciit.eu
Sichtbar für Antragsteller:in | Sichtbar für Antragsgegner:in | Gelesen

DSGVO-Bereinigung Online-Formular

3. E-Mail-Entwurf anzeigen

Wenn Sie Textbausteine bzw. Platzhalter in Ihren E-Mails nutzen, werden diese zur besseren Übersicht nicht direkt im E-Mail-Editor ergänzt.

Sie können jederzeit sehen, wie eine E-Mail beim Versenden Ihre Empfänger:innen erreicht, indem Sie die **Vorschau (Augen-Symbol)** anklicken.

Nachricht:

B I U H1 H2 H3 Arial 11pt

Wichtig: Ihnen wurde ein neuer Fall zugeordnet: {{Case Number}}.

Werter Herr Kollege / Werte Frau Kollegin, bitte machen Sie sich mit den Details des Falls vertraut und ergreifen Sie die nötigen Schritte zur Lösung des Konflikts.

Wenden Sie sich bei Fragen gerne jederzeit an Ihre Kolleg:innen.

[[Bitte um Geduld]]

Mit freundlichen Grüßen,
Tobias Wilharm

Hier sehen Sie, wie Textbausteine und Platzhalter ergänzt werden

Vorschau anzeigen

4. KI-Funktionen

Sie haben im Nachrichten-Verfassen-Fenster jederzeit Zugriff auf die KI-Features von OmbuDesk.

Sie können entweder sich entweder mit dem **Chatbot** über Details des Falls austauschen oder Texte **übersetzen, korrigieren bzw. vereinfachen**.

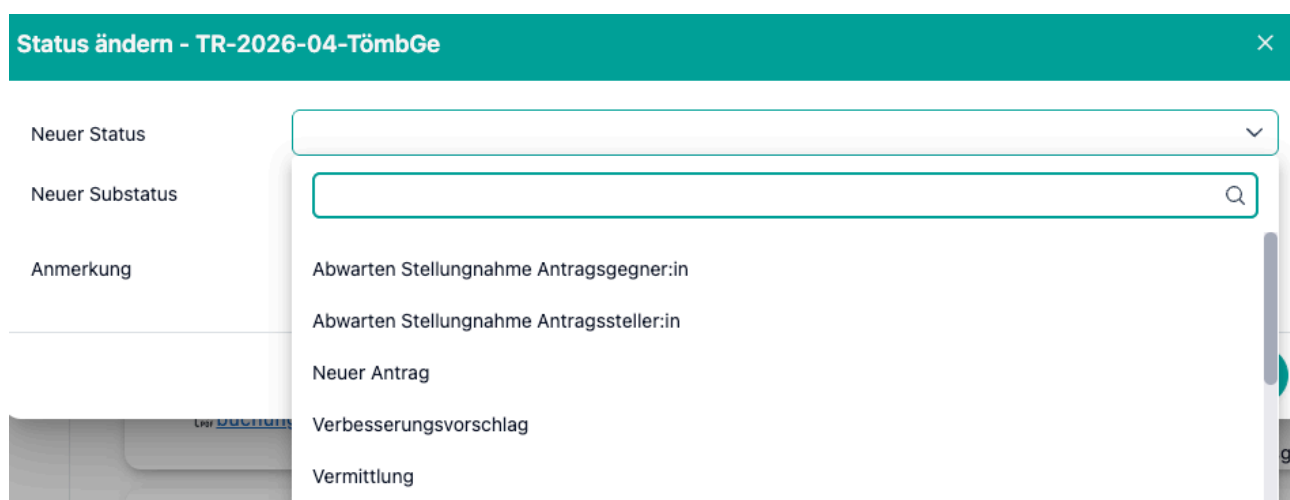
Wenn Sie mehr über die KI-Features erfahren möchten, dann drücken Sie hier auf [KI-Features](#).

Status-Wechsel

Die wichtigste Schnellaktion, um einen Schlichtungsantrag schrittweise entlang Ihrer Prozesse zu bearbeiten, ist der Status-Wechsel.

Im Einstellungsbereich für den [Fallstatus](#) finden Sie die Erklärung, wie Sie die verschiedenen Status an Ihre Bedürfnisse anpassen.

Wenn Sie die Schnellaktion auswählen, öffnet sich ein **Dialogfenster**, das eine Auswahlliste aller verfügbaren Status anbietet:



Sie können jeden Status-Wechsel mit **Automatisierungen** bezüglich dem **E-Mail-Versand** und der **Fristsetzung verknüpfen**.

Sie erhalten dann beim Wechseln eines Status einen **Hinweis**, welche verknüpften Aktionen OmbuDesk im Hintergrund für Sie ausführt:

Neuer Status

Abwarten Stellungnahme Antragsgegner:in



Neuer Substatus



Anmerkung

Der Wechsel des Status führt zu folgenden Systemaktionen:

Benachrichtigungen

- #1: E-Mail gemäß der Vorlage Information an das Gegnerunternehmen wird an die Antragsgegner:in gesendet.

Es wird keine Frist erstellt.



Ähnlichkeitssuche

Auch die [Ähnlichkeitssuche](#) ist als Schnellaktion in jeder digitalen Fallakte hinterlegt.

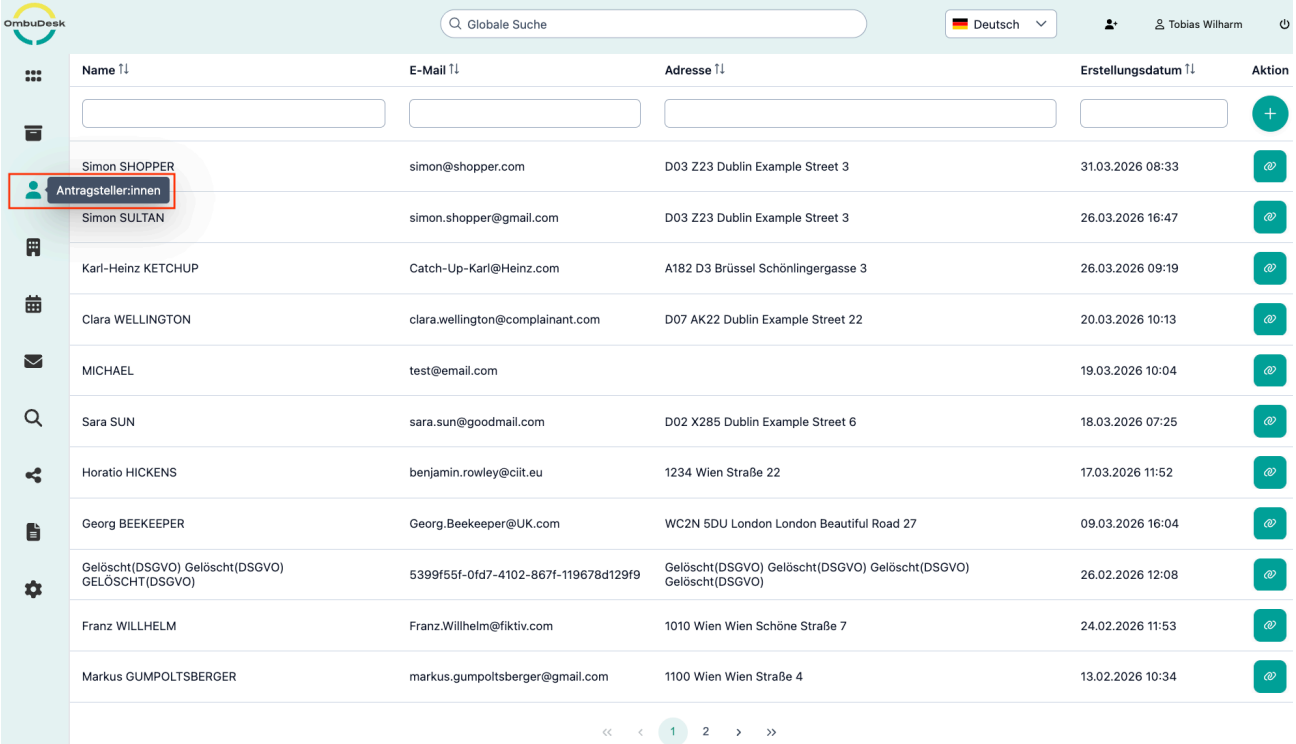
Die Ähnlichkeitssuche unterstützt Sie dabei, ähnliche Fälle zu finden, um bereits bewährtes Wissen für Ihren derzeitigen Schlichtungsantrag nutzbar zu machen.

Nähere Informationen zur Verwendung finden Sie im Handbuch unter "Suche" oder indem Sie in der ersten Zeile auf das Wort "Ähnlichkeitssuche" klicken.

Antragsteller:innen & -gegner:innen

Sie finden in der linken Navigationsleiste sowohl das **Verzeichnis "Antragsteller:innen"** als auch das **Verzeichnis "Antragsgegner:innen"**.

Beide Verzeichnisse funktionieren gleich, weshalb die Funktions- und Aktionsbeschreibungen nur beispielhaft am Verzeichnis für Antragsteller:innen gezeigt werden.



Name ↑↓	E-Mail ↑↓	Adresse ↑↓	Erstellungsdatum ↑↓	Aktion
Simon SHOPPER	simon@shopper.com	D03 Z23 Dublin Example Street 3	31.03.2026 08:33	ⓘ
Simon SULTAN	simon.shopper@gmail.com	D03 Z23 Dublin Example Street 3	26.03.2026 16:47	ⓘ
Karl-Heinz KETCHUP	Catch-Up-Karl@Heinz.com	A182 D3 Brüssel Schönlingergasse 3	26.03.2026 09:19	ⓘ
Clara WELLINGTON	clara.wellington@complainant.com	D07 AK22 Dublin Example Street 22	20.03.2026 10:13	ⓘ
MICHAEL	test@email.com		19.03.2026 10:04	ⓘ
Sara SUN	sara.sun@goodmail.com	D02 X285 Dublin Example Street 6	18.03.2026 07:25	ⓘ
Horatio HICKENS	benjamin.rowley@ciit.eu	1234 Wien Straße 22	17.03.2026 11:52	ⓘ
Georg BEEKEEPER	Georg.Beekeeper@UK.com	WC2N 5DU London London Beautiful Road 27	09.03.2026 16:04	ⓘ
Gelöscht(DSGVO) Gelöscht(DSGVO) GELOESCHT(DSGVO)	5399f55f-0fd7-4102-867f-119678d129f9	Gelöscht(DSGVO) Gelöscht(DSGVO) Gelöscht(DSGVO) Gelöscht(DSGVO)	26.02.2026 12:08	ⓘ
Franz WILLHELM	Franz.Willhelm@fiktiv.com	1010 Wien Wien Schöne Straße 7	24.02.2026 11:53	ⓘ
Markus GUMPOLTSBERGER	markus.gumpoltsberger@gmail.com	1100 Wien Wien Straße 4	13.02.2026 10:34	ⓘ

Welchen Zweck erfüllt die Übersicht?

Hier sehen Sie alle Antragsteller:innen und ihre persönlichen Angaben, die im Antragsformular erfasst worden sind. Das Verzeichnis erleichtert sowohl das **Durchsuchen** Ihrer Antragsteller:innen als auch die **Bearbeitung** der zugehörigen Daten.

Wie ist die Antragsteller:innen-Ansicht aufgebaut?

Folgende Informationen über Ihre Antragsteller:innen werden tabellarisch angezeigt:

- **Name:** Vor- und Nachname des/der Antragsteller:in.

- **E-Mail:** Die hinterlegte E-Mail-Adresse für den Kontakt.
- **Adresse:** Wohnortdaten des/der Antragssteller:in.
- **Erstellungsdatum:** Datum & Zeit des ersten Antrags eines/einer Antragssteller:in.

Welche Such- und Filterfunktionen können Sie im Verzeichnis nutzen?

Über jeder Informationsspalte finden Sie Felder, die Sie zur Suche und Filterung nutzen können. **Freitextfelder** sind Name, E-Mail und Adresse; Das Datum ist ein **Kalender**, um den gewünschten Zeitraum auszuwählen.

Name ↑↓	E-Mail ↑↓	Adresse ↑↓	Erstellungsdatum ↑↓
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Welche Aktionen stehen Ihnen im Verzeichnis zur Verfügung?

Name ↑↓	E-Mail ↑↓	Adresse ↑↓	Erstellungsdatum ↑↓	Aktion
<input type="text" value="tobias"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	 
Tobias WILHARM	tobias.wilharm@ciit.eu	1120 Wien Wien Tivoligasse 12	02.02.2026 09:11	

Die folgenden Aktionen können Sie im Antragssteller:innen-Verzeichnis am rechten Rand finden:

- **Neue Antragssteller:in hinzufügen:** Das grüne Plus-Symbol ermöglicht Ihnen neue Antragssteller:innen manuell anzulegen – bspw. bei Telefonanfragen – wenn Sie die Aktion anklicken, öffnet sich ein **Dialog-Feld**:

Daten Dateien Akten

Akad. Titel	<input type="text"/>
Vorname*	<input type="text"/>
Nachname*	<input type="text"/>
Unternehmensname	<input type="text"/>
E-Mail*	<input type="text"/>
Telefonnummer	<input type="text"/>
Land	<input type="text" value="▼"/>
Postleitzahl	<input type="text"/>
Stadt	<input type="text"/>
Bundesland	<input type="text"/>
Straße und Hausnummer	<input type="text"/>

Notiz

Für diese:n Antragsteller:in sind noch keine
Notizen vorhanden



- **Verknüpfte Informationen öffnen:** Über das grüne Büroklammer-Symbol öffnen Sie den verknüpften Datensatz zu einem/r Antragsteller:in. Dann sehen die gleiche Sicht, wie im Bild zuvor, jedoch mit den hinterlegten Daten.

Wenn Sie bspw. alle verknüpften Schlichtungsanträge für eine:n Antragsteller:in sehen möchten, dann navigieren Sie einfach zu "Akten":

Daten Dateien Akten

21 Spalten ausgewählt ▼

Bearbeiter:in oder Co-Bearbeiter:in oder Schlichter:in



Fallkürzel ↑↓	Einbringungsdatum ↑↓	Abschlussdatum ↑↓	Verfahrensdauer	Schlichter:in ↑↓	Bearbeiter:in ↑↓	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>		<input type="text" value="▼"/>	<input type="text" value="▼"/>	
PF-2026-04-WilhTo	21.04.2026		1 Tag(e)			
KT-2026-03-WilhTo-3	31.03.2026		22 Tag(e)		Markus Gumpoltsberger	
KT-2026-03-WilhTo-2	19.03.2026		34 Tag(e)		Michael Schaffler-Glöbl	
KT-2026-03-WilhTo	19.03.2026		34 Tag(e)		Tobias Wilharm	
HA-2026-03-Mich	19.03.2026		34 Tag(e)			

Anzahl der Fälle: 10

<< < 1 > >>



- **Filter zurücksetzen:** Falls Sie eine Filter- und Suchfunktionen aktiviert haben, können Sie alle Filterbedingungen über das grüne Trichter-Symbol wieder deaktivieren.

