

Servicestarke Schadendienstleister in der Assekuranz - Vierzehn Unternehmen erhalten Auszeichnung für ihre Servicequalität

Servicequalität in der Schadenregulierung ist für Versicherungskunden ein entscheidendes Kriterium. Deshalb ist es für Schadenversicherer besonders wichtig, sich auf ihre Dienstleistungspartner verlassen zu können, die ihren Kunden im Leistungsfall schnell und zuverlässig helfen.

Servicequalität in der Schadenregulierung ist für Versicherungskunden ein entscheidendes Kriterium. Deshalb ist es für Schadenversicherer besonders wichtig, sich auf ihre Dienstleistungspartner verlassen zu können, die ihren Kunden im Leistungsfall schnell und zuverlässig helfen. Der Markt der Dienstleister ist allerdings vielfältig und unübersichtlich. Um für mehr Transparenz zu sorgen, führten die Analysegesellschaft ServiceValue und Branchenexperte hnw consulting bereits im zweiten Jahr in Folge ein Service-Rating für Schadendienstleister durch. Dieses wurde von einem Branchen-Beirat begleitet der als Vertreter der Versicherungswirtschaft fungiert. Die Auszeichnung als „Servicestarker Schadendienstleister 2014“ konnten dieses Jahr vierzehn Unternehmen erhalten.

Service unter der Lupe

Schadendienstleister, die sich von ihren Wettbewerbern abheben und Kunden ebenso wie Auftraggeber überzeugen möchten, verfügen über einen professionellen Service sowie eine hohe Qualität in den Kunden- und auftragsbezogenen Prozessen. Den diesjährig ausgezeichneten Unternehmen ist es gelungen, diese Kriterien zu erfüllen und sich somit als servicestarke Schadendienstleister zu positionieren. Dabei repräsentieren sie nahezu alle Dienstleistungskategorien, die für die einzelnen Versicherungssparten heute am Markt angeboten werden. Die vierzehn Anbieter, die das diesjährige Service-Rating erfolgreich bestanden haben, sind:

- APRIL Deutschland AG
- Consense GmbH
- Control Expert GmbH
- Eucon GmbH
- faircheck Schadenservice Deutschland GmbH
- Frank Lippe – claims-management Schaden- und Sachverständigenbüro
- juned® AUTOGLAS Deutschland GmbH & Co. KG
- Malteser Hilfsdienst GmbH
- PKConcept GmbH
- rehacare GmbH
- Repair Concepts Becker & Anft GmbH
- ROLAND Assistance GmbH
- SCHADENMANAGEMENT expira GmbH
- STP Sachverständigen GmbH

Versicherer können sich bei den ausgezeichneten Anbietern darauf verlassen, dass sie einen starken Partner haben, bei dem Servicequalität Priorität hat. Eine zuverlässige Dienstleistung für die Schadenregulierung entlastet dabei nicht nur den Versicherer, sondern wirkt sich ebenso positiv auf die Kundenzufriedenheit und -bindung aus.

Rating für mehr Transparenz

Im Rahmen eines halbstandardisierten Fragenkatalogs müssen die teilnehmenden Unternehmen begründete Selbsteinschätzungen zu bestimmten Leistungen und Servicemerkmalen abgeben. In 2014 wurde das Rating erstmals durch einen Beirat begleitet, der fünf Führungskräfte aus verschiedenen Versicherungsunternehmen umfasst.

„Die Anforderungen beim Thema Schadenregulierung nehmen auf unterschiedlichste Art zu, sowohl auf Seiten der Versicherer als auch auf Seiten der Dienstleister“, kommentiert Dr. Claus Dethloff, Geschäftsführer der ServiceValue GmbH, und ergänzt „Das Rating sorgt für mehr Transparenz und Orientierungshilfe, indem es einen Überblick über Leistungsportfolio und Qualität der Schadendienstleister bietet.“

Pressekontakt:

Sandra Gemein

Telefon: 0221 / 67 78 67 - 50

E-Mail: s.gemein@servicevalue.de

Unternehmen:

ServiceValue GmbH

Dürener Straße 341

50935 Köln

Internet: www.servicevalue.de

service value