

Gothaer bringt digitalen Schadentracker heraus



Gothaer Allgemeine Versicherung AG in der Gothaer Allee 1 in Köln

© Gothaer

- **Bearbeitungsstand der Schadenabwicklung jederzeit und überall einsehbar** •
- **Regulierungsprozess wird deutlich beschleunigt** •
- **App von Gothaer Mitarbeitern in Zusammenarbeit mit Kunden entwickelt**

Die Gothaer bringt für ihre Kunden der Kraftfahrtsparte einen Schadentracker auf den Markt: eine App, mit der der Bearbeitungsstand einer Schadenabwicklung jederzeit transparent nachvollzogen werden kann. Ab heute ist die Anwendung im AppStore und Google Play Store für Kunden der Kraftfahrtsparte des Kölner Versicherers verfügbar.

Von Paketdiensten und Online-Lieferdiensten kennt man es schon lange: Man gibt eine Bestellung auf und kann fortan jederzeit sehen, wie der Bearbeitungsfortschritt ist und wann die Lieferung voraussichtlich zu Hause eintrifft. Die Gothaer bietet ihren Kunden jetzt einen ähnlichen Service an. Über den Gothaer Schadentracker kann nach einem Schaden am Auto der komplette Abwicklungsprozess bis zum Zahlungszeitpunkt begleitet werden. So haben die Kunden jederzeit Einblick in den Bearbeitungsstand ihres Schadenfalls. Über alle wichtigen Schritte wird der Kunde über Push-Nachrichten auf dem Smartphone informiert.

Die mobile Anwendung macht die Abwicklung eines Schadens komfortabler und beschleunigt den Regulierungsprozess. Kunden können Dokumente und Fotos schnell und unkompliziert an die Gothaer senden. Ein integrierter Foto-Assistent unterstützt den Kunden individuell dabei, die für seinen spezifischen Schadenfall notwendigen Fotos und Kostenvoranschläge schnell und unbürokratisch zu übermitteln. Auch Fotos, Kostenvoranschläge und Rechnungen, die direkt von der KFZ-Werkstatt bei der Gothaer eingehen, sind jederzeit in der App einsehbar.

Eine weitere Besonderheit der App: Mitarbeiter aus dem Schadenbereich der Gothaer haben die

interaktive, moderne Anwendung in Zusammenarbeit mit einer Berliner Digitalagentur selbst entwickelt. In einer gemeinsamen Werkstatt trafen sich Gothaer Mitarbeiter und Teammitglieder in Start-up-Manier, um an der App zu arbeiten. „Dadurch haben wir quasi ein wenig Start-up-Mentalität in die Gothaer DNA übernommen und andererseits unser Kraftfahrt-Know-how eingebracht“, schwärmt Uta Buchholz, Projektleiterin des Gothaer Schadentrackers von der Zusammenarbeit.

Entwickelt wurde die Anwendung mithilfe der Methode Customer Journey. Hier wurde gemeinsam mit Kunden erarbeitet, was sie sich im Schadenfall an digitalen Services von der Gothaer wünschen, aber auch was nicht gefordert ist. „Dabei hat sich herausgestellt, dass Kunden eine Schadenmeldung lieber persönlich am Telefon machen, im weiteren Abwicklungsprozess aber gern digital begleitet werden wollen. Deshalb haben wir keine App zur Schadenmeldung konzipiert, sondern bieten unseren Kunden weiter persönlichen Kontakt kombiniert mit einer transparenten, digitalen Lösung, die den Kunden über alle weiteren Schritte im Abwicklungsprozess auf dem Laufenden hält“, erklärt Buchholz. „Damit unterscheiden wir uns von den Schaden-Apps anderer Versicherer.“

Ihr Ansprechpartner

Florentin Bub

Presse und Unternehmenskommunikation

Telefon: 0221/ 308-34532

Telefax: 0221/ 308-34530

E-Mail: florentin_bub@gothaer.de