Wie können Sie Veränderungen an den Datensätzen vornehmen?

Wenn Sie zur **Datenansicht** einer/eines Antragssteller:in navigieren, können Sie alle Stammdaten einfach verändern. Die Veränderungen werden für **alle** offenen Schlichtungsanträge, dem die Person zugeordnet ist, übernommen.

Fristen

Sie finden unter **Fristen** ein Verzeichnis aller Fristen in Ihrem gesamten Datensatz.

Stichtag	Beschreibung	Aktenzahl
27.04.26	Frist - Eine Woche	# VE-2026-03-GumpMa
27.04.26		# FW-2026-03-RubaBe
27.04.26		# FW-2026-03-RubaBe

Welchen Zweck erfüllt die Fristen-Ansicht?

Der Fristen-Reiter in der linken Navigationsleiste ist eine **Sammlung aller Fristen**, die es für Ihre Schlichtungsanträge in Ihrem Datensatz gibt.

Die Ansicht unterstützt Sie dabei schnell eine Übersicht über alle Fristen in laufenden Schlichtungsprozessen zu erhalten.

Welche Informationen sehen Sie in der Fristen-Ansicht?

Alle Fristen innerhalb Ihrer Schlichtungsanträge werden tabellarisch aufgelistet und mit folgenden Informationen angezeigt:

- **Stichtag:** Der Stichtag zeigt Ihnen das exakte Datum, an welchem eine Frist abläuft.
- **Beschreibung:** Die Beschreibung zeigt den Inhalt des Freitextfelds "Beschreibung", das Sie bei der Erstellung einer Frist befüllen können.

- **Aktenzahl:** Die Aktenzahl zeigt Ihnen das eindeutige Fallkürzel, mit welchem jeder Schlichtungsantrag versehen ist.

Wie können Sie den Status der Fristen einfach unterscheiden?

Jede Frist ist - je nach Status - unterschiedlich eingefärbt. Folgende Farben sind möglich:

- **Schwarz** wird verwendet für laufende Fristen, die weder erfüllt noch abgelaufen sind.
- **Grau** wird verwendet für Fristen, die bereits erfüllt worden sind.
- **Rot** wird verwendet für Fristen, die abgelaufen sind, um Handlungsbedarf zu signalisieren.

Stichtag ↑↓	Beschreibung ↕	Aktenzahl ↑↓
🕒 28.04.26	🗨️ Überprüfungsfrist	# FK-2026-03-BlueLi
🕒 17.03.26	🗨️ Test	# DL-2026-03-BlueLi
🕒 17.02.26	🗨️ test	# ME-2026-02-AntrAn

Welche Filterfunktionen stehen Ihnen in der Fristen-Ansicht zur Verfügung?

Bearbeiter:in oder
 Co-Bearbeiter:in oder
 Schlichter:in |
 Aktiv Erfüllt
 ☰ 📅

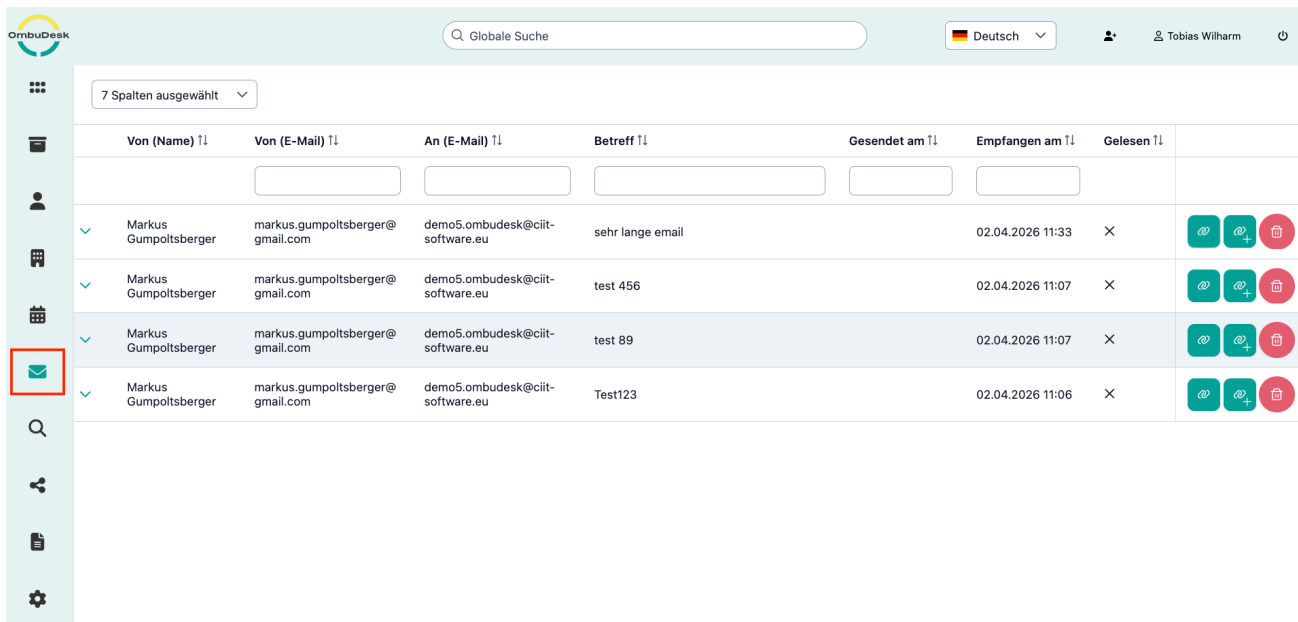
Sie können die Fristen-Ansicht mit "**Bearbeiter:in**", "**Co-Bearbeiter:in**" und "**Schlichter:in**" nach Schlichtungsanträgen filtern, in denen Sie eine der Rolle übernehmen.













Außerdem können Sie mit "**Aktiv**" und "**Erfüllt**" jeweils aktive bzw. erfüllte Fristen ein- und ausblenden.

Am rechten Rand haben Sie außerdem die Möglichkeit zwischen einer **Listen-Ansicht** und **Kalender-Ansicht** zu wechseln.

Unzuordenbare Nachrichten

In diesem Bereich werden alle eingehenden **Nachrichten bzw. E-Mails** aufgelistet, die von OmbuDesk nicht automatisch einem Fall zugeordnet werden konnten.



Von (Name) ↓↑	Von (E-Mail) ↓↑	An (E-Mail) ↓↑	Betreff ↓↑	Gesendet am ↓↑	Empfangen am ↓↑	Gelesen ↓↑	
✓ Markus Gumpoltsberger	markus.gumpoltsberger@gmail.com	demo5.ombudesk@ciit-software.eu	sehr lange email		02.04.2026 11:33	×	  
✓ Markus Gumpoltsberger	markus.gumpoltsberger@gmail.com	demo5.ombudesk@ciit-software.eu	test 456		02.04.2026 11:07	×	  
✓ Markus Gumpoltsberger	markus.gumpoltsberger@gmail.com	demo5.ombudesk@ciit-software.eu	test 89		02.04.2026 11:07	×	  
✓ Markus Gumpoltsberger	markus.gumpoltsberger@gmail.com	demo5.ombudesk@ciit-software.eu	Test123		02.04.2026 11:06	×	  

Wie funktioniert die automatische Zuordnung von OmbuDesk?

Wenn Ihre Antragssteller:innen einen neuen Schlichtungsantrag übermitteln, dann erhält dieser Fall eine eindeutige Fallnummer bspw. 123-XY-DE.

Sobald eine neue Nachricht mit einer eindeutigen Fallnummer eingeht, ordnet OmbuDesk die Nachricht dem entsprechenden Fall zu.

Das gilt sowohl für Nachrichten Ihrer Antragssteller:innen als auch -gegner:innen, sowie anderen Parteien wie bspw. Sachverständigen.

In welchen Fällen funktioniert die automatische Zuordnung nicht?

Die automatische Zuordnung von Nachrichten ist sehr verlässlich, kann aber in Ausnahmefällen nicht funktionieren, wenn:

1. Eine Nachricht **ohne eindeutige Fallnummer** an Sie versendet wird **UND** der/die Absender:in an **mehr als einem offenen Fall** bei Ihnen beteiligt

ist.

2. Eine E-Mail an Ihre Schlichtungs-E-Mail versendet wird, aber der/die Absender:in noch **gänzlich unbekannt**.
3. Eine Nachricht **mehr als eine eindeutige Fallnummer enthält** und deshalb die automatische Zuordnung nicht funktioniert.

Wann erscheint eine Nachricht unter "unzuordenbare Nachricht"?

Eine neue Nachricht wird unter **unzuordenbare Nachrichten** angezeigt, wenn eine der **drei Szenarien** erfüllt ist, weshalb eine Nachricht nicht automatisch zugeordnet werden kann.

Welche Möglichkeiten haben Sie, um eine unzuordenbare Nachricht zu verarbeiten?




Wenn Sie eine unzuordenbare Nachricht erhalten, können Sie entweder:

1. Die Nachricht mit einem bestehenden **Fall verknüpfen**, wenn Sie wissen, um welchen aktiven Fall es sich handelt.
 - Das Symbol hierfür ist das blaue Büroklammer-Symbol.
2. Aus der Nachricht einen **neuen Fall erstellen**, wenn der/die Absender:in noch unbekannt ist.
 - Das Symbol hierfür ist das blaue Büroklammer-Symbol mit dem Plus-Symbol.
3. Die **Nachricht löschen**, wenn darin keine relevanten Informationen für Ihre Schlichtungsstelle enthalten sind.
 - Das Symbol hierfür ist der rote Mülleimer.



Welche Informationen werden Ihnen in dieser Ansicht angezeigt?

7 Spalten ausgewählt













Von (Name) ↑↓	Von (E-Mail) ↑↓	An (E-Mail) ↑↓	Betreff ↑↓	Gesendet am ↑↓	Empfangen am ↑↓	Gelesen ↑↓	
	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>		
✓ Markus Gumpoltsberger	markus.gumpoltsberger@gmail.com	demo5.ombudesk@ciit-software.eu	sehr lange email		02.04.2026 11:33	×	  
✓ Markus Gumpoltsberger	markus.gumpoltsberger@gmail.com	demo5.ombudesk@ciit-software.eu	test 456		02.04.2026 11:07	×	  
✓ Markus Gumpoltsberger	markus.gumpoltsberger@gmail.com	demo5.ombudesk@ciit-software.eu	test 89		02.04.2026 11:07	×	  
✓ Markus Gumpoltsberger	markus.gumpoltsberger@gmail.com	demo5.ombudesk@ciit-software.eu	Test123		02.04.2026 11:06	×	  

Sie sehen in der unzuordenbaren Nachrichten Ansicht immer alle relevanten Informationen über eine Nachricht bzw. E-Mail:

- **Name:** Der Name des/der Absender:in
- **Absender:in/Empfänger:in:** Der Name des/der Absender:in / Empfänger:in
- **Betreff:** Der Betreff der E-Mail.
- **Empfangen am / Gesendet am:** Zeitpunkt des E-Mail-Eingangs bzw. des E-Mail-Empfangs.
- **Gelesen:* Anzeige, ob die Nachricht bereits gelesen worden ist.

Welche Filter- bzw. Suchfunktionen stehen Ihnen in dieser Ansicht zur Verfügung?

7 Spalten ausgewählt

Von (Name) ↑↓	Von (E-Mail) ↑↓	An (E-Mail) ↑↓	Betreff ↑↓	Gesendet am ↑↓	Empfangen am ↑↓	Gelesen ↑↓	
	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>		
✓ Markus Gumpoltsberger	markus.gumpoltsberger@gmail.com	demo5.ombudesk@ciit-software.eu	sehr lange email		02.04.2026 11:33	×	  
✓ Markus Gumpoltsberger	markus.gumpoltsberger@gmail.com	demo5.ombudesk@ciit-software.eu	test 456		02.04.2026 11:07	×	  
✓ Markus Gumpoltsberger	markus.gumpoltsberger@gmail.com	demo5.ombudesk@ciit-software.eu	test 89		02.04.2026 11:07	×	  
✓ Markus Gumpoltsberger	markus.gumpoltsberger@gmail.com	demo5.ombudesk@ciit-software.eu	Test123		02.04.2026 11:06	×	  

Sie können einerseits per **Freitextsuche** die Absender:innen/Empfänger:innen und den Betreff filtern bzw. durchsuchen.

Andererseits können Sie per Datumsfilter das Sende- bzw. Empfangsdatum als Filter- bzw. Suchfeld nutzen.

Außerdem können Sie die angezeigten Datenfelder nach Belieben verändern.

