



Mit einem Klick zum aktuellen Bearbeitungsstand

ARAG führt Online Schaden-Tracking für Rechtsschutz- und Komposit-Kunden ein

"Wie ist der Bearbeitungsstand bei meinem Versicherungsfall?" ARAG Kunden können ab sofort im Internet ganz tagesaktuell die Bearbeitung ihres Schadenfalls verfolgen. "Unsere Kunden werden immer mobiler und sind entsprechende Services aus anderen Branchen gewohnt. Deshalb haben wir für sie dieses für Versicherungen neue und praktische Tool entwickelt", erläutern die Ideengeber bei der ARAG SE, Dr. Ina Baumann, Hauptabteilungsleiterin Zentrale IT-Steuerung und Dr. Christoph Vormoor, Hautabteilungsleiter Konzernentwicklung.

Die Eingabe der Schadennummer auf der Website www.arag.de/schaden-tracking genügt und dem Kunden wird durch vier Bearbeitungsstufen der aktuelle Stand seines Vorgangs dargestellt: „Schadenmeldung eingegangen“, „Vorgang wird geprüft/Wir haben noch Fragen“, „Vorgang wird bearbeitet“, „Vorgang abgeschlossen“.

„Für die Versicherungsbranche ist eine solche Online-Abfrage zum Bearbeitungsstatus noch sehr neu. Wir sind stolz, unseren Kunden diesen besonderen Service bieten zu können. Er steigert die Transparenz und beschleunigt enorm die Information des Kunden gegenüber dem bisherigen Postweg“, unterstreichen Dr. Ina Baumann und Dr. Christoph Vormoor, die derzeit weitere Ausbaumöglichkeiten dieses Angebots prüfen.

Der neue Service steht den Rechtsschutzkunden der ARAG SE sowie den Sach-, Haftpflicht- und Unfallversicherungskunden der ARAG Allgemeine zur Verfügung. Realisiert wurde das Online-Tool innerhalb von rund zwei Monaten. Das Schaden-Tracking ist die neueste Maßnahme, mit welcher der ARAG Konzern seine Digitalisierungsstrategie gezielt vorantreibt. So können die Kunden seit vergangem Jahr ihre Anliegen auch rund um die Uhr mit einem Mitarbeiter per Chat besprechen. Ende 2014 wurde der ARAG Internetauftritt überarbeitet und dabei auch für die Nutzung auf Smartphones und Tablets optimiert. Bereits heute verkauft die ARAG 25 Prozent ihrer Rechtsschutz-Policen über das Internet.

Ihr Ansprechpartner

Christian Danner

Pressesprecher · ARAG SE

Telefon: 0211 963-2217 · Fax: 0211 963-2220

E-Mail: christian.danner@arag.de · www.arag.com

Die ARAG ist das größte Familienunternehmen in der deutschen Assekuranz und versteht sich als vielseitiger Qualitätsversicherer. Neben ihrem Schwerpunkt im Rechtsschutzgeschäft bietet sie ihren Kunden bedarfsorientierte Produkte und Services aus einer Hand auch über die leistungsstarken Tochterunternehmen im deutschen Komposit-, Kranken- und Lebensversicherungsgeschäft sowie die internationalen Niederlassungen, Gesellschaften und Beteiligungen in 13 weiteren europäischen Ländern und den USA – viele davon auf führenden Positionen in ihrem jeweiligen Rechtsschutzmarkt. Mit 3.600 Mitarbeitern erwirtschaftet der Konzern ein Umsatz- und Beitragsvolumen von mehr als 1,5 Milliarden €.