

ROLAND Assistance ist „Servicestarker Schadendienstleister“



ROLAND Hauptgebäude

© ROLAND-Gruppe

- **ROLAND Assistance erhält die Auszeichnung zum vierten Mal in Folge. •**
Ausschlaggebend für das Ranking sind die Servicequalität in der Schadenregulierung sowie die Qualität der Prozesse.

Bereits zum vierten Mal in Folge hat ROLAND Assistance die Auszeichnung „Servicestarker Schadendienstleister“ erhalten. Sie wird von der Analyse- und Beratungsgesellschaft ServiceValue in Zusammenarbeit mit hnw consulting vergeben und untersucht die Servicequalität in der Schadenregulierung sowie die Qualität der dafür notwendigen Prozesse unterschiedlicher Anbieter.

„Jeden Tag den bestmöglichen Service für die Kunden unserer Auftraggeber zu bieten, hat für uns oberste Priorität. Dass wir dafür nun bereits im vierten Jahr ausgezeichnet wurden, zeigt, dass unser Ansatz funktioniert“, kommentiert Frank Feist, Hauptgeschäftsführer von ROLAND Assistance, das Rating-Ergebnis.

Fragen zu Compliance und Digitalisierung

Konkret wurden unter anderem das Level der Servicedienstleistungen für die Versicherer, die Instrumente der Qualitätssicherung, die Zertifizierungen und Erfolgskontrollen sowie die Erfassung von Reklamationen und Beschwerden analysiert und bewertet. Erstmals stellte ServiceValue zudem Fragen zur Compliance sowie zur Innovation und Rolle im Rahmen der Digitalisierung. Alle drei Themen haben für Versicherer in den vergangenen Jahren stark an Bedeutung gewonnen.

Die Ergebnisse werden anhand eines Scorings aufbereitet. Anbieter, die auf einer Skala von 0 bis 100 einen Score über dem Normwert von 80 erreichen, erhalten das Prädikat „Servicestarker

Schadendienstleister“.

Über ROLAND Assistance

ROLAND Assistance wurde 1988 von ROLAND Rechtsschutz gegründet und ist heute einer der führenden Assistance-Dienstleister in Deutschland. Die Gesellschaft beschäftigt rund 520 Mitarbeiter. Diese sprechen über 25 Sprachen und arbeiten mit einem weltweiten Netzwerk von Service-Partnern zusammen. Mehr als 160 internationale Auftraggeber mit über 30 Millionen Kunden aus unterschiedlichen Wirtschaftszweigen setzen derzeit auf die B2B-Dienstleistungskonzepte des Unternehmens. ROLAND Assistance bietet Hilfeleistungen und Services in den Geschäftsfeldern Automotive & Technik, Schaden & Service, Mobilität & Schutzbrief sowie Reise & Gesundheit an. Zudem ist ROLAND Assistance bewährter Partner für „Business Process Outsourcing“ (BPO): Das Unternehmen übernimmt ganze Geschäftsprozