



Digitaler Schadentracker für Gothaer-Kunden

Für ihre Kunden der Kraftfahrtsparte bringt die Gothaer eine App auf den Markt, mit der der Bearbeitungsstand einer Schadenabwicklung jederzeit transparent nachvollzogen werden kann. Die Anwendung ist im AppStore und Google Play Store verfügbar.

Schnellerer Regulierungsprozess

Kunden können Dokumente und Fotos 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.

Entwicklung gemeinsam mit Kunden

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.

Uta Buchholz, Projektleiterin des Gothaer Schadentrackers, erklärt:



Bild: © Production Perig / fotolia.com

Versicherungs- und Finanznachrichten

expertenReport



<https://www.experten.de/id/4944769/digitaler-schadentracker-fuer-gothaer-kunden/>