

Transparent und einfach: Schäden online verfolgen

AXA führt digitalen Informationsservice für Kunden und Anspruchsteller mit einem Kfz- oder Sachschaden ein.

Köln, 9. November 2015. Kunden wie Anspruchsteller möchten im Falle eines Schadens so schnell wie möglich wissen, was ihr Versicherer bereits veranlasst hat. Wer bei AXA einen Kfz- oder Sachschaden meldet, kann sich von nun an jederzeit online über den aktuellen Stand informieren. In Echtzeit gibt das Unternehmen Einblick in die Schadenbearbeitung.

„Wird meine Schadenmeldung schon geprüft?“, „Wurde bereits eine Werkstatt oder ein Dienstleister beauftragt?“, „Hat die Versicherung bereits Geld ausgezahlt?“ Diese Fragen beantwortet AXA von nun an auch digital. Sobald ein Kunde oder Geschädigter einen Schaden gemeldet hat, erhält er über einen Link Zugang zu einer personalisierten Website. Ähnlich wie bei der Paketverfolgung wird der aktuelle Stand der Bearbeitung durch Icons visualisiert. Neben den letzten drei Statusmeldungen kann sich der Nutzer auch die gesamte Historie der Schadenbearbeitung anzeigen lassen. Da der Onlineservice die Meldungen direkt aus dem Schadenssystem bezieht, sind die Angaben immer auf dem neusten Stand.

Komfortabel und sicher auf Daten zugreifen

Bei dem digitalen Service hat AXA nicht nur auf Komfort Wert gelegt. „Den gleichen Stellenwert hat für uns der Datenschutz. Die Internetseite ist ein Zusatzservice und enthält allgemeine Informationen zum Bearbeitungsstand. Sensible Informationen stellen wir auf diesem Wege nicht bereit“, erläutert Dr. Jörg Janello, Leiter Zentrales Schadenmanagement. So finden sich auf der Seite weder Kundendaten noch Details zum Schaden oder Auszahlungsbeträge, damit Vertrauliches vertraulich bleibt.

Weiterer Schritt in der Digitalisierung von Services

AXA baut mit diesem Service die digitale Kommunikation mit Kunden weiter aus. „Ob Online-Rechner, Chatfunktionen in der Beratung oder die Online-Schadenverfolgung – wir möchten, dass unsere Kunden einfach und schnell die Informationen abfragen können, die ihnen wichtig sind. Deshalb werden wir auch weiter an der Digitalisierung von Geschäftsprozessen und Services arbeiten – weg vom Papier hin zu einem vom Kunden gewählten digitalen Medium“, so Dr. Andrea van Aubel, Vorstand IT und Digitalisierung bei AXA. Die Digitalisierungsaktivitäten des Versicherers erstrecken sich auf alle Elemente der Wertschöpfungskette – von Produkten über interne Prozesse bis zum Kontakt mit Kunden und Vertriebspartnern.

Weitere Informationen für die Presse:

Tel.: 0 22 1 / 1 48 – 2 23 27

Fax: 0 22 1 / 1 48 – 44 22 327

E-Mail: jessica.voss@axa.de

Internet:

www.AXA.de/pressewww.AXA.de/schadenservice-360**AXA in Deutschland**

Der AXA Konzern zählt mit Beitragseinnahmen von 10,5 Mrd. Euro (2014) und 9.752 Mitarbeitern zu den führenden Versicherungs- und Finanzdienstleistungsgruppen in Deutschland. Das Unternehmen bietet ganzheitliche Lösungen in den Bereichen private und betriebliche Vorsorge, Krankenversicherungen, Schaden- und Unfallversicherungen sowie Vermögensmanagement an. Alles Denken und Handeln des Unternehmens geht vom Kunden und seinen Bedürfnissen aus. Die AXA Deutschland ist Teil der AXA Gruppe, einem der weltweit führenden Versicherungsunternehmen und Vermögensmanager mit Tätigkeitsschwerpunkten in Europa, Nordamerika und dem asiatisch-pazifischen Raum. Im Geschäftsjahr 2014 erzielte die AXA Gruppe einen Umsatz von 92 Mrd. Euro und ein operatives Ergebnis (Underlying Earnings) von 5,1 Mrd. Euro. Das verwaltete Vermögen (Assets under Management) der AXA Gruppe hatte Ende 2014 ein Volumen von 1,3 Billionen Euro.