

Skadeinformation on-line på verkstäder:

Ny teknik ger Trygg-Hansas kunder bättre service

Snart får hundratal av Sveriges bilverkstäder tillgång till ett helt nytt verktyg. En ny internetjänst ger dem ständig tillgång till information som bidrar till att man snabbt kan avsluta ett försäkringsärende. Trygg-Hansa hoppas att samtliga av företagets cirka 500 partnerverkstäder i vår är anslutna till systemet.

För verkstäderna är det nya systemet välkommet eftersom det förkortar den tid som går åt för nödvändigt pappersarbete. I dag tillbringas mycket tid i telefon med försäkringsbolagens handläggare och ledningscentraler för att få fram uppgifter om exempelvis ersättningsnivåer, rätt till ersättningsbil under reparationstiden, kundens självrisk och liknande.

- Målet med projektet har varit att effektivisera skadeservicen till våra partnerverkstäder och därmed kunna ge våra kunder ännu bättre service. Samtidigt ger det ju också möjlighet för verkstäderna att lägga mer tid på att laga våra kunders bilar och mindre på att tala med oss telefon, säger Lars Reinhed, Internetansvarig på Trygg-Hansa.

Varje år tar Trygg-Hansas avdelning för skadereglering emot cirka 40.000 samtal från bilverkstäder. De allra flesta frågorna gäller rutinuppgifter som nu istället kan hämtas direkt via Trygg-Hansas hemsida av verkstäderna. Genom att knappa in bilens registreringsnummer eller skadenummer i datorn kan de när som helst få fram den nödvändiga informationen.

Arbetet med systemet inleddes under våren 2000 och i december förra året var man redo att starta de första "skarpa" testerna. Fem bilverkstäder, från Stockholm i söder till Kiruna i norr, valdes ut. För Magnus Bäcktorp på Kiruna Lack & Bilskadecenter har det nya systemet inneburit stora fördelar.

- För oss innebär det en klar förbättring då vi slipper jaga folk utan kan välja själv när vi ska ta kontakt och vilken information som vi behöver för stunden, säger Magnus Bäcktorp på Kiruna Lack & Bilskadecenter.

För ytterligare information:

Lars Reinhed, Internetansvarig Trygg-Hansa 08 693 28 57

Elisabeth Sahlin, Pressekreterare Trygg-Hansa 08 693 14 07

Trygg Hansa är ett renodlat sakförsäkringsbolag med en premievolym på 5 miljarder kronor och ca 1,7 miljoner kunder, privatpersoner och företagsförsäkringar. Bolaget har 1 700 medarbetare i Sverige och ingår i försäkringskoncernen Royal & SunAlliance, med verksamhet i 55 länder.