

DIGITALE KUNDENBINDUNG

PROTOTYPISCHE ENTWICKLUNG EINER SCHADENSAPP

CAREXPERT – FAKTEN:

- KfZ-Sachverständigenorganisation
- Bundesweit rund 420 Mitarbeiter
- Eine der größten Sachverständigenorganisationen in Deutschland

DAS PROJEKT

Herausforderung

Die carexpert KfZ-Sachverständigen GmbH fungiert als Dienstleister für Versicherungen im Bereich Schadensmanagement. Ziel war es, über eine automatisierte Kundenschnittstelle den Geschädigten die Möglichkeit zu geben, bei kleinen Schadensfällen direkt selbst zu agieren und den gesamten Prozess ohne überflüssige Wartezeit direkt zum Abschluss zu bringen.

Lösung

Es wurde eine App mit Anbindung an die zentralen Schadenssysteme konzipiert. Im Fokus standen hierbei die wesentlichen Kernelemente: das Fotografieren des Schadens und die direkte Übermittlung an die Zentrale, eine automatisierte Bewertung sowie der Abschluss des Schadensfalls.

Ergebnis

Der Prototyp ist in der Lage, innerhalb weniger Tage nach der Aufnahme der Unfallbilder eine Entscheidung herbeizuführen. Der Geschädigte kann sofort entscheiden, ob er einen finanziellen Ausgleich oder die Schadensregulierung durch die Versicherung bevorzugt. Dies geschieht i.d.R. automatisiert (Dunkelverarbeitung). Durch die stark vereinfachte Bearbeitung kann die App eine hohe Zeitersparnis auf Kundenseite sowie eine Kostenreduktion seitens der Versicherung ermöglichen.