



Durch den SMS-Service sind DA Direkt Kunden informierter. Indem für wichtige Bearbeitungs- und Prozessschritte Kurznachrichten als Update versendet werden, können unsere Kunden die Schadenbearbeitung nahezu in Echtzeit verfolgen.

14.05.2019 10:15 CEST

DA Direkt informiert Kunden in Echtzeit über Status der Schadenbearbeitung

Frankfurt/Main, 14.05.2019: DA Direkt kommuniziert ab sofort individuelle Updates zum Status der Schadenbearbeitung an Kunden. Damit entspricht der Direktversicherer dem Kundenbedürfnis nach transparentem und regelmäßigem Informationsaustausch. Aktuelle Informationen zum persönlichen Versicherungsfall werden via SMS proaktiv an Kunden geleitet. Möglich wird dies mithilfe eines digital unterstützten Servicetools, das den Versand von über 30 verschiedenen Statusmeldungen zu unterschiedlichen Arbeitsschritten ermöglicht.

„Durch den SMS-Service sind unsere Kunden informierter. Indem für wichtige Bearbeitungs- und Prozessschritte Kurznachrichten als Update versendet werden, können unsere Kunden die Schadenbearbeitung nahezu in Echtzeit verfolgen“, so Thorsten Storm, Bereichsleiter „Digital Services & Digital Operations“ von DA Direkt. „Wir greifen damit ein zentrales Thema allgemeiner Kundenbedürfnisse auf, denn im Schadenfall fühlen sich viele Versicherungskunden häufig nicht ausreichend über den Status der Schadenbearbeitung informiert. Dieser Service greift Hand in Hand mit einem bereits bestehenden SMS-Service und sorgt so für eine reibungslose Fallbearbeitung. Im Schadenfall können zusätzlich Informationen vom Kunden angefordert werden. Der Kunde kann auf unkomplizierte Weise fehlende Dokumente oder weitere Schadenfotos hochladen.“

Mehrere Ausbaustufen in 2019

Derzeit können über 30 verschiedene Statusmeldungen zu unterschiedlichen Arbeitsschritten verschickt werden. DA Direkt Kunden erhalten zum Beispiel Empfangsbestätigungen für eingereichte Fotos oder Dokumente. Darüber hinaus werden Kurznachrichten versendet mit Informationen zur Beauftragung von Gutachtern und Reparaturbetrieben oder zur Deckungsbestätigung und zu getätigten Zahlungen. Für die Zukunft sind weitere Inhalte für den Kundenservice geplant.

Der SMS-Service richtet sich zunächst an Versicherungsnehmer im Kaskoschadenfall. An verschiedenen Ausbaustufen zur Erweiterung des Service wird derzeit gearbeitet. In Kürze werden auch Kfz-Haftpflicht-Schäden in den Informationsdienst via SMS eingebunden.

DA Direkt künftig mit Service-Netzwerk

Der telefonische Kundenkontakt ist im Direktgeschäft auch zukünftig von großer Bedeutung. Aus diesem Grund kombiniert DA Direkt künftig die Vorteile eines Direktversicherers mit den Annehmlichkeiten eines persönlichen Beraters für den Kunden. Dazu schafft der Direktversicherer ein im Direktmarkt einzigartiges Angebot: Den eigenen persönlichen Berater am Telefon. Der Kunde erhält auf Wunsch seinen festen telefonischen Berater, den er frei wählen kann. Eine Online-Terminvereinbarung rundet diesen innovativen Service für den Kunden ab.

DA Direkt ist eine Tochtergesellschaft der Zurich Gruppe in Deutschland mit Beitragseinnahmen (2017) von 303,7 Millionen Euro und rund 1,5 Millionen Versicherungsverträgen. Seit 40 Jahren nah dran. Heute ist DA Direkt einer der führenden Kfz-Direktversicherer in Deutschland und Teil der weltweit erfolgreichen Zurich Insurance Group. Fundiertes Versicherungswissen wird hier mit innovativem Vordenken der internationalen Unternehmensgruppe kombiniert – eine Garantie für moderne Versicherungsleistungen.

Kontaktpersonen



Bernd O. Englien

Pressekontakt

Leiter Unternehmenskommunikation

Unternehmenssprecher / CSR / Public Affairs

bernd.englien@zurich.com

(0221) 7715 5638