

# LA VIDEO-PERIZIA NEL SERVIZIO AL CLIENTE

DIGIT CLAIM DI INVENTIA ABILITA LA VALUTAZIONE DEL DANNO EFFETTUATA DA REMOTO DA CAR CLINIC PER UNA MIGLIORE CUSTOMER EXPERIENCE. LA SOLUZIONE DIGITALE METTE A DISPOSIZIONE UN ESPERTO OVUNQUE E IN QUALSIASI MOMENTO

La trasformazione digitale del settore assicurativo e dei servizi connessi è in corso da tempo, ma la pandemia di Covid-19 ha colto di sorpresa molti player.

Non è il caso di **Car Clinic**, il primo network italiano di carrozzerie specializzate, che dal 2019 ha guidato il cambiamento fornendo un esempio virtuoso nella digitalizzazione dei propri processi di business. Lo ha fatto scegliendo la soluzione *Digit Claim* di **Inventia**, società del gruppo **CRIF**, leader in Europa nel customer engagement e digital onboarding.

## LA PERIZIA DANNI, DAL PROCESSO TRADIZIONALE A QUELLO DIGITALE

Il processo di valutazione danni di Car Clinic richiedeva l'incontro fisico tra perito e cliente, con rigidità nella prenotazione degli appuntamenti e costi legati agli spostamenti sul territorio, questi ultimi resi oggi ancora più complessi dalla pandemia.



## LA PERIZIA DIVENTA SEMPLICE E VELOCE

Perciò Car Clinic ha deciso di remotizzare l'intero processo di perizia, per velocizzare i tempi di risposta e la gestione amministrativa delle pratiche.

Grazie a Digit Claim, un operatore da remoto può infatti guidare l'automobilista durante tutte le fasi necessarie alla perizia, dall'acquisizione delle immagini del veicolo danneggiato fino alla firma dei documenti della pratica, il tutto con una semplice videochiamata tramite il browser dello smartphone.

L'integrazione di Digit Claim con il Crm di Car Clinic consente inoltre il salvataggio in tempo reale dei dati nei sistemi dell'azienda, automatizzando la gestione delle pratiche e semplificando i processi di monitoring e reporting.

## L'INTEGRAZIONE CON GENESYS

La partnership tecnologica tra Inventia e **Genesys**, leader mondiale nelle soluzioni Cti, è stata l'abilitatore utile a soddisfare i requisiti del progetto Car Clinic per la gestione delle logiche d'instradamento delle videochiamate verso gli operatori dedicati.

## MIGLIORA LA CUSTOMER EXPERIENCE E CALANO TEMPI E COSTI

I vantaggi della soluzione sono riscontrabili nel miglioramento della *customer experience* e dell'efficienza dei processi. La soluzione è stata utilizzata oltre 13mila volte da Car Clinic nel 2020, con un risparmio di tempo di oltre un'ora per ogni cliente, da sommare al risparmio dei costi di spostamento, ora totalmente eliminati.

Scopri di più: [marketing@crif.com](mailto:marketing@crif.com)