

## Servicestarke Schadendienstleister für die Versicherungsbranche



„Servicestarker Schadendienstleister 2015“

© ServiceValue

**Siebzehn Unternehmen erhalten dieses Jahr Auszeichnung für ihre Servicequalität - Zuverlässige Zusammenarbeit und Servicequalität in der Schadenregulierung ist für Versicherungskunden ein entscheidendes Kriterium. Schadendienstleister, die Versicherer wie Versicherte gleichermaßen überzeugen möchten, brauchen einen professionellen Service. Durch den zunehmenden Konkurrenzdruck sollten die Leistungsanbieter für eine hohe Qualität aller mit dem Kundenservice verknüpften Prozesse sorgen.**

Um die Transparenz zu erhöhen, führen die Analysegesellschaft ServiceValue und der Branchenexperte hnw consulting nun bereits im dritten Jahr in Folge ein Service-Rating für Schadendienstleister durch. Als Vertreter der Versicherungswirtschaft begleitet ein Branchen-Beirat das Rating. Die Auszeichnung als „Servicestarker Schadendienstleister 2015“ erhalten siebzehn Unternehmen.

### **Die Ausgezeichneten**

Die ausgezeichneten Unternehmen repräsentieren nahezu alle Dienstleistungskategorien, die für die einzelnen Versicherungssparten heute am Markt angeboten werden:

- AFC Auto Fleet Control GmbH
- AXA Assistance Deutschland GmbH
- CARGLASS® GmbH
- ControlExpert GmbH
- Deutsche Assistance GmbH
- E.via GmbH
- Eucon GmbH
- Eurogarant AutoService AG
- faircheck Schadenservice Deutschland GmbH

- FTS Preischel GmbH
- juned@ AUTOGLAS Deutschland GmbH & Co. KG
- Malteser Hilfsdienst GmbH
- PKConcept GmbH
- Repair Concepts Becker & Anft GmbH
- ROLAND Assistance GmbH
- Schadenmanagement expira GmbH
- Schweitzer Gruppe 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**

Mittels eines strukturierten Fragenkatalogs müssen die teilnehmenden Unternehmen zu bestimmten Leistungen und Servicemerkmalen Stellung beziehen und ihre Aussagen begründen. Die eingehenden Informationen werden inhaltsanalytisch ausgewertet und zum sog. Partnerwert zusammengefasst. Dieser beinhaltet dann fünf Wert-Dimensionen: Integrationswert, Transaktionswert, Mehrwert, Spezifikationswert und Informationswert. Sie bilden den ergebnisrelevanten Scoring-Wert. Ergänzt wird die Auswertung um ein 3K-Modell zur Partnerorientierung (Kompetenz, Kontrolle, Kooperation).

Das Rating wird durch einen Beirat begleitet, der fünf Führungskräfte aus verschiedenen Versicherungsunternehmen umfasst.

„Das Rating erfährt seit seiner Einführung nicht nur eine zunehmende Teilnahmebereitschaft, sondern auch wachsenden Zuspruch bei den Versicherungsunternehmen“, kommentiert Dr. Claus Dethloff, Geschäftsführer der ServiceValue GmbH, und ergänzt „dies unterstreicht nicht zuletzt den Wunsch nach Transparenz in diesem wettbewerbsstarken Segment.“

Weitere Informationen zu den Servicestarken Schadendienstleistern 2015 über [www.servicevalue.de](http://www.servicevalue.de).

Bildbeschreibung: Die Verleihung der Auszeichnung „Servicestarker Schadendienstleister 2015“ erfolgte am 26. Juni 2015 im Rahmen einer Feierstunde in Düsseldorf.