

## Wiener Städtische Versicherung als First Mover: Video-Schadensmeldung revolutioniert Kundenservice

**Ein Schaden im Haus oder der Wohnung ist ärgerlich. Diesen bei der Versicherung zu melden ist für die One-Klick-Generation oft mühsam. Per Live-Video ist die Schadensmeldung rasch erledigt.**

Das Smartphone wird mehr und mehr zur Schaltzentrale unseres Alltags. Vor allem Digital Natives organisieren ihr Leben damit ‚im Vorbeigehen‘. *„Im Rahmen unserer Digitalisierungsoffensive bieten wir bereits viele Services, um dies unseren Kundinnen und Kunden zu ermöglichen – die Schadensmeldung via Live-Video ist ein weiterer Schritt unserer Innovationsführerschaft im Servicebereich“*, erklärt **Doris Wendler, Vorstandsdirektorin der Wiener Städtischen Versicherung**. Ein weiteres Plus: Während des Live-Gesprächs werden die übermittelten Bilder des Schadens aufgezeichnet und stehen den SchadensreferentInnen sofort zur Verfügung. *„Dadurch kann ein Schadensfall schneller bearbeitet und auch abgeschlossen werden“*, betont Wendler.

### Live-Video: Zukunftsweisender Service-Kanal

Mit dem Live-Videogespräch entspricht die Wiener Städtische zwei zentralen Kundenbedürfnissen: Es wird die schnelle, unkomplizierte Kommunikation mit digitalen Tools und ein Gegenüber mit einem Gesicht geboten. *„Diese Tatsache schafft Vertrauen und vermittelt unseren Kundinnen und Kunden, dass wir uns um ihre Anliegen kümmern. Das ist umso wichtiger, wenn es darum geht, ihnen in einem Schadensfall hilfreich zur Seite zu stehen“*, so Wendler. Nach der erfolgreichen Einführung des Webchats in der Beratung macht die Wiener Städtische bereits seit September 2015 auch mit der Videoberatung sehr gute Erfahrungen. Die Möglichkeit, auf diesem Weg auch einen Schaden zu melden und dokumentieren zu lassen, rundet das Angebot ab.

### So funktioniert es:

Die Schadensmeldung via Live-Video ist sowohl von jedem PC bzw. Laptop mit Mikrofon und Kamera als auch von einem mobilen Gerät (Tablet, Smartphone) möglich. Beim Computer ist kundenseitig kein Software-Download erforderlich. Für KundInnen, die das Angebot der Video-Schadensmeldung bzw. -beratung von einem mobilen Gerät nutzen möchten, stellt die Wiener Städtische die kostenlose Video-App für Android und iOS zur Verfügung.

Das Service der Video-Schadensmeldung wird von Montag bis Donnerstag in der Zeit von 8:30 bis 18:00 Uhr und am Freitag in der Zeit von 8:30 bis 17:00 Uhr angeboten. Außerhalb der Servicezeiten können KundInnen über die Website einen Termin im Rahmen der oben genannten Servicezeiten vereinbaren.

Weitere Informationen finden Sie unter

<https://www.wienerstaedtiche.at/service/online-service/video-schadensmeldung.html>.

Die WIENER STÄDTISCHE Versicherung ist die größte Einzelgesellschaft des internationalen Versicherungskonzerns VIENNA INSURANCE GROUP AG Wiener Versicherung Gruppe (VIG) mit Sitz in Wien und ist mit neun Landesdirektionen, 140 Geschäftsstellen und rund 3.500 MitarbeiterInnen präsent. In Österreich werden aktuell mehr als 1,3 Mio. KundInnen betreut. Weiters verfügt das Unternehmen über Zweigniederlassungen in Italien und Slowenien. Die WIENER STÄDTISCHE Versicherung ist ein innovativer und verlässlicher Partner für sämtliche Kundenbedürfnisse sowohl in privaten Lebenssituationen als auch im Gewerbe- und Firmenkundenbereich.

Die WIENER STÄDTISCHE Versicherung setzt als familienfreundlicher Arbeitgeber umfangreiche Maßnahmen, um Beruf und Familie besser zu vereinbaren und erhielt dafür das Zertifikat „Audit berufundfamilie“ des Bundesministeriums für Familien und Jugend.

**Rückfragen an:**

WIENER STÄDTISCHE Versicherung  
Unternehmenskommunikation  
Schottenring 30, 1010 Wien

Christian Kreuzer – Leitung  
Tel.: +43 (0)50 350-21336  
E-Mail: c.kreuzer@wienersaedtische.at

Natascha A. Smole  
Tel.: +43 (0)50 350-20096  
E-Mail: n.smole@wienersaedtische.at



[facebook.com/wienersaedtische](https://facebook.com/wienersaedtische)



[twitter.com/wrsaedtische](https://twitter.com/wrsaedtische)

Die Presseaussendung finden Sie auch unter [wienersaedtische.at](http://wienersaedtische.at)