Hierfür können Sie die angezeigten Spalten **auswählen bzw. deselektieren:**

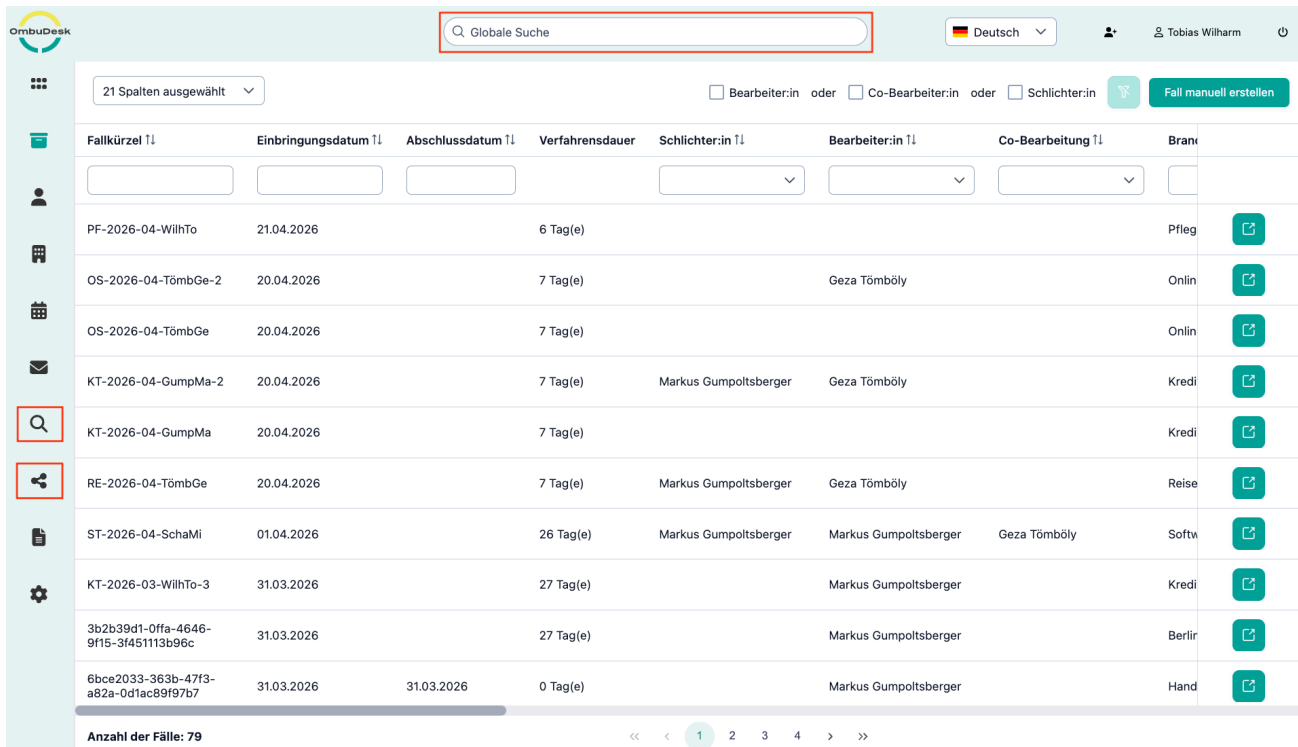
7 Spalten ausgewählt

	Von (Name)	Von (E-Mail)	An (E-Mail)	Betreff	Gesendet am	Empfangen am	Gelesen	
✓								
✓	Markus Gumpoltsberger	markus.gumpoltsberger@gmail.com	demo5.ombudesk@ciit-software.eu	sehr lange email		02.04.2026 11:33	×	📧 📧+ 🗑️
✓	Markus Gumpoltsberger	markus.gumpoltsberger@gmail.com	demo5.ombudesk@ciit-software.eu	test 456		02.04.2026 11:07	×	📧 📧+ 🗑️
✓	Markus Gumpoltsberger	markus.gumpoltsberger@gmail.com	demo5.ombudesk@ciit-software.eu	test 89		02.04.2026 11:07	×	📧 📧+ 🗑️
✓	Markus Gumpoltsberger	markus.gumpoltsberger@gmail.com	demo5.ombudesk@ciit-software.eu	Test123		02.04.2026 11:06	×	📧 📧+ 🗑️

Suche

Sie haben drei Möglichkeiten, um in OmbuDesk zu suchen:

1. Die **globale Suche** (rot umrandet am Kopf der Anwendung)
2. Die **Filtersuche** (die rot umrandete Lupe in der linken Navigation)
3. Die **Ähnlichkeitssuche** (das rot umrandete offene Dreieck in der linken Navigation)



The screenshot shows the OmbuDesk interface with a search bar at the top containing 'Globale Suche'. Below the search bar, there are filters for '21 Spalten ausgewählt', 'Bearbeiter:in', 'Co-Bearbeiter:in', and 'Schlichter:in'. A table of cases is displayed with columns for 'Falkkürzel TL', 'Einbringungsdatum TL', 'Abschlussdatum TL', 'Verfahrensdauer', 'Schlichter:in TL', 'Bearbeiter:in TL', 'Co-Bearbeitung TL', and 'Branch'. The table contains several rows of case data, including PF-2026-04-WilhTo, OS-2026-04-TömbGe-2, OS-2026-04-TömbGe, KT-2026-04-GumpMa-2, KT-2026-04-GumpMa, RE-2026-04-TömbGe, ST-2026-04-SchaMi, and KT-2026-03-WilhTo-3. At the bottom, it shows 'Anzahl der Fälle: 79' and a pagination control with page 1 selected.

Globale Suche

Die globale Suche ist ein mächtiges Werkzeug, um per Freitextsuche alle Daten in OmbuDesk zu durchsuchen.

Welche Inhalte werden von der globalen Suche durchsucht?

Die globale Suche funktioniert für die folgenden Informationen in Ihrem gesamten Datensatz:

- **Nachrichten:** Betreff und Inhalt werden durchsucht.
- **Dokumente:** Dokumentbezeichnungen und der gesamte Inhalt werden durchsucht.

- **Notizen:** Bezeichnungen und Inhalte aller Notizen werden durchsucht.
- **Fristen:** Namen der Fristen werden durchsucht.
- **Tags:** Vergebene Tags werden durchsucht.

Wie funktioniert die globale Suche?

Die globale Suche ist eine integrierte Suchmaschine.

In der Nutzung verhält sich die globale Suche ähnlich wie gängige Suchmaschinen, die Sie gewohnt sind, bspw. Google.

Sie können mit den folgenden **Suchbefehlen** Ihre Suche verfeinern:

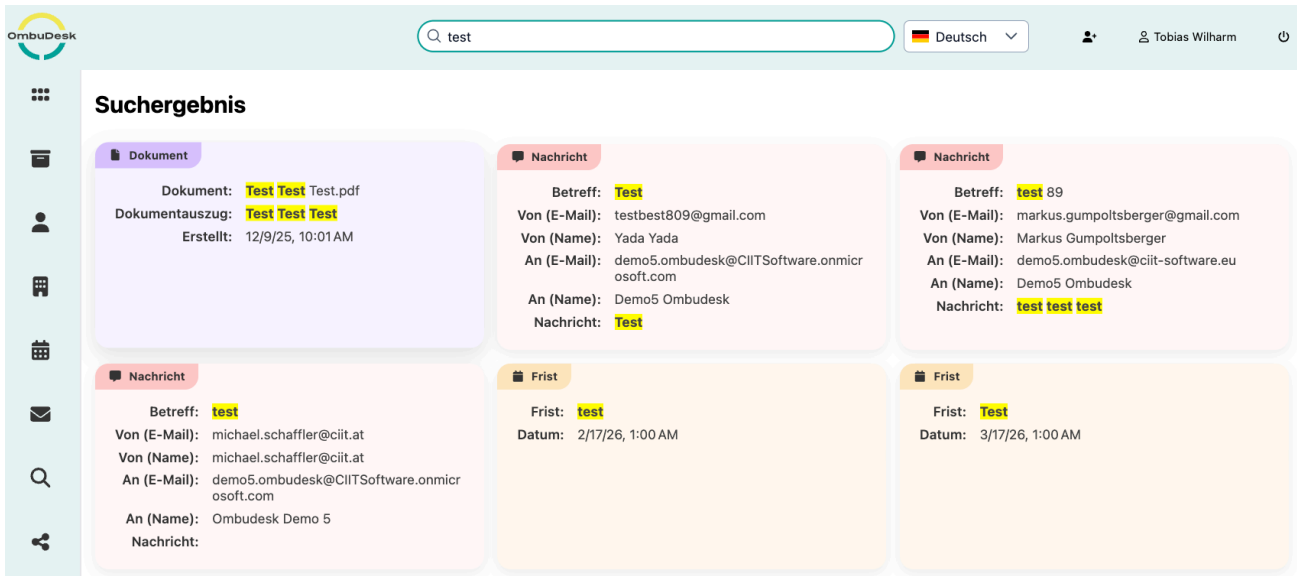
Leitfaden zur Globalen Suche

Die Globale Suche durchsucht – neben klassischen Dokumenten – auch Fristen, Notizen, Fallbeschreibungen und Nachrichten.

- **Wort** – zeigt alle Treffer, die den Begriff „Wort“ enthalten
- **"genauer Ausdruck"** – sucht exakt nach der angegebenen Wortgruppe
- **Wort1 AND Wort2** – beide Begriffe müssen im Ergebnis vorkommen
- **Wort1 OR Wort2** – mindestens einer der Begriffe reicht aus
- **Wort*** – Platzhalter für beliebige Endungen (z. B. „Wort*“ findet „Worte“, „Wörter“ ...)
- **Wort~** – unscharfe Suche: findet auch ähnlich geschriebene Wörter (z. B. „Wort~“ liefert „Wurt“, „Wortt“ ...)

Die Suche unterscheidet nicht zwischen Groß- und Kleinschreibung. Sonderzeichen können mit \ maskiert werden.

Wie werden Ihre Suchergebnisse aufbereitet?

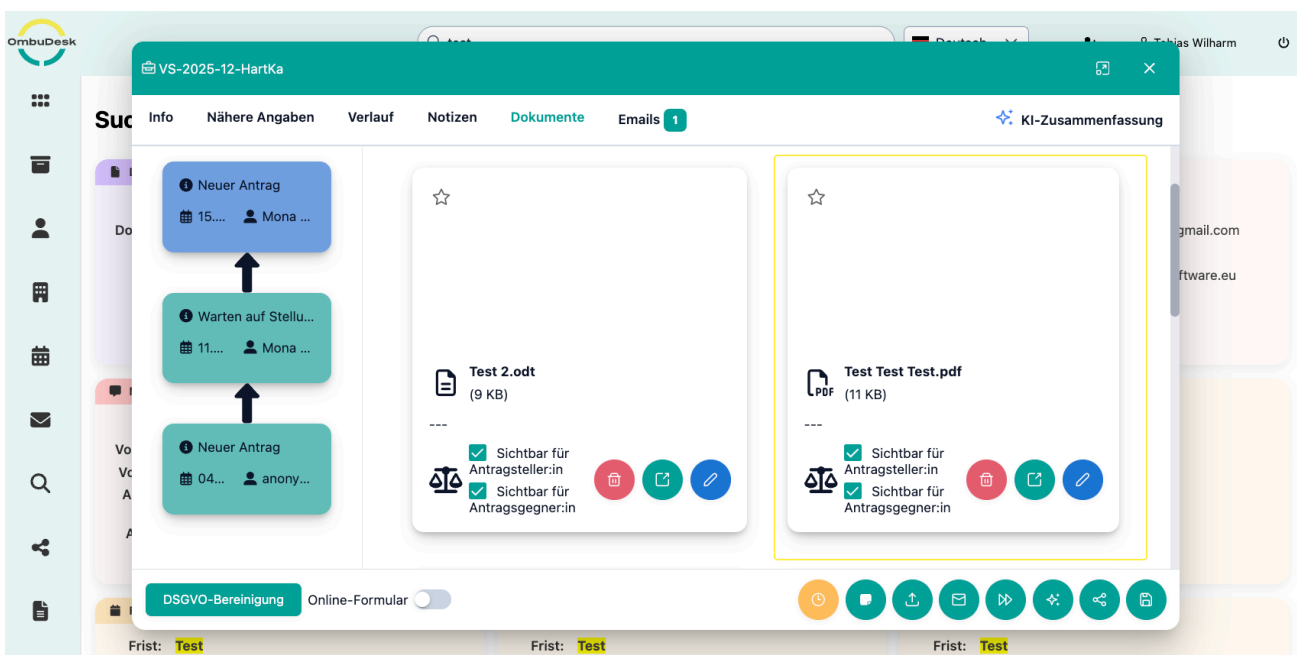


1. Die Anwendung **markiert** den/die gesuchten Begriffe **gelb** bei jedem Ihrer Treffer.
2. Die Anwendung **gruppiert** Ihre Treffer nach Art der gefundenen Inhalte (Dokumente, Nachrichten, Fristen, etc.)

Wie navigieren Sie zu den gefundenen Treffern Ihrer Suche?

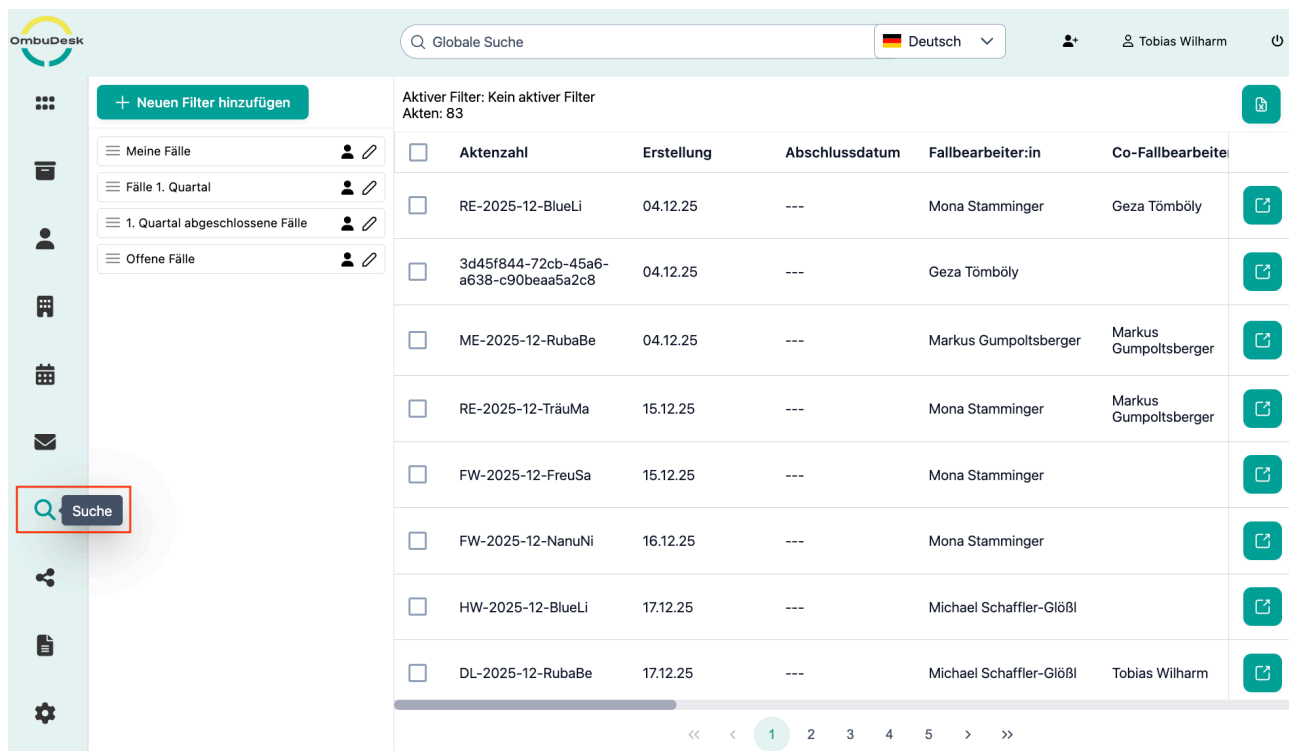
Sie können jedes Suchergebnis per Klick aufrufen.

Wenn Sie ein Suchergebnis anklicken, wird direkt die verknüpfte Akte geöffnet und der Treffer wird **gelb umrandet**.



Filtersuche

Die Filtersuche ermöglicht Ihnen mit **Filtern bzw. Bedingungen** Ihren gesamten Datensatz zu durchsuchen.



