

Schadenbegutachtung per Smartphone: Zurich führt Videotelefonie ein

Die Zurich Gruppe Deutschland nutzt Smartphones, um die Schadenbesichtigung kundenfreundlicher zu gestalten. Mit der neu entwickelten Zurich Videotelefonie können Schäden zukünftig live über das Smartphone unkompliziert begutachtet und dokumentiert werden. Dabei wird der Kunde durch einen zugeschalteten Sachverständigen virtuell unterstützt. Die Schadenbegutachtung, beispielsweise bei Kraftfahrzeug- oder Sachschäden wird damit deutlich schneller und flexibler. Schwierige Terminvereinbarungen und das lange Warten auf den Gutachter entfallen damit.

Schäden virtuell besichtigen lassen

Parkrempler am Auto oder Wasserschäden im Haus sind ärgerlich und kosten Kunden neben Nerven auch Zeit. Vor der Reparatur und Regulierung muss der Schaden oft besichtigt und dokumentiert werden. „Ist ein Sachverständiger oder der Schadenregulierer vor Ort, entpuppen sich viele der gemeldeten Schäden als geeignet für eine schnelle Regulierung. Eine Besichtigung durch unsere Experten vor Ort wäre damit nicht nötig gewesen“, erklärt Frank Steiner, Leiter Shared-Services und Life Claims. „Mit dem neuen Service bieten wir unseren Kunden die Möglichkeit zur flexiblen Schadenbegutachtung. Mittelfristig sollen rund 30 Prozent der Begutachtungen virtuell erstellt werden. Damit kommen wir den Wünschen unserer Kunden entgegen“, so Steiner weiter.

Mit einem Anruf zum Gutachten

Die Handhabung ist intuitiv und einfach: Nach der Schadenmeldung bei Zurich erhält der Kunde einen Link auf sein Smartphone. Dieses stellt eine sichere Verbindung mit dem Zurich Sachverständigenher. Der Experte hilft, den Schaden richtig zu dokumentieren, indem er den Kunden anleitet, wie passende Bilder zu machen sind. Zur optischen Unterstützung werden die vom Kunden detaillierter zu filmenden Bereiche auf dem Smartphone-Display in Echtzeit markiert. Die Bilder erreichen direkt die Systeme des Versicherers, sodass eine schnelle Schadeneinschätzung und anschließende Regulierung vorgenommen werden kann. Auf Basis dieser virtuellen Besichtigung kann Zurich dann bei Bedarf auch schnell unterstützende Maßnahmen einleiten, mit dem Kunden besprechen und auf Wunsch auch die Behebung des Schadens organisieren.

Die Zurich Videotelefonie wird derzeit bei reinen Blechschäden im KFZ-Bereich sowie eindeutigen Hausrat- oder Wohngebäudeschäden, wie zum Beispiel Leitungswasser-, Sturm- oder Einbruchsschäden eingesetzt. Die Ausweitung auf weitere Anwendungsbereiche ist vorgesehen.

Weiterführende Informationen:

Der neue Videotelefonie Service im Erklärvideo auf dem YouTube-Kanal der Zurich Versicherung Deutschland

Pressekontakt

Bernd O. Engelien

bernd.engelien@zurich.com

Telefon +49 (0) 228 268 2725

Telefax +49 (0) 228 268 2809