

Ergebnis für den Kunden - Mehr zufriedene Kunden: online und offline

Die Allianz Deutschland veröffentlicht zum vierten Mal ihren Jahresbericht „Ergebnis für den Kunden“ und weist darin die Zufriedenheit ihrer 20,3 Millionen Kunden mit Produkten, Beratung, Service, Schaden, Leistung und Kommunikation aus. Für das Jahr 2014 benoteten die ca.15.000 befragten Allianz Kunden das Unternehmen mit der Gesamtnote 1,8 leistungsstärker als im Vorjahr (2013: 1,9). In den Kategorien Service und Leistung gab es leichte Verbesserungen, in der Schadenabwicklung zeigte sich mit 0,2 Punkten und der Note 1,8 eine deutliche Steigerung.

- Allianz veröffentlicht vierten Kundenbericht
- Gesamtnote auf 1,8 verbessert
- Digitale Kommunikation mit den Kunden ausgebaut

Die Allianz Deutschland veröffentlicht zum vierten Mal ihren Jahresbericht „Ergebnis für den Kunden“ und weist darin die Zufriedenheit ihrer 20,3 Millionen Kunden mit Produkten, Beratung, Service, Schaden, Leistung und Kommunikation aus. Für das Jahr 2014 benoteten die ca.15.000 befragten Allianz Kunden das Unternehmen mit der Gesamtnote 1,8 leistungsstärker als im Vorjahr (2013: 1,9). In den Kategorien Service und Leistung gab es leichte Verbesserungen, in der Schadenabwicklung zeigte sich mit 0,2 Punkten und der Note 1,8 eine deutliche Steigerung.

Alle Noten im Überblick

Allianz

Schwerpunkt Digitalisierung

Ein Schwerpunktthema 2014 war die Digitalisierung. Um in der vernetzten Kundenwelt auch für Versicherungsfragen präsent zu sein, investiert die Allianz derzeit fast 200 Millionen Euro in neue Angebote, in Online-Kanäle und automatisierte Geschäftsprozesse. Dabei geht es darum, die von unseren Kunden geschätzte persönliche Betreuung mit den Möglichkeiten des Internets zu verbinden. Mit unserem mehrfach ausgezeichneten Kunden-Online-Portal Meine Allianz und dem neuen Webauftritt www.allianz.de wurde im vergangenen Jahr das Fundament für eine zeitgemäße digitale Kundenkommunikation geschaffen.

„Wir nutzen das Feedback unserer Kunden über „Allianz hilft“ genauso wie die Beschwerden und Unmutsäußerungen, um zu verstehen, was nicht optimal läuft und wo wir uns noch verbessern müssen“, sagt Bernd Heinemann, Vorstandsmitglied der Allianz Deutschland AG. So wurden im letzten Jahr 78 konkrete Veränderungen vorgenommen, von dem Verzicht auf Abkürzungen in Beitragsrechnungen und Kundenbriefen bis hin zur Klärung von Kostenerstattungen direkt mit dem Arzt im Namen unserer Kunden.

Kundenbericht downloaden oder bestellen

Ganz im Zeichen der Digitalisierung heißt es auch beim Kundenbericht „Online?Offline? Nein, beides!“. Die erste vollständige digitale Ausgabe des Kundenberichts finden Sie unter www.allianzdeutschland.de/kundenbericht . Dort haben Sie auch die Möglichkeit, sich ein Printexemplar zu bestellen oder das PDF downzuloaden.

Pressekontakt:

Christian Weishuber

- Pressesprecher -

Telefon: 089.3800 - 18169

E-Mail: christian.weishuber@allianz.de

Unternehmen:

Allianz Deutschland AG

- Unternehmenskommunikation -

Dieselstr. 8

85774 Unterföhring

E-Mail: presseservice@allianz.de

Internet: www.allianzdeutschland.de

logo allianz