The screenshot shows the OmbuDesk interface. At the top, there is a search bar labeled 'Globale Suche' and a language dropdown set to 'Deutsch'. Below the search bar, there is a sidebar with navigation icons and a search icon labeled 'Suche' highlighted with a red box. The main content area displays a table of cases with columns for 'Aktenzahl', 'Erstellung', 'Abschlussdatum', 'Fallbearbeiter:in', and 'Co-Fallbearbeiter:in'. The table shows 83 cases, with the first few rows visible. A pagination bar at the bottom indicates the current page is 1 of 5.

<input type="checkbox"/>	Aktenzahl	Erstellung	Abschlussdatum	Fallbearbeiter:in	Co-Fallbearbeiter:in	
<input type="checkbox"/>	RE-2025-12-BlueLi	04.12.25	---	Mona Stamminger	Geza Tömböly	
<input type="checkbox"/>	3d45f844-72cb-45a6-a638-c90beaa5a2c8	04.12.25	---	Geza Tömböly		
<input type="checkbox"/>	ME-2025-12-RubaBe	04.12.25	---	Markus Gumpoltsberger	Markus Gumpoltsberger	
<input type="checkbox"/>	RE-2025-12-TräuMa	15.12.25	---	Mona Stamminger	Markus Gumpoltsberger	
<input type="checkbox"/>	FW-2025-12-FreuSa	15.12.25	---	Mona Stamminger		
<input type="checkbox"/>	FW-2025-12-NanuNi	16.12.25	---	Mona Stamminger		
<input type="checkbox"/>	HW-2025-12-BlueLi	17.12.25	---	Michael Schaffler-Glößl		
<input type="checkbox"/>	DL-2025-12-RubaBe	17.12.25	---	Michael Schaffler-Glößl	Tobias Wilharm	

Wie funktioniert die Filtersuche?

Sie können sowohl die **Stammdaten-Felder** als auch die **selbstdefinierten Felder** als Filterbedingungen nutzen.

Damit stehen Ihnen Felder bspw. Felder zur Verfügung wie:

1. Erstellungsdatum, Fallstatus, Branche, Unterbranche, Tags, Bearbeiter:in, Schlichterin, etc.
2. Ablehnungsgrund, Spezialverfahren und Ergebnis der Vermittlung.

In der Praxis sind also fast alle Felder einer Akte mögliche **Suchfilter**. Das gibt Ihnen große Flexibilität und viele Möglichkeiten bei der Filterung Ihres Datensatzes.

Hier ein Beispiel:

Wenn Sie alle **offenen Fälle** für eine bestimmte Branche, bspw. **Dienstleistungen**, sehen möchten, dann erreichen Sie das mit folgenden Einstellungen:

The image displays two panels of a software interface, separated by a red plus sign. Both panels show the same top section: a search bar containing 'Offene Fälle Dienstleistungen', a 'Global' vs 'Eigene' toggle, and a 'Filterbedingung' section with three dropdown menus: 'Fallstatus', 'Mehrere', and '5 Elemente ausgewählt'. The left panel shows a search bar with a magnifying glass icon and a list of case statuses with checkboxes: 'Abwarten Antwort Antragsgegner:in', 'Abwarten Antwort Antragssteller:in', 'Neuer Antrag', 'Verbesserungsvorschlag', and 'Vermittlung'. The right panel shows a search bar with a magnifying glass icon and a list of industries with checkboxes: 'Bank', 'Beispielhafte Abteilungen', 'Dienstleistungen' (highlighted with a green border and a checkmark), 'Fremdwährungskredit', and 'Handel'.

Mit diesen Einstellungen erfassen Sie alle Status eines Falls, die nicht abgeschlossen sind und als Branche nur die Dienstleistungen. Das Ergebnis sind alle **offenen Fälle in dem Dienstleistungssektor**:

Aktiver Filter: Offene Fälle Dienstleistungen
Akten: 4

<input type="checkbox"/>	Aktenzahl	Erstellung	Abschlussdatum	Fallbearbeiter:in	Co-Fallbearbeiter:in	Schlichter:in	Fallstatu
<input type="checkbox"/>	DL-2025-12-RubaBe	17.12.25	---	Michael Schaffler-Glößl	Tobias Wilharm		Verbess
<input type="checkbox"/>	FW-2025-12-HartKa	17.12.25	---	Katarina Schaffler-Gloessl		Tobias Wilharm	Abwarter Antrags
<input type="checkbox"/>	DL-2026-02-BlueLi	13.02.26	---	Benjamin Rowley		Tobias Wilharm	Neuer Ar
<input type="checkbox"/>	DL-2026-02-BlueLi-2	18.02.26	---	Markus Gumpoltsberger		Tobias Wilharm	Neuer Ar

In diesem Beispiel können Sie sehen, dass neben dem Namen des Filters am Kopf der Anwendung, die Anzahl der gefundenen Fälle angezeigt wird mit "Akten: 4".

Welche Aktionen stehen Ihnen in der Filtersuche zur Verfügung?

Sie können jederzeit eine **neue Suche** bzw. einen **neuen Filter** anlegen über die grüne Schaltfläche "**Neuen Filter hinzufügen**" am linken, oberen Rand der Ansicht.

+ Neuen Filter hinzufügen

- ☰ Meine Fälle  
- ☰ Fälle 1. Quartal  
- ☰ 1. Quartal abgeschlossene Fälle  
- ☰ Offene Fälle  
- ☰ Offene Fälle Dienstleistungen  

Wenn Sie den Button anklicken, können Sie einen **Namen** für die **neue Suche** vergeben und die **Filteroptionen** Ihrer Wahl ergänzen. Außerdem können Sie definieren, ob die neue Suche **Global (für jeden sichtbar)** oder **Eigene (nur für Sie sichtbar)** sein soll.

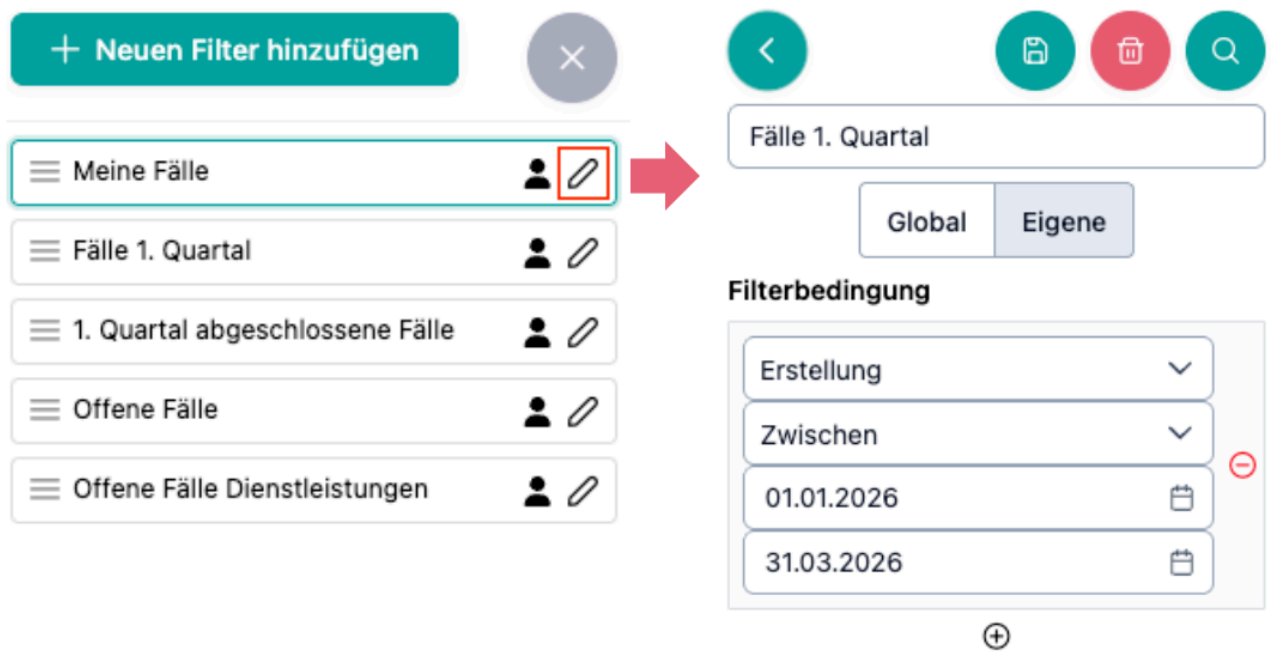
Am rechten Rand des Fensters finden Sie **zusätzliche Aktionen**, die Ihnen Folgendes ermöglichen:

1. **Alle Daten herunterladen:** Erstellen Sie per Klick einen Excel-Export aller gefundenen Akten mit dem grünen Dokumenten-Button.
2. **Massen-Aktionen:** Wenden Sie "Fallstatus ändern" bzw. "Zuständigkeitswechsel" für alle von Ihnen markierten Suchergebnisse über den grünen Aktionsbutton an.
3. **Akte öffnen:** Öffnen Sie über das grüne Pfeil-Symbol einen gefundenen Schlichtungsantrag Ihrer Filtersuche.

Aktionen	
Antragsteller:in	
DI Michael SCHAFFL	
michael TEST2	
Randale RALF	

Außerdem können Sie jede gespeicherte Filtersuche jederzeit bearbeiten über das grüne Stift-Symbol am rechten äußeren Rand der Ansicht.

Sie können dann die **Filterbedingungen anpassen**, die **Suche löschen**, die Suche mit den **aktuellen Einstellungen durchführen** und die **Sichtbarkeit (Global/Eigene) verändern**:



Welche Informationen sehen Sie für die Suchergebnisse einer Filtersuche?

Wenn Sie eine Filtersuche durchführen, werden Ihnen folgende Informationen tabellarisch aufgelistet zu den entsprechenden Fallakten / Fällen:

1. Aktenzahl
2. Erstellungsdatum & Abschlussdatum
3. Fallbearbeiter:in, Co-Bearbeiter:in & Schlichter:in
4. Status und Unterstatus
5. Antragssteller:in + E-Mail
6. Vertreter:in
7. Antragsgegner:in
8. Sachverständige
9. Branche & Unterbranche

Was macht die Filtersuche besonders nützlich für Ihre Schlichtungsstelle?

Die Filtersuche ist eine mächtige Suchfunktion, weil Sie alle Suchparameter selbst nach Ihren Wünschen anpassen können. Außerdem können Sie jede so angelegte Suche speichern und per Klick, auf eine hinterlegte Suche, sofort wiederholen.

Die Filtersuche ist außerdem verknüpft mit Ihrer Übersicht, um wichtige Kennzahlen für Ihre Schlichtungsstelle automatisch zu visualisieren. Mehr dazu finden Sie unter [Übersicht](#).

Ähnlichkeitssuche

Die Ähnlichkeitssuche ermöglicht Ihnen **ähnliche Fälle** in Ihrem gesamten Datensatz zu finden.

OmbuDesk

Globale Suche

Deutsch

Tobias Wilharm

Ähnlichkeitssuche

Fallnummer oder Titel sucht

oder

Geben Sie hier eine Beschreibung oder einen Text ein...

5 Spalten ausgewählt

Fallkürzel	Einbringungsdatum	Fallstatus	Name Antragsteller:in	Antragsgegner:in(nen)
Keine Akten gefunden				

Ähnlichkeitssuche

Wie funktioniert die Ähnlichkeitssuche?

Anders als die globale Suche und die Filtersuche bezieht sich die **Ähnlichkeitssuche** nicht auf durchsuchbare Daten bzw. verschiedene Fallattribute.

Die Ähnlichkeitssuche nutzt **Fallzusammenfassungen** Ihrer Akten, um mithilfe von KI einen **Kontext** herzustellen und so **ähnliche Fälle** zu finden.

Wie können Sie die Ähnlichkeitssuche nutzen?

Sie können entweder ...

... das **Freitextfeld** nutzen, um ähnliche Fälle zu Begriffen Ihrer Wahl zu finden.

Suche Globale Suche Deutsch Tobias Wilharm

Ähnlichkeitssuche Fallnummer oder Titel suchen... oder Mietzins

5 Spalten ausgewählt

Fallkürzel	Einbringungsdatum	Fallstatus	Name Antragsteller:in	Antragsgegner:in(nen)
ME-2026-02-AntrAn-2	04.02.2026	Warten auf Stellungnahme Antragsgegner:in	Anton ANTRAGSTELLER	
<p>Der Beschwerdeführer, Anton Antragsteller, behauptet, dass seine Vermieterin, Vera Vermieterin, den Mietzins fehlerhaft erhöht habe. Gemäß den vertraglich vereinbarten Bedingungen hätte eine Erhöhung erst nach Überschreiten eines Leitindex-Grenzwerts erfolgen dürfen, was jedoch zum Zeitpunkt der Erhöhung noch nicht der Fall gewesen sei. Herr Antragsteller fordert daher die Rückerstattung der durch die Erhöhung entstandenen Mehrkosten sowie die Rücksetzung des Mietzinses auf die frühere Höhe.</p> <p>Am 1. Februar 2026 wandte sich Herr Antragsteller sowohl an Frau Vermieterin als auch an den Wohnverband „besser-wohnen“, um eine Klärung zu erreichen. Bis dato liegt jedoch keine Stellungnahme der Beschwerdegegnerin vor, die von der Schlichtungsstelle zur Abgabe einer solchen aufgefordert wurde. Der Fall ist weiterhin in Bearbeitung.</p>				
ME-2026-02-AntrAn	03.02.2026	Deadline expired	Anton ANTRAGSTELLER	
<p>Der Beschwerdeführer, Anton Antragsteller, beanstandet eine unrechtmäßige Mieterhöhung bei seiner Wohnung, die unter dem vereinbarten Schwellenwert des Wohnpreisindexes bleibt. Er hat die zuständige Wohnvereinigung sowie die Hausverwaltung „Besser-Wohnen“ kontaktiert, jedoch keine Antwort erhalten. Der Beschwerdegegner, Vera Vermieterin, besteht weiterhin auf der umstrittenen Mieterhöhung, welche der Beschwerdeführer als gesetzeswidrig ansieht.</p> <p>Als Lösung fordert Anton Antragsteller die Rücknahme der erhöhten Mietkosten. Trotz wiederholter Versuche bleibt eine Stellungnahme der Wohnvereinigung oder Hausverwaltung unbeantwortet. Die Kommunikation zwischen den Parteien blieb bislang ohne Ergebnisse oder neue Informationen, die eine Änderung des Status oder die Erzielung einer Einigung bewirken könnten.</p>				
IT-2026-01-RalfRa	30.01.2026	Abgeschlossen	Randale RALF	
PF-2026-04-WilhTo	21.04.2026	Warten auf Stellungnahme Antragsgegner:in	Tobias WILHARM	
KT-2026-03-WilhTo-3	31.03.2026	Neuer Antrag	Tobias WILHARM	

... oder die Ähnlichkeitssuche innerhalb einer digitalen **Fallakte** aufrufen, um **ähnliche Fälle** zu dem geöffneten Fall zu finden.

OS-2026-03-ShopSi

Info Nähere Angaben Verlauf Notizen Dokumente Emails 1 KI-Zusammenfassung

Abwarten Antwort A... 26.0... Tobias W...
↑
Neuer Antrag 26.0... Tobias W...

Erstellungsdatum: 26.03.2026 16:47
Fallstatus: Abwarten Antwort Antragsteller:in
Unterstatus: ---
Branche: Online Shopping
Unterbranche:
Tags:
Bearbeiter:in: Markus Gumpoltsberger
Schlichter:in:
Co-Bearbeitung:
Name Stellvertreter:in:
Name Antragsteller:in: Simon SULTAN
Vertretung Antragsteller:in:
Antragsgegner:in: Super Shoe Shop

DSGVO-Bereinigung Online-Formular
Anzahl der Fälle: 83
Ähnlichkeitssuche

In diesem Beispiel handelt es sich um einen Schlichtungsantrag in der Branche Online-Shopping, der mit **Unzufriedenheit bezüglich der erhaltenen Ware** zu tun hat.

Die Ähnlichkeitssuche findet nun **relevante & ähnliche Fälle**, in denen es um Reklamationen geht:

Ähnlichkeitssuche OS-2026-03-ShopSi oder Geben Sie hier eine Beschreibung oder einen Text ein...

5 Spalten ausgewählt

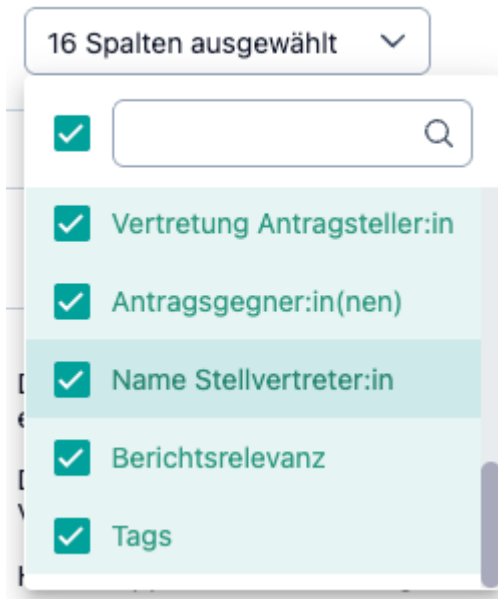
Fallkürzel	Einbringungsdatum	Fallstatus	Name Antragsteller:in	Antragsgegner:in(nen)
OS-2026-03-ShopSi-2	31.03.2026	Suggestion for improvement	MICHAEL	
Der Beschwerdeführer, Herr Simon Shopper, hat am 24.03.2026 bei Super Shoe Shop ein Paar Schuhe gekauft. Diese passten nicht, weshalb er sie gemäß der Rückgabebedingungen des Anbieters fristgerecht an die angegebene Adresse zurückgesandt hat. Dafür liegt ein Nachweis über Versand und Zustellung vor.				
Der Kundenservice von Super Shoe Shop hat die Rücknahme der Ware zwar bestätigt, jedoch ohne ausreichende Begründung die Erstattung des Kaufpreises verweigert. Nach Ansicht des Beschwerdeführers widerspricht diese Entscheidung den vertraglichen Verpflichtungen sowie den geltenden Verbraucherschutzgesetzen. Er führt an, dass Super Shoe Shop weiterhin den Kaufbetrag einbehält, obwohl die Ware nicht mehr in seinem Besitz ist, was er als ungerechtfertigte Bereicherung betrachtet.				
Herr Shopper fordert eine umgehende Erstattung des vollständigen Kaufbetrages und erwartet eine zügige und einvernehmliche Klärung des Falls.				
OS-2026-03-ShopSi-3	31.03.2026	Awaiting response of the respondent	Simon SULTAN	
OS-2026-04-TömbGe	20.04.2026	Awaiting response of the respondent	Geza TÖMBÖLY	
Der Beschwerdeführer, Herr Geza Tömböly, hat am 11.04.2026 über die Website der TrendHaus Online GmbH kabellose Kopfhörer im Wert von 129,90 EUR bestellt und per Kreditkarte bezahlt. Laut Bestellbestätigung sollte die Lieferung bis spätestens 15.04.2026 erfolgen. Bislang hat er die Ware nicht erhalten und auch keine Sendungsverfolgung erhalten. Herr Tömböly hat mehrfach Kontakt zum Händler aufgenommen, jedoch wurden entweder keine Antworten oder lediglich Standardnachrichten ohne konkrete Lösung übermittelt.				
Als Nachweise legte der Beschwerdeführer sowohl die Bestellbestätigung als auch die Rechnung vor. Darin wird bestätigt, dass die Zahlung am Bestelldatum erfolgt ist und die Lieferung an die angegebene Adresse erfolgen sollte. Bis heute wurde weder die Lieferung ausgeführt noch eine Rückerstattung angeboten.				
Der Beschwerdeführer ersucht daher um Unterstützung bei der Durchsetzung seiner Rechte, wobei er entweder die Lieferung der bezahlten Ware oder die Rückerstattung des gesamten Kaufpreises fordert. Die Stellungnahme der TrendHaus Online GmbH steht derzeit noch aus.				

Welche Aktionen stehen Ihnen in der Ansicht der Ähnlichkeitssuche zur Verfügung?

Die Ähnlichkeitssuche öffnet sich immer in einem neuen Fenster. Sie können von dort aus, über den grünen Pfeil am rechten Rand, zu den gefundenen, ähnlichen Fällen navigieren.

Welche Informationen werden Ihnen angezeigt für die gefundenen Fälle?

Sie können die tabellarischen Informationen über die Spaltenauswahl jederzeit anpassen und so wichtige Informationen für Sie herausfiltern.



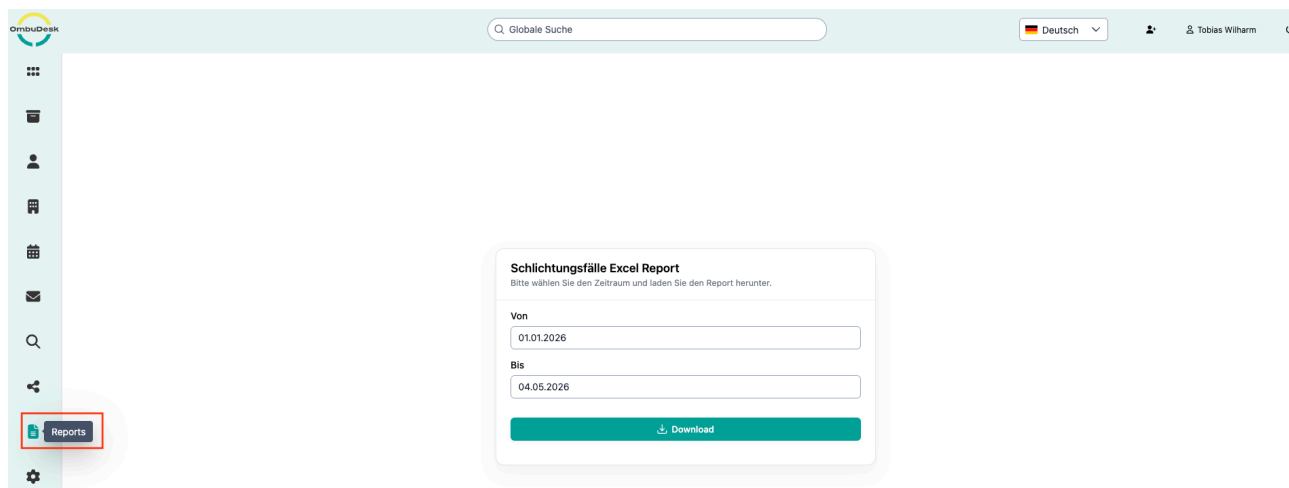
Folgende Informationsspalten können von Ihnen so für die Anzeige ausgewählt bzw. deselektiert werden:

1. Fallkürzel
2. Erstellungsdatum
3. Abschlussdatum
4. Schlichter:in, Bearbeiter:in und Co-Bearbeiter:in
5. Branche und Unterbranche
6. Status und Unterstatus
7. Name Antragsgegner:in, -gegner:in und Vertretungen
8. Berichtsrelevanz
9. Tags

Reports

OmbuDesk bietet die Möglichkeit **automatisierte Berichte** zu erstellen.

Automatisierte Berichte



Welche Informationen enthält ein automatisierter Bericht?

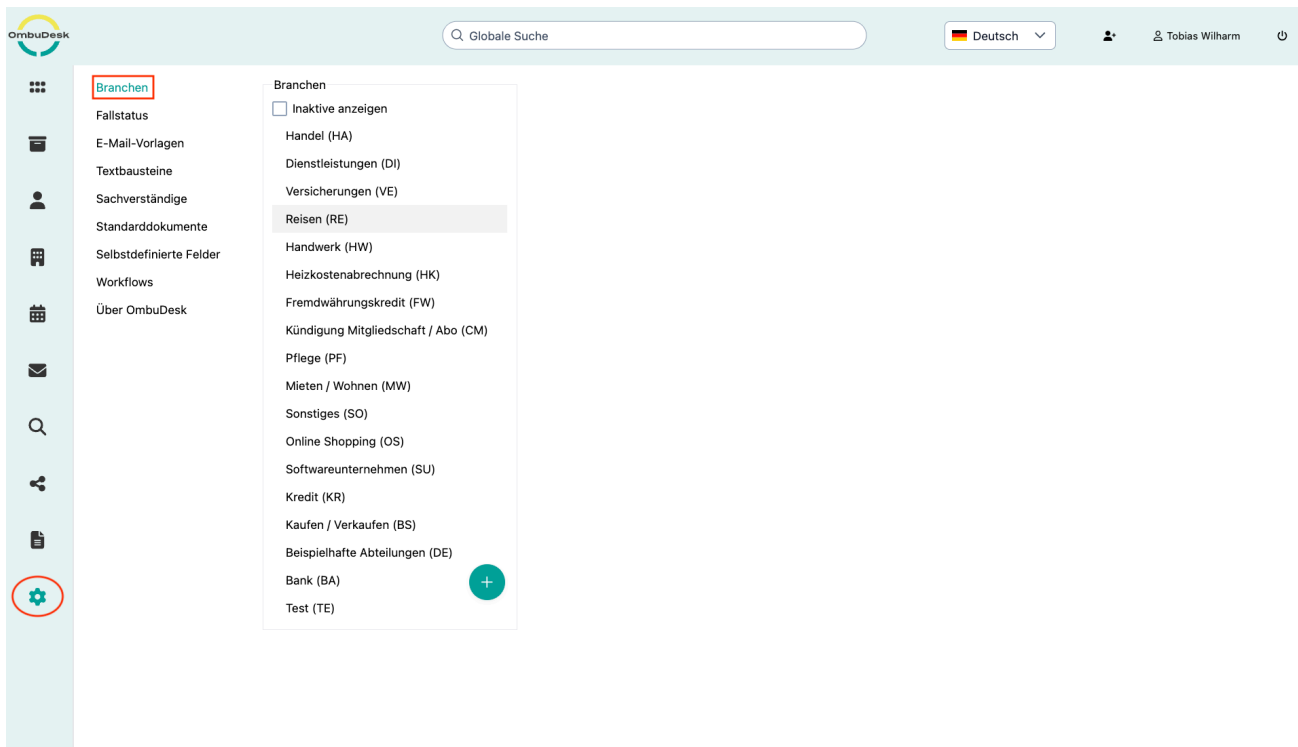
Die Berichte in OmbuDesk werden auf die Bedürfnisse der Nutzer:innen abgestimmt. Sie erhalten mit einem Klick alle Daten, die Sie für Ihre Reports benötigen.

Wenn Sie OmbuDesk also bereits produktiv als Schlichtungssoftware nutzen, finden Sie hier einen einfachen Weg, um Daten für Ihre Berichte zu erhalten.

Branchen

Die Einstellungsseite für die Branchen bietet Ihnen eine doppelte Funktionalität:

Einerseits können Sie hier Ihre **Branche verwalten** und festlegen, für welche Branchen Ihre Schlichtungsstelle zuständig ist. Andererseits übertragen sich alle **Änderungen in Ihr Antragsformular**.



Welche Einstellungsmöglichkeiten stehen Ihnen für Ihre Branchen zur Verfügung?

- **Neue Branchen hinzufügen:** Sie können über das Plus-Symbol jederzeit neue Branchen hinzufügen.
- **Bestehende Branchen bearbeiten:** Sie können den Namen, Abkürzung, Aktivität / Sichtbarkeit und die Unterkategorien jederzeit bearbeiten.
- **Formulartext für Branchen ergänzen/verändern:** Über den Texteditor bearbeiten Sie, welcher Text bei der Auswahl im Formular angezeigt wird.

- **Bestehende Branchen ausblenden/löschen:** Sie können bestehende Branchen jederzeit ausblenden oder löschen.
- **Änderungen speichern:** Wenn Sie Änderungen an Branchen vornehmen, müssen Sie diese speichern, um die Informationen zu aktualisieren.

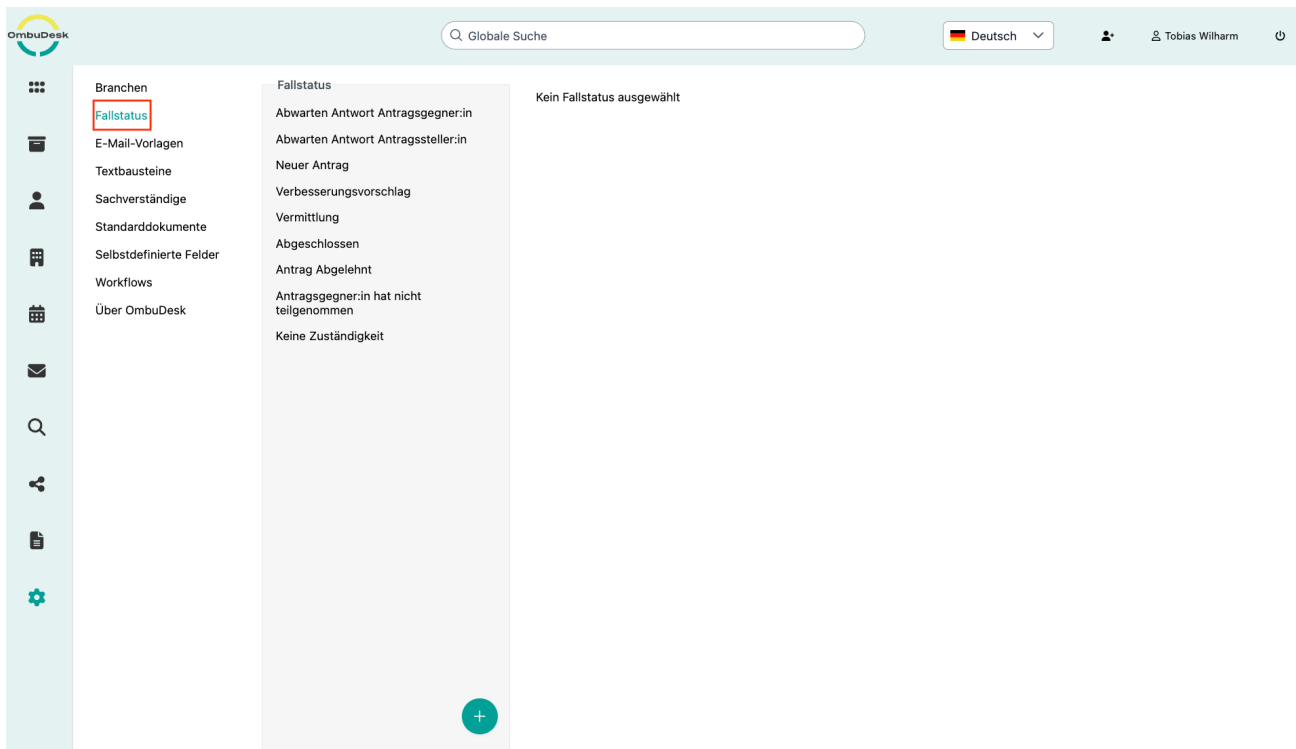
Was passiert, wenn Sie eine Branche löschen?

