



11.06.2025

## WIE STELLT SICH CARTV JETZT AUF, HERR KRALIK?

Stärkere Konzentration auf den Versicherungsnehmer, um Kfz-Versicherern bei der Kundenbindung zu unterstützen – CARTV hat sich nach eigenen Aussagen in den vergangenen zwei Jahren strategisch neu ausgerichtet. „Wir haben unsere Produktentwicklung auf eine neue Ebene gehoben und richten unsere Prozesse mit digitalen Mitteln so aus, dass sie für den Versicherungsnehmer einfach, transparent und effizient sind“, erklärt Jan Kralik, Mitglied der Geschäftsführung bei CARTV, im schaden.news-Interview, das im Rahmen des Messekongresses für Schadenmanagement und Assistance in Leipzig aufgezeichnet wurde.

### OPTIMIERTE PROZESSE IM TOTALSCHADENMANAGEMENT

Ein Kernthema der Neuausrichtung ist dabei nach Aussagen von Jan Kralik die Abwicklung von Totalschäden. Hier setze CARTV auf digitale Prozessoptimierung, um dem Versicherungsnehmer im sogenannten "Moment of Truth" – dem entscheidenden Moment der Schadenabwicklung – ein positives Erlebnis zu bieten. Ziel sei es, den Versicherungsnehmer zufrieden zu stellen, und dadurch die Kundenbindung zum Kfz-Versicherer zu stärken.

„Besonders bei der Wiederbeschaffungswertregulierung wollen wir den Prozess so einfach wie möglich gestalten. Hier entsteht der intensivste Kontakt zwischen dem Versicherungsnehmer und uns als Dienstleister – da darf der Kunde nicht einfach an Dritte weitergereicht werden“, betont Jan Kralik.

### STARKER FOKUS AUF EFFIZIENZSTEIGERUNG

Neben der Optimierung des Kundenerlebnisses legt CARTV nach Aussage von Jan Kralik einen großen Schwerpunkt auf die Effizienzsteigerung. Denn insbesondere die Geschwindigkeit in der Schadenregulierung habe CARTV als entscheidenden Faktor erkannt. „Wir haben uns gefragt, was der Versicherungsnehmer wirklich braucht – und auch, was der Kfz-Versicherer braucht“, führt Jan Kralik aus. Am Ende gehe es schließlich darum, wie schnell ein Schadenfall abgeschlossen werden könne. Diese Frage wolle CARTV nun stärker in den Fokus rücken.

## **ZIEL: SCHLIESSUNG DER SCHADENAKTE BINNEN 14 TAGEN**

Die konkreten Maßnahmen hat CARTV bereits kürzlich auf seinem CARTV Forum in München zusammengefasst: So soll die gesamte Schadenakte idealerweise binnen 14 Tagen abgeschlossen sein. Die Auszahlung des Restwertes erfolge im Schnitt innerhalb von drei Tagen nach erfolgreicher Abwicklung. Ebenso wurde der sogenannte „First Call“, also der erste telefonische Kontakt mit dem Versicherungsnehmer, als zentrales Serviceelement definiert – „dieser findet verbindlich innerhalb von drei Stunden nach Auftragseingang statt, unabhängig von der aktuellen Auftragslage oder Komplexität des Falls“, erklärt Jan Kralik im schaden.news-Interview. Er fasst die Strategie von CARTV zusammen: „Wir wollen auf der einen Seite ganz nah am Versicherungsnehmer sein, um das Kundenerlebnis optimal zu gestalten. Auf der anderen Seite streben wir maximale Effizienz in unseren Prozessen an, damit der Kfz-Versicherer möglichst schnell und reibungslos den Schadenfall abschließen kann.“

Mit der Ausrichtung auf Kundenzentrierung und Effizienzsteigerung positioniere sich CARTV als starker Partner für Kfz-Versicherer bei der Schadenabwicklung im Totalschadenfall.

Ina Otto