

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

CarGarantie mise sur l'expertise en ligne

La communication vidéo permet une validation plus rapide des réparations



Richwiller, 5 mai 2025. CarGarantie travaille désormais avec le système d'appel vidéo Ubiquos de l'entreprise espagnole Gistek. Les dommages peuvent ainsi être inspectés numériquement et discutés rapidement, facilement et sans perte de temps. Une fois que toutes les questions ont été clarifiées, l'accord de réparation est souvent donné directement au cours de la conversation.

Pour la communication vidéo entre le technicien de CarGarantie et l'atelier de réparation, il suffit d'un smartphone ou d'une tablette (Android ou iOS) et d'une connexion Internet stable.

Les avantages pour le commerce

- Gain de temps grâce à une prise de décision rapide, même en cas de questions.
- Souvent, il n'est plus nécessaire de demander une expertise.
- La soumission de documents (ordre d'atelier, carte grise, protocole de diagnostic, photos, etc.) n'est pas nécessaire. La documentation se fait par examen vidéo.
- Les travaux de réparation peuvent être poursuivis plus rapidement et le lieu de travail n'est pas encombré.
- Le temps de réparation pour le client est réduit.
- Haute qualité vidéo et audio avec une faible consommation de données.
- La communication est cryptée pour une sécurité maximale.

Voici comment se déroule le processus

Tout d'abord, CarGarantie contacte le représentant pour l'informer de la prochaine inspection vidéo. Celle-ci se fait soit spontanément, soit sur rendez-vous. CarGarantie envoie un SMS au représentant avec un lien. Après avoir cliqué sur le lien, l'utilisateur se trouve directement en appel vidéo avec CarGarantie et peut montrer le dommage au collaborateur. Le collaborateur prend des vidéos et des photos du dommage et clarifie les questions en suspens. Souvent, le représentant est informé directement au cours de la conversation si le dommage est couvert par CarGarantie.

Svetlana Cernohorska, Head of Operations Europe CarGarantie :

« Avec l'expertise vidéo, cette solution numérique rapide et conviviale, nous simplifions durablement les processus de traitement en cas de dommage. Grâce à la communication directe et à la documentation par appel vidéo, le représentant gagne du temps, les questions en suspens peuvent être résolues directement et le temps de réparation est réduit. Nous poursuivons ainsi notre démarche visant à soulager nos partenaires commerciaux dans leurs activités quotidiennes et à augmenter la satisfaction de nos clients ».

Avec près de 50 ans d'expérience et un chiffre d'affaires annuel d'environ 330 millions d'euros, ainsi qu'une présence sur le marché dans 19 pays, CarGarantie est l'un des premiers assureurs spécialisés dans les programmes de garantie et de fidélisation des clients pour véhicules neufs et d'occasion en Europe. Plus de 40 constructeurs et importateurs et plus de 23 000 revendeurs spécialisés font confiance aux programmes de garantie individualisés et à la haute qualité de service de CarGarantie. En tant que partenaire fiable, CarGarantie mise sur la stabilité et la longévité.