Wenn Sie eine Branche löschen, dann ist die Branche nicht mehr im Antragsformular bzw. in der Sicht der Sachbearbeiter:innen auswählbar.

Wichtiger Hinweis: Alle digitalen Fallakten, welche die Branche bis dato enthalten, behalten die Branche. Das ermöglicht Ihnen weiterhin unverfälschte, statistische Analysen durchzuführen.

Fallstatus

Der Fallstatus ist das zentrale Werkzeug, um einen Schlichtungsantrag entlang Ihrer Prozesse zu bearbeiten. Über die Fallstatus-Einstellungen können Sie Ihre Prozesse vollständig abbilden.



Welche Status sind standardmäßig in OmbuDesk vorkonfiguriert?

Sie finden folgende Status in OmbuDesk, wenn Sie noch keine Änderungen vorgenommen haben:

1. **Neuer Antrag**
2. **Abwarten auf Stellungnahme Antragsgegner:in**
3. **Abwarten auf Stellungnahme Antragssteller:in**
4. **Vermittlung**
5. **Abgeschlossen**
6. **Antrag abgelehnt**
7. **Keine Zuständigkeit**
8. **Antragsgegner:in hat nicht teilgenommen**
9. **Verbesserungsvorschlag**

Wie passen Sie die Status an Ihre internen Prozesse an?

Klicken Sie auf einen Status aus der Liste, um einen **bestehenden Status zu ändern** oder erstellen Sie einen **neuen Status**.

The screenshot displays the OmbuDesk interface. On the left, a sidebar contains navigation icons and a list of categories: Branchen, Fallstatus, E-Mail-Vorlagen, Textbausteine, Sachverständige, Standarddokumente, Selbstdefinierte Felder, Workflows, and Über OmbuDesk. The 'Fallstatus' section is expanded, showing a list of status options: Abwarten Stellungnahme Antragsgegner:in, Abwarten Stellungnahme Antragssteller:in, Neuer Antrag, Verbesserungsvorschlag, Vermittlung, Abgeschlossen, Antrag Abgelehnt, Antragsgegner:in hat nicht teilgenommen, and Keine Zuständigkeit. A red arrow points from the 'Abwarten Stellungnahme Antragsgegner:in' status to the 'Bestehenden Status ändern' form on the right. Another red arrow points from the 'Neuen Status erstellen' button (a green circle with a plus sign) at the bottom of the status list to the same form. The form itself is titled 'Bestehenden Status ändern' and contains several sections: 'Name' (Abwarten Stellungnahme Antragsgegner:in), 'Abgeschlossen' (radio buttons for Ja and Nein, with 'Nein' selected), 'Frist erstellen?' (radio buttons for Ja and Nein, with 'Nein' selected), 'Fristdauer (in Tagen)' (input field with '3'), 'Benachrichtigungen' (a green plus icon), 'Information an das Gegnerunternehmen' (checkbox checked 'Aktiv'), 'E-Mail-Vorlage' (dropdown menu with 'Information an das Gegnerunternehmen'), 'Automatisch senden' (radio buttons for Ja and Nein, with 'Ja' selected), 'Senden an' (checkboxes for Antragssteller:in and Antragsgegner:in, with 'Antragsgegner:in' checked), 'Unterstatus' (a green plus icon), 'Abwarten auf Antwort' (checkbox checked 'Aktiv'), 'Name' (Abwarten auf Antwort), 'Frist erstellen?' (radio buttons for Ja and Nein, with 'Ja' selected), 'Fristdauer (in Tagen)' (input field with '20'), and 'Benachrichtigungen' (a green plus icon). At the bottom right of the form, there are two red trash icons and a green plus icon.

Jeder Status besteht aus vier unterschiedlichen Teilen:

1. Grundlegende Informationen

Die grundlegenden Informationen umfassen den **Namen** des Status, ob der Fall mit dem Status als **"Abgeschlossen"** gilt.

2. Benachrichtigungen

Benachrichtigungen können hinzugefügt werden, um einen Teil Ihrer Kommunikation zu automatisieren, indem Sie **E-Mail-Vorlagen** an eine oder beide Ihrer Parteien versenden.

Sie können bspw. den Status **"Abwarten Stellungnahme Antragsgegner:in"** mit einer **automatisierten Nachricht** an den/die Antragsgegner:in verknüpfen, in welcher diese Partei die **grundlegenden Informationen** zu dem Schlichtungsgesuch erhält.

3. Fristen

Jeder Status kann mit einer **automatisierten Frist** verknüpft werden. Sobald Sie einen Schlichtungsantrag auf diesen Status ändern, erstellt OmbuDesk die zugehörige Frist.

4. Unterstatus

Der Unterstatus bietet Ihnen **zusätzliche Flexibilität**, um den Status-Wechsel nach Ihren Wünschen zu gestalten.

Auch hier können Sie den E-Mail-Versand und das Anlegen von Fristen automatisieren.

Wichtig: Der Unterstatus **überschreibt immer** alle Systemaktionen des Status.

Sie können den Unterstatus also nutzen, **verschiedene Szenarien abzubilden**, die mit einem Status verbunden sind.

Ein Beispiel sind **Eskalationsstufen**. Sie können bspw. die E-Mail-Vorlagen nach wiederholtem Säumnis bei Fristen im Ton verschärfen und per Unterstatus jeweils die richtige E-Mail-Vorlage verschicken.

So würde Ihre Auswahl beispielhaft aussehen:

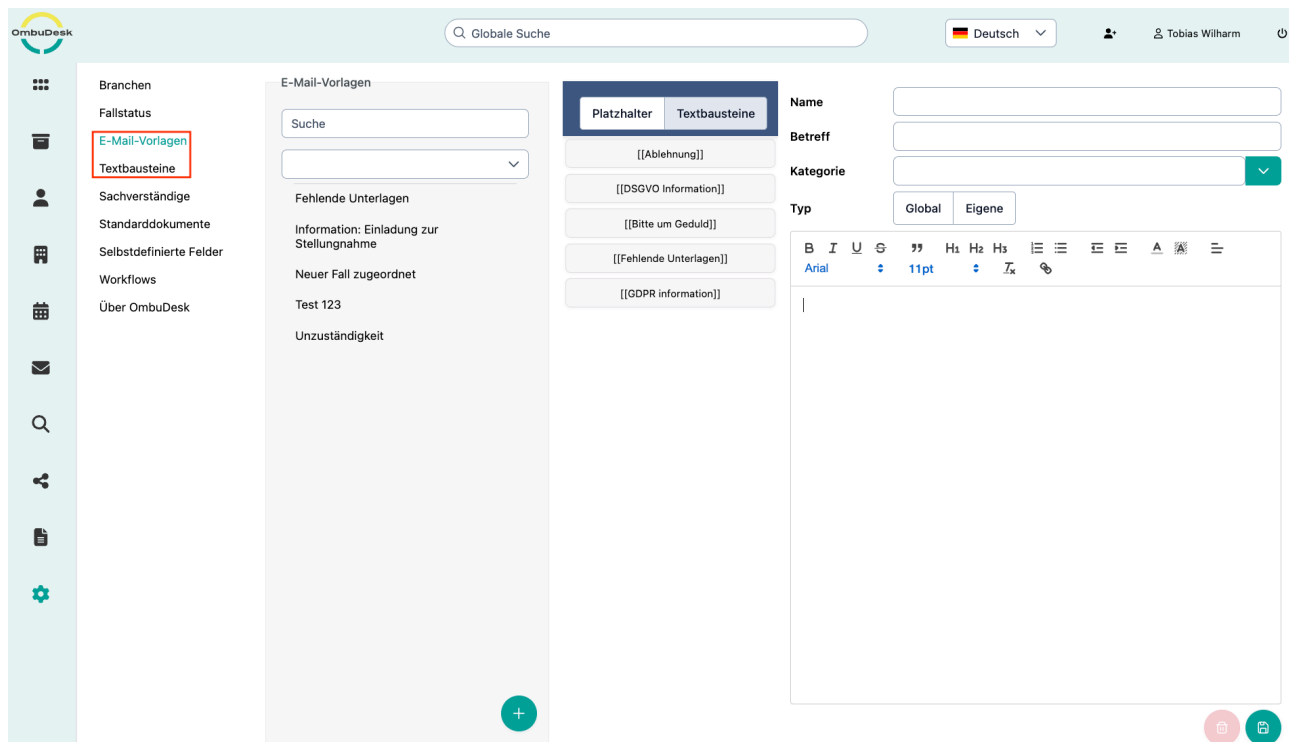
Wann gilt ein Fall als "Abgeschlossen"?

Sie können in den Einstellungen für jeden Status entscheiden, ob ein Schlichtungsantrag bei dem Wechsel zu einem bestimmten Status als "Abgeschlossen" gilt.

Wenn Sie noch keine Veränderungen vorgenommen haben, dann gilt ein Fall als abgeschlossen, wenn der Status auf **"Abgeschlossen"**, **"Antrag abgelehnt"**, **"Keine Zuständigkeit"** oder **"Antragsgegner:in hat nicht teilgenommen"** gesetzt wird.

E-Mail-Vorlagen, Textbausteine & Platzhalter

E-Mail-Vorlagen, Textbausteine & Platzhalter ermöglichen Ihnen die nötige Zeit für die Kommunikation mit Ihren Parteien drastisch zu reduzieren.



E-Mail-Vorlagen

E-Mail-Vorlagen sind das größte Gerüst, um Ihre Kommunikation effizienter zu gestalten. Hier können Sie ganze Nachrichten anlegen und per Verknüpfung mit bspw. einer Statusänderung automatisiert versenden.

Wie passen Sie eine E-Mail-Vorlage an?

Grundsätzlich besteht die Ansicht aus **drei unterschiedlichen Bestandteilen**, mit welchen Sie E-Mail-Vorlagen nach Ihren Wünschen gestalten können:

1. Grundlegende Informationen:

Sie können für jede E-Mail-Vorlage einen **Namen** vergeben, den **Betreff** festlegen, eine **Kategorie** vergeben und definieren, ob die E-Mail-Vorlage jeder sieht (**Global**) oder nur Sie (**Eigene**).

2. Textbausteine und Platzhalter

Sie können die nächst kleineren Bausteine, namentlich den **Textbaustein** und die **Platzhalter** nutzen, um E-Mail-Vorlagen zu erstellen.

Dafür können Sie oben auf die Begriffe klicken, um die verschiedenen Elemente anzeigen zu lassen, um Sie dann per **Drag & Drop** zu nutzen.

3. E-Mail-Editor

Sie haben zu guter Letzt jederzeit Zugriff auf den **E-Mail-Editor**, um Bestandteile der E-Mail selbst zu schreiben, die kleineren Bausteine (2) zu platzieren und so eine fertige E-Mail-Vorlage zu definieren.

Wo können Sie eine E-Mail-Vorlage nutzen?

Sie können E-Mail-Vorlagen entweder mit **Statusänderungen verknüpfen** und automatisiert versenden bzw. automatisiert Entwürfe zur Versendung erstellen lassen oder im **"Nachrichten verfassen"-Fenster** manuell auf E-Mail-Vorlagen zurückgreifen:

The image displays two screenshots of the 'Nachricht verfassen' (Compose Message) interface in a teal-themed application. The top screenshot shows the 'Vorlagen' (Templates) sidebar on the left, with 'Unzuständigkeit' selected. The main message body contains a simple greeting: 'Mit freundlichen Grüßen, Tobias Wilharm'. The bottom screenshot shows the same interface, but with the 'Unzuständigkeit' template selected. The main message body now contains a detailed template for 'Unzuständigkeit', including a placeholder for the applicant's name and a message stating that the dispute resolution body is not competent for the case. The interface includes fields for 'Empfänger', 'Kopie', 'Blindkopie', 'Betreff', and 'Anhänge', as well as a rich text editor with various formatting options.

Textbausteine

Textbausteine sind die nächst kleinere Einheit, die von Ihnen vordefiniert werden kann, um Ihren manuellen Arbeitsaufwand in der Kommunikation zu reduzieren.

Textbausteine enthalten in der Regel Textabschnitte, die immer wieder verwendet werden. Das können bspw. Ihre DSGVO-Informationen sein.

Wie bearbeiten Sie einen Textbaustein?

1. Wählen Sie einen Textbaustein aus der Liste, den Sie bearbeiten möchten.
2. Vergeben Sie einen Namen und ggf. eine Kategorie.
3. Bearbeiten Sie den Textbaustein im Text-Editor-Fenster.

4. Speichern Sie Ihre Änderungen unten rechts.

Textbausteine können **Platzhalter** enthalten. Außerdem dient die **Kategorie** dazu, dass Sie Textbausteine leichter filtern und finden können.

Wie verwenden Sie einen Textbaustein?

Sie können Textbausteine entweder in **E-Mail-Vorlagen** in den Einstellungen verwenden oder im **Nachricht verfassen Fenster**.

Der Textbaustein kann beim Nachricht schreiben einfach per **Drag & Drop** in den Texteditor gezogen werden. Wenn Sie dann die **Vorschau öffnen**, sehen Sie, wie der Textbaustein automatisch ersetzt wird:

The screenshot shows the 'Nachricht verfassen' (Compose Message) interface. On the left, there is a sidebar with tabs for 'Vorlagen', 'Textblöcke', and 'Platzhalter'. Under 'Textblöcke', several text blocks are listed, including 'Bitte um Geduld'. A red arrow points from this block to the main text editor. The text editor contains the placeholder text '[[Bitte um Geduld]]' and a signature: 'Mit freundlichen Grüßen, Tobias Wilharm'. At the bottom right, there is a 'Vorschau anzeigen' (Preview) button. Below the main interface, a preview window is shown, displaying the rendered message with the placeholder replaced by the actual text: 'Bitte haben Sie etwas Geduld. Ihre Schlichtungsanfrage wird in Kürze von uns bearbeitet. Sie können einen Antwort bis zum {{Frist - Zwei Wochen}} erwarten. Mit freundlichen Grüßen, Tobias Wilharm'.

Platzhalter

Platzhalter sind die kleinste Einheit, die Sie in E-Mail-Vorlagen und Textbausteinen und beim Schreiben einer Nachricht verwenden können.

The screenshot shows the OmbuDesk interface. On the left, a sidebar lists navigation options: Branchen, Fallstatus, E-Mail-Vorlagen (highlighted with a red box), Textbausteine (highlighted with a red box), Sachverständige, Standarddokumente, Selbstdefinierte Felder, Workflows, and Über OmbuDesk. The main content area is titled 'Textbausteine' and contains a search bar and a list of placeholders under the heading 'Platzhalter'. The placeholders include: {{Fallnummer}}, {{Erstellungsdatum}}, {{Kurzbeschreibung}}, {{Fallbeschreibung Antragssteller:in}}, {{Referenznummer}}, {{Name Antragssteller :in}}, {{Adresse Antragssteller:in}}, {{Name Sachverständige}}, {{Name Schlichter:in}}, {{Name Sachbearbeiter:in}}, {{Name Co-Bearbeiter:in}}, {{Name Antragsgegner:in}}, {{Adresse Antragsgegner:in}}, {{Letzte Nachricht Antragssteller:in}}, {{Letzte Nachricht Antragsgegner:in}}, {{Frist 1 Woche}}, {{Frist 2 Wochen}}, and {{Frist 3 Wochen}}. On the right, there is a preview of an email template with the name 'Bitte um Geduld' and a category dropdown. The email body contains the text: 'Bitte haben Sie etwas Geduld. Ihre Schlichtungsanfrage wird in Kürze von uns bearbeitet. Sie können einen Antwort bis zum {{Frist - Zwei Wochen}} erwarten.'

Sie können Platzhalter **nicht anpassen**, weil sich die Platzhalter auf statische Felder in einer Akte beziehen oder direkt eine Frist erstellen / eine Nachricht einfügen.

Wieso werden die Platzhalter trotzdem in den Einstellungen angezeigt?

Sie haben Zugriff auf die Platzhalter in den Einstellungen für E-Mail-Vorlagen und Textbausteine, damit Sie die Platzhalter zur Erstellung von Vorlagen verwenden können.

Welche Platzhalter gibt es für die Erstellung von Vorlagen?

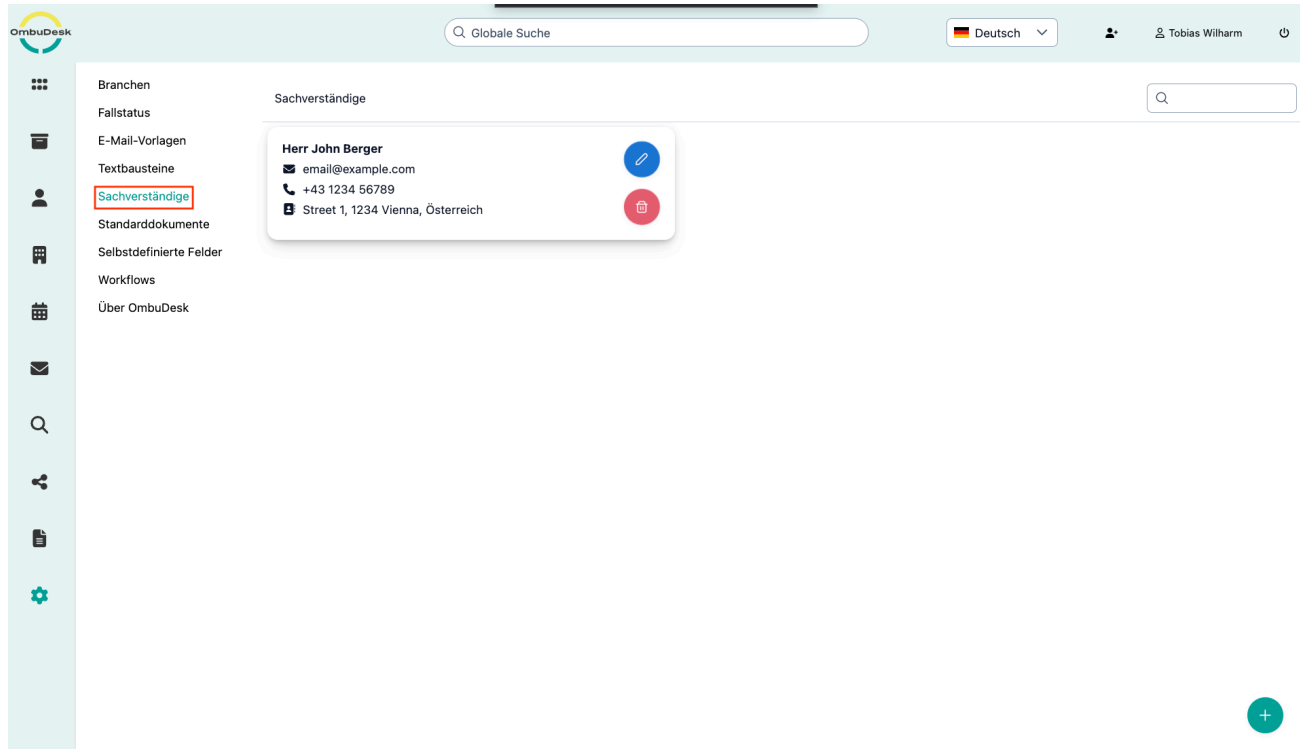
Folgende Platzhalter können Sie verwenden, um Vorlagen in OmbuDesk zu erstellen:

- Die **Fallnummer** wird durch die korrekte Fallnummer des jeweiligen Schlichtungsantrags befüllt.
- Das **Erstellungsdatum** wird durch den Tag der Erstellung des jeweiligen Schlichtungsantrags befüllt.

- Die **Kurzbeschreibung** wird durch das Feld "Kurzbeschreibung" unter "Nähere Angaben" ersetzt, dass Sie selbst ausfüllen können.
- Die **Fallbeschreibung Antragsteller:in** wird durch die ursprüngliche Fallbeschreibung des/der Antragsteller:in im Formular ersetzt.
- Die **Vertragsnummer** wird durch die genannte Vertragsnummer im Antragsformular ersetzt.
- Die **Referenznummer** wird durch die interne Referenznummer ersetzt, die Sie unter "Nähere Angaben" vergeben können.
- Alle **Namen** (Antragsteller:in, -gegner:in, Schlichter:in, Sachverständige, Vertretung, etc.) werden durch den hinterlegten Namen im Schlichtungsantrag ersetzt.
- Die **Adresse des/der Antragsteller:in und -gegner:in** werden durch die hinterlegte Adresse im Schlichtungsantrag ersetzt.
- Die **letzte Nachricht** des/der **Antragsteller:in** und **-gegner:in** fügt die letzte Nachricht der genannten Partei ein.
- Die **Fristen** (eine, zwei, drei, vier) Wochen werden durch das Fälligkeitsdatum zum Zeitpunkt des Versendens ersetzt. Außerdem wird eine **Frist** für die jeweilige Akte im Hintergrund erstellt.

Sachverständige

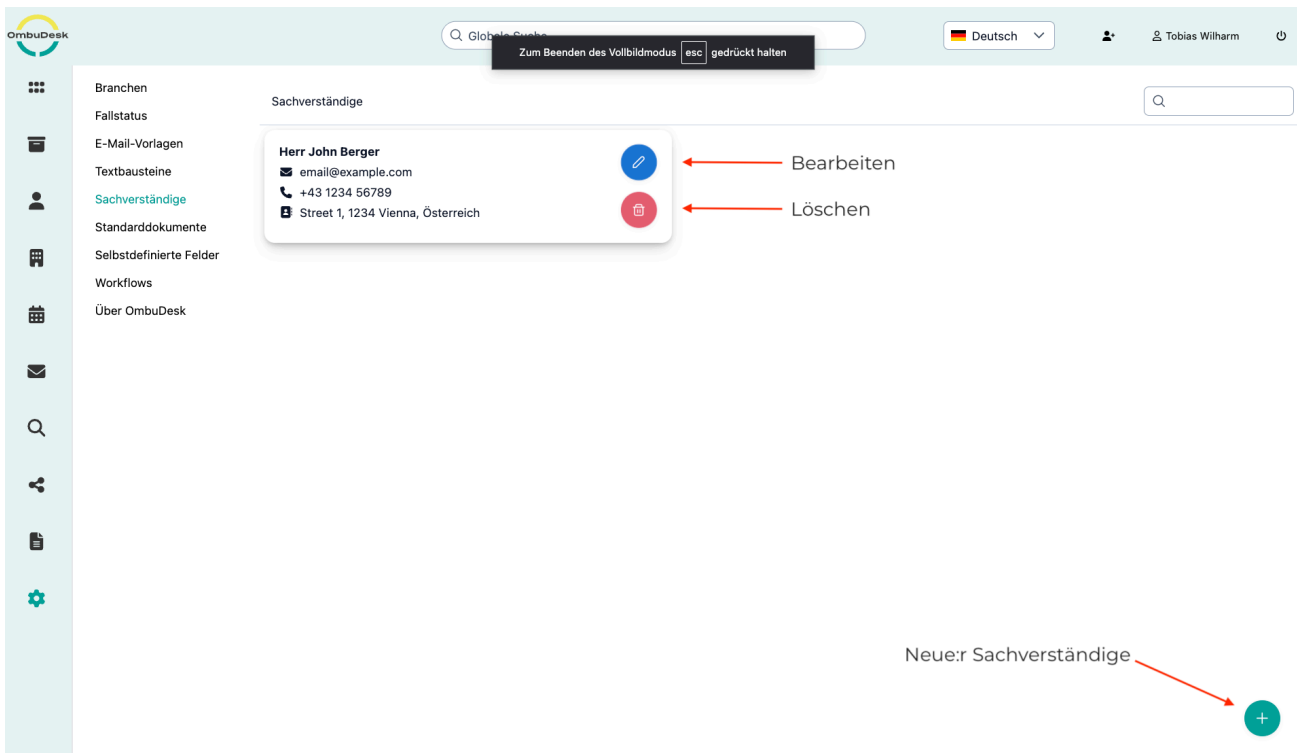
Sie können in OmbuDesk Sachverständige hinterlegen, wenn Sie in Ihren Schlichtungsverfahren auf externes Expertenwissen zurückgreifen.



Welche Einstellungsmöglichkeiten stehen Ihnen für Sachverständige zur Verfügung?

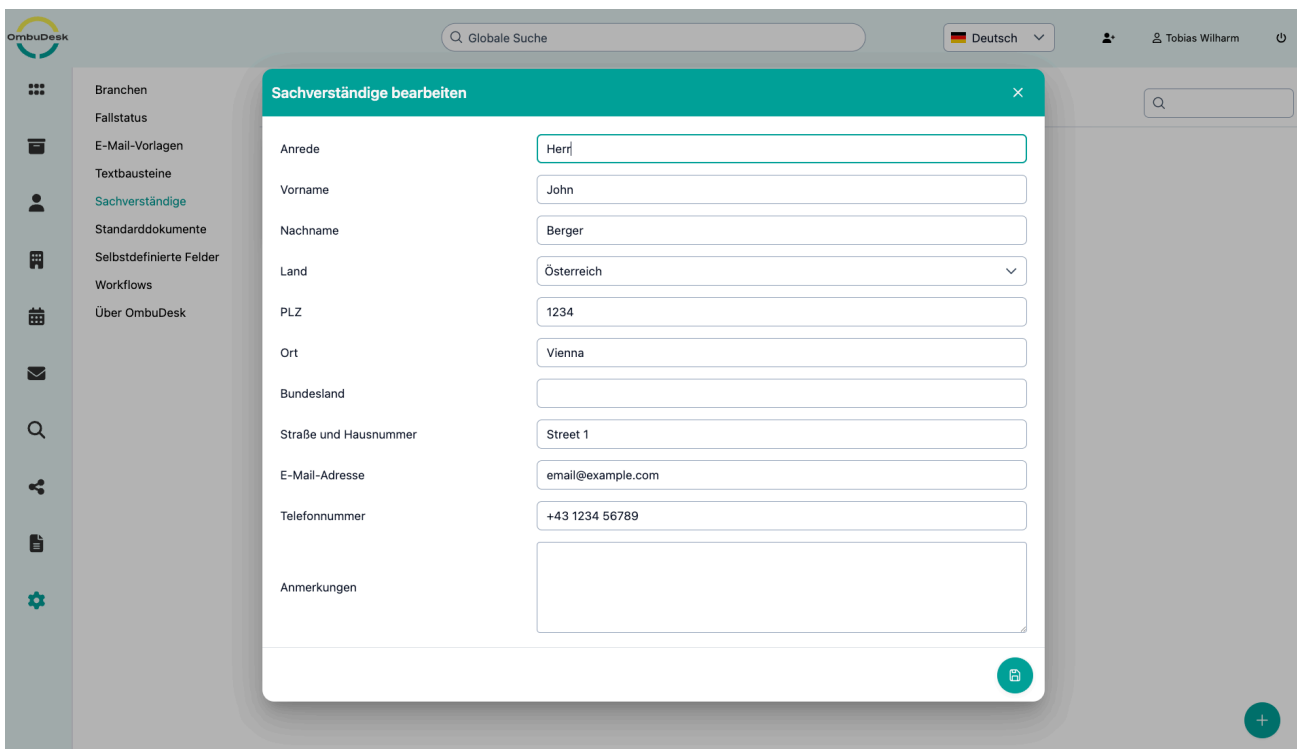
In der Einstellungsseite für Sachverständige können Sie drei unterschiedliche Aktionen ausführen:

1. **Neue:n Sachverständigen anlegen:** Über das Plus-Symbol am rechten, unteren Rand können Sie Sachverständige hinzufügen.
2. **Bestehende Sachverständige bearbeiten:** Über das blaue Stift-Symbol können Sie bestehende Sachverständige bearbeiten.
3. **Sachverständige löschen:** Über das rote Mülleimer-Symbol können Sie bestehende Sachverständige löschen.



Welche Informationen können Sie für eine:n Sachverständige:n hinterlegen?

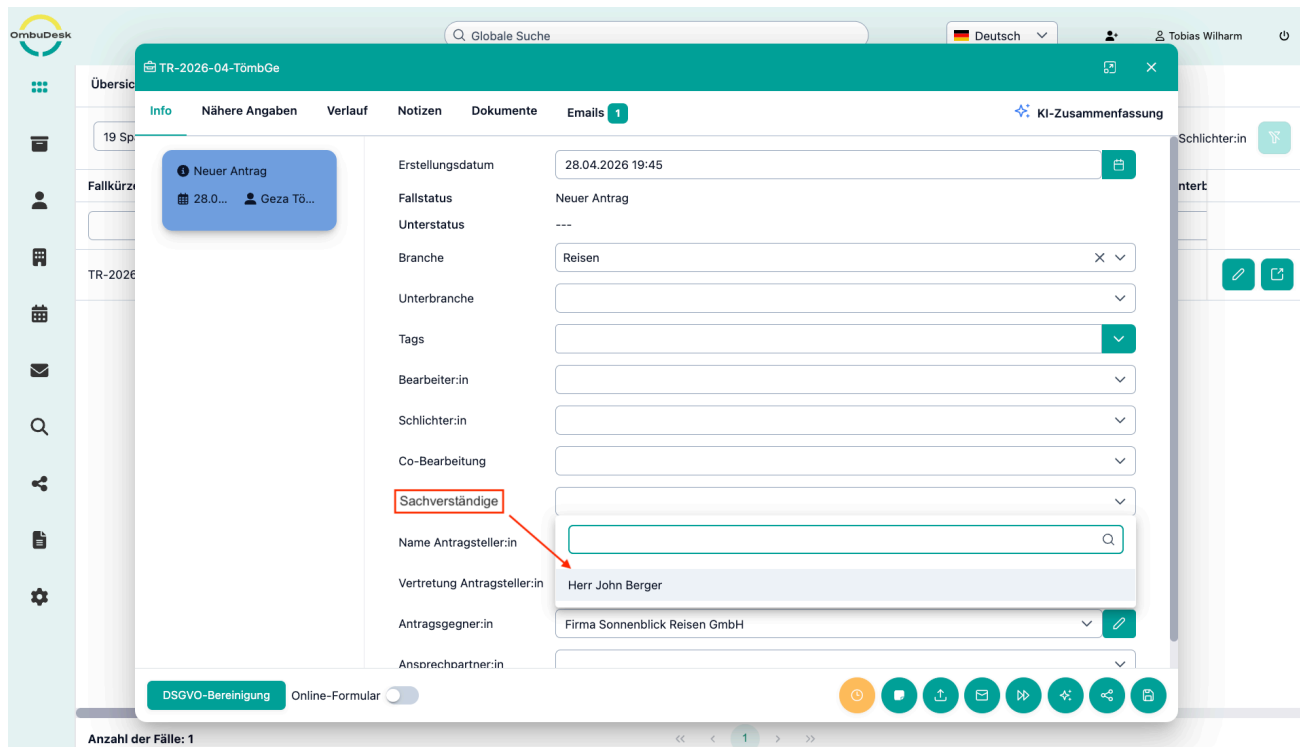
Wenn Sie einen neue:n Sachverständigen hinterlegen, werden Sie im Dialogfenster nach den Stammdaten des/der Expert:in gefragt. Das Fenster zur Bearbeitung dieser Daten sieht gleich aus:



Wo können Sie in einer digitalen Fallakte eine:n Sachverständige:n zuordnen?

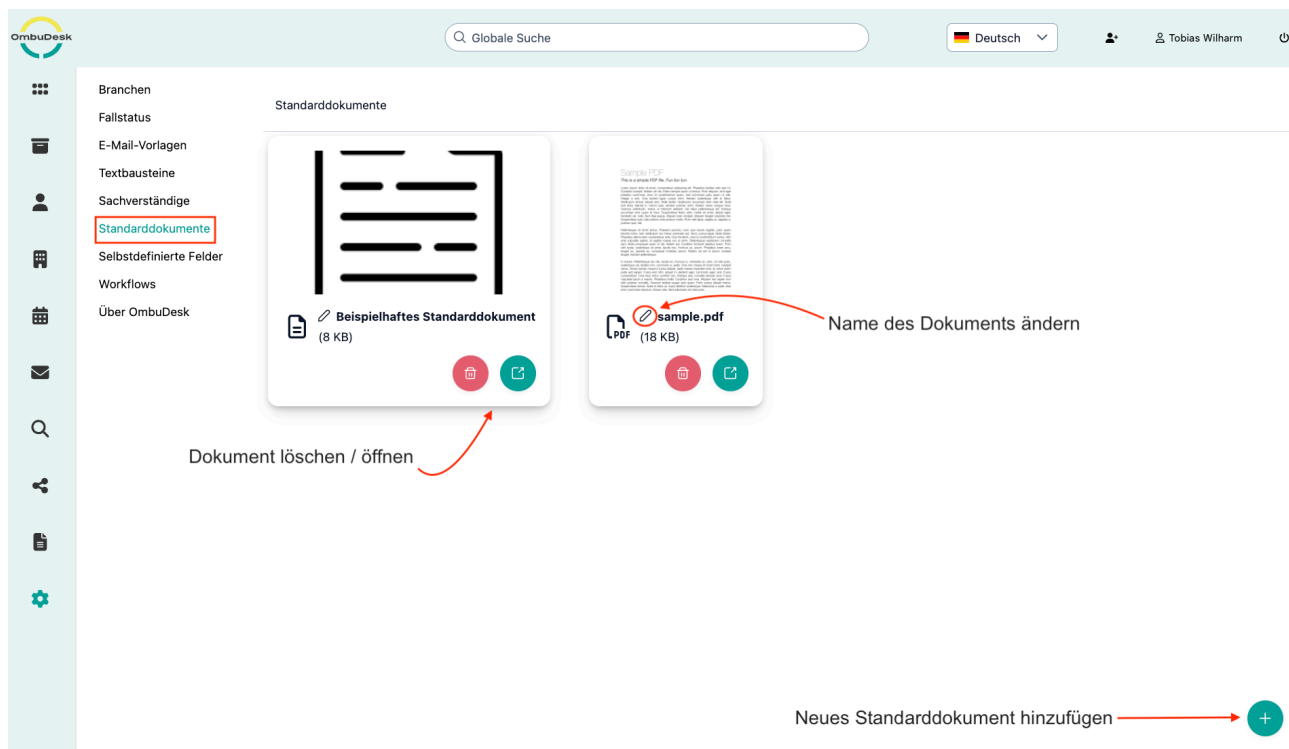
Wenn Sie eine:n Sachverständige:n einer Akte zuordnen möchten, um den **Zugriff für die externe Partei zu ermöglichen**, können Sie das einfach unter "Nähere Angaben" tun.

Sie sehen die Option auch grafisch hervorgehoben auf diesem Bild:



Standarddokumente

OmbuDesk bietet die Möglichkeit im Admin-Bereich **Standard-Dokumente** zu hinterlegen.



Welche Aktionen stehen Ihnen für Standarddokumente zur Verfügung?

1. **Neues Dokument hinzufügen:** Sie können über das grüne Plus-Symbol am unteren, rechten Rand ein neues Dokument hinzufügen.
2. **Name des Dokuments ändern:** Sie können über das Stift-Symbol neben dem Anzeigenamen von Dokumenten, ein Dokument neu benennen.
3. **Dokument löschen / öffnen:** Sie können über das rote Mülleimer-Symbol ein Standarddokument löschen bzw. über den grünen Pfeil öffnen.

Wo können Sie Standarddokumente nutzen?

Wenn Sie eine Nachricht an einer Ihrer Parteien verfassen, können Sie unkompliziert ein Standarddokument hinzufügen.

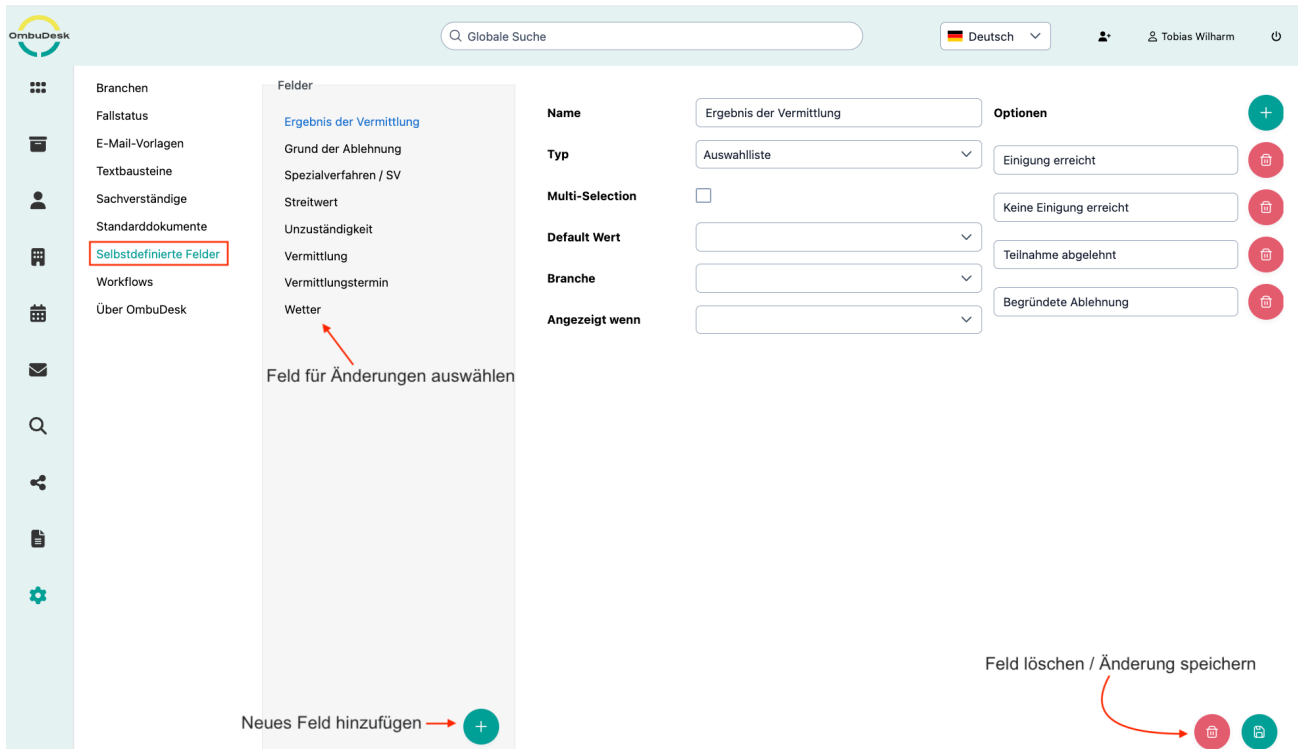
Folgen Sie dafür diesen Schritten:

1. Öffnen Sie eine digitale Fallakte.

2. Wählen Sie die Schnellaktion "Nachricht verfassen".
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche "Dokument hinzufügen".
4. Wechseln Sie die Ansicht zu den Standarddokumenten.
5. Wählen Sie das gewünschte Standarddokument aus, um es hinzuzufügen.

Selbstdefinierte Felder

Ombudesk lässt sich flexibel an die spezifischen Bedürfnisse Ihrer Schlichtungsstelle anpassen. Über den Menüpunkt **Selbstdefinierte Felder** können Sie zusätzliche Datenfelder anlegen, die im Reiter **"Nähere Angaben"** der Fallakte angezeigt werden.



Wie passen Sie die Felder unter "Nähere Angaben" an Ihre Bedürfnisse an?

Wenn Sie ein neues Feld erstellen bzw. ein bestehendes Feld ändern, haben Sie folgende Möglichkeiten:

1. Bezeichnung vergeben:

Der Name des Feldes, wie er dem Benutzer:in angezeigt wird.

2. Feldtyp auswählen:

- **Ja/Nein Wert:** Einfache Ja/Nein-Auswahl.
- **Text:** Freitextfeld in der digitalen Fallakte.
- **Ganzzahl:** Numerisches Feld, das nur ganze Zahlen zulässt.
- **Kommazahl:** Numerisches Feld, das auch Kommazahlen zulässt.

- **Auswahlliste:** Liste von Auswahlmöglichkeiten, aus denen der/die Benutzer:in wählen kann.
- **Datum:** Kalender-Feld, in dem ein Datum ausgewählt werden kann.
- **Zeitraum:** Kalender-Feld, in dem ein Zeitraum ausgewählt werden kann.
- **Währung:** Numerisches Feld, das vordefiniert auf den Euro ist.







3. Sichtbarkeit und Default-Wert festlegen:

Sie können definieren, in welcher Abhängigkeit ein Feld angezeigt wird. Das kann bspw. von der **Branche** abhängen oder davon, ob ein **bestimmtes Feld** zuvor befüllt worden ist.

Außerdem können Sie für Felder einen Default-Wert festlegen – also einen Wert, der zu Beginn immer automatisch gesetzt wird.

4. Ggf. Auswahlmöglichkeiten hinzufügen

Wenn Sie bspw. eine Auswahlliste definieren, können Sie die angezeigten Optionen per Freitextfeld festlegen.

Name	Ergebnis der Vermittlung	Optionen	
Typ	Auswahlliste	Einigung erreicht	
Multi-Selection	<input type="checkbox"/>	Keine Einigung erreicht	
Default Wert		Teilnahme abgelehnt	
Branche		Begründete Ablehnung	
Angezeigt wenn		Handbuch123	

Wie werden Ihnen die selbstdefinierten Felder in der digitalen Fallakte angezeigt?

Die selbstdefinierten Felder werden Ihnen in der Reihenfolge der Einstellungen unter "Nähere Angaben" angezeigt.

Wenn Sie Änderungen vornehmen und speichern, werden diese in Folge in der digitalen Fallakte zur Verfügung gestellt:

FK-2026-03-BlueLi

Info **Nähere Angaben** Verlauf Notizen Dokumente **Emails 1** KI-Zusammenfassung

Neuer Antrag
19.0... Geza Tö...

Berichtsrelevanz Ja Nein

Kurzzusammenfassung

Teilnahmevereinbarung Ja Nein

Arbeitsaufwand (Minuten) 165

Referenznummer

Ergebnis der Vermittlung Auswählen...
 Einigung erreicht
 Keine Einigung erreicht
 Teilnahme abgelehnt
 Begründete Ablehnung
Handbuch123

Grund der Ablehnung Ja Nein

Spezialverfahren / SV Auswählen...

Streitwert

Unzuständigkeit

Vermittlung

Wetter Auswählen...

DSGVO-Bereinigung Online-Formular

🔄 📄 📧 📁 ⚙️ 🌐 📄

Wichtiger Hinweis für Administratoren

Seien Sie vorsichtig beim Löschen von benutzerdefinierten Feldern. Wenn Sie ein Feld löschen, werden auch alle Daten entfernt, die in bestehenden Fällen in dieses Feld eingetragen wurden.