

Maximale Transparenz: DA Direkt führt den digitalen Schadenassistenten ein



Um seinen Kunden maximale Transparenz bei der Schadenabwicklung zu ermöglichen, führt der Direktversicherer DA Direkt den digitalen Schadenassistenten ein. Damit erhalten Kunden Einblick in die Bearbeitung ihrer gemeldeten Schäden in Echtzeit. Gleichzeitig wird der persönliche Kontakt mit dem individuellen Ansprechpartner noch einfacher hergestellt.

Transparenter Einblick

Der digitale Schadenassistent unterstützt DA Direkt Kunden im Kfz-Schadenfall. Nach der Schadenmeldung erhalten die Kunden eine E-Mail mit direktem Zugangslink zum persönlichen, digitalen Schadenassistenten. Über eine 2-Faktor Authentifizierung per SMS-Code gelangen sie direkt zur Übersicht, um den aktuellen Bearbeitungsstand des gemeldeten Schadens einsehen zu können. Damit erhalten sie eine transparente Übersicht, welche Schritte DA Direkt zu welchem Zeitpunkt unternimmt, um ihr Anliegen schnellstmöglich zu bearbeiten. Wann wurden die Kontaktdaten an die Partnerwerkstatt weitergeleitet? Wurde bereits der Besichtigungstermin mit einem Sachverständigen vereinbart? Wann wurde die Auszahlung veranlasst? Diese und weitere Informationen sind für den DA Direkt Kunden jederzeit einsehbar.

Persönlicher Kundenkontakt

Der digitale Schadenassistent erleichtert auch den persönlichen Kontakt zum Schadenservice. So kann auch ein persönlicher Rückruftermin mit einem DA Direkt Service-Mitarbeiter online vereinbart werden.

„Digitale Services werden für die Kunden immer wichtiger. Das gilt schon lange für den Abschluss oder die Verwaltung eines Versicherungsvertrages und zunehmend auch für den Schadenbereich. Daher bauen wir unseren digitalen Service mit dem Schadenassistenten jetzt weiter aus. Denn der Schadenfall ist für viele Kunden der wichtigste Moment in der Beziehung zum Versicherer. Wir

stärken jetzt digital vor allem die Transparenz für unsere Kunden, weitere Schadenservices werden folgen,“ erklärt Peter Stockhorst, CEO von DA Direkt.

Horst Nussbaumer, Schadenvorstand der Zurich Gruppe Deutschland ergänzt: „Es ist wichtig, Kunden einen transparenten Einblick in unsere Arbeit zu geben, um eine vertrauensvolle Kundenbeziehung zu fördern. Der digitale Schadenassistent ist in das bereits bestehende DA Direkt Kundenportal integriert. Nach der erfolgreichen Einführung des digitalen Schadenassistenten bei DA Direkt wollen wir ihn im nächsten Schritt im gesamten Schadenmanagement der Zurich Gruppe Deutschland einbinden.“