

Innovativer Schadenservice: AachenMünchener informiert Kunden in Echtzeit zum Stand der Schadenbearbeitung



Generali Gebäude in München

© Generali Deutschland AG

- **AachenMünchener übernimmt Schadentracking der Generali in Deutschland**
- **Einfaches und smartes Serviceerlebnis durch aktuellen Schadenservice per E-Mail und SMS**
- **Innovatives Angebot für transparenten Kundenservice innerhalb der Digitalisierungsstrategie der Generali in Deutschland**

Die zur Generali in Deutschland gehörende AachenMünchener Versicherung bietet ihren Kunden jetzt auch einen Schnellservice im Schadenfall an. Kunden der AachenMünchener können ab sofort die Bearbeitung ihrer Schäden live verfolgen. Damit folgt die AachenMünchener dem Serviceangebot, das zuvor bereits für die Kunden der Konzernschwestern Generali Versicherungen und CosmosDirekt eingerichtet wurde.

Durch diesen digitalen Service wird der Prozess der Schadenbearbeitung für alle daran Beteiligten deutlich transparenter – und damit einfacher. So profitieren alle Kunden sowie Anspruchsteller mit Schäden in den Bereichen Hausrat, Wohngebäude, Glas, Kfz-Kasko sowie bei Sachschäden in der Haftpflicht- und Kfz-Haftpflichtversicherung.

„Mit dem Schadentracking in Echtzeit nutzen wir einen neuen Weg zur schnellen und bedarfsgerechten Kundenkommunikation. Dabei profitieren wir von den in der Generali in Deutschland entwickelten digitalen Standards“, sagt Ulrich Rieger, Chief Insurance Officer

Komposit der Generali Deutschland AG und Vorstandsmitglied der AachenMünchener Versicherung. „Transparente Schadeninformationen schaffen ein positives Kundenerlebnis, steigern damit die Kundenzufriedenheit und reduzieren Rückfragen. Wir sind damit nicht nur in der Lage, schnell und unkompliziert zu informieren, wir schaffen durch das Schadentracking auch ein einfaches und smartes Serviceerlebnis.“

Die Möglichkeit eines direkten Schadentrackings ist ein weiteres, innovatives Angebot innerhalb der Digitalisierungsstrategie der Generali in Deutschland, zu der auch die AachenMünchener gehört. Mit dem digitalen Schadentracking in Echtzeit hat die Generali in Deutschland ihre Vorreiterrolle bei der Digitalisierung der Assekuranz weiter ausgebaut. Zuvor hatten bereits die Kompositversicherer der Konzernunternehmen Generali Versicherungen und CosmosDirekt das Schadentracking erfolgreich eingeführt.

Der Prozess des Live-Trackings verläuft denkbar einfach: Bei der telefonischen Schadenmeldung durch den Versicherungsnehmer oder den Geschädigten wird der Tracking-Service angeboten. Der Kunde hat die Wahl: Bei Zustimmung erfolgt ab diesem Zeitpunkt eine automatische Information über wichtige Prozessschritte per SMS oder E-Mail. Der für den Versicherungsnehmer tätige Vermögensberater wird ebenfalls automatisch informiert.

Somit erfahren alle Beteiligten unverzüglich und gleichzeitig, wann der Schaden erfasst wurde, welcher Dienstleister ggf. mit einer Reparatur beauftragt wurde oder welcher Sachverständige bzw. Schadenregulierer die Sache in die Hand nimmt. Auch die Bereitstellung von Mietwagen oder die Beauftragung einer Kfz-Reparatur wird in Echtzeit mitgeteilt. Und selbstverständlich erfahren Kunden und Anspruchsteller immer direkt, wann eine Zahlung erfolgt und zu welchem Zeitpunkt der Schadenfall abgeschlossen ist.

Pressekontakt

Stefan Göbel
Unternehmenskommunikation
Leiter Externe Kommunikation
T +49 (0) 98 5121-6100

Dirk Brandt
Unternehmenskommunikation
Externe Kommunikation
T +49 (0) 89 5121-2257
presse.de@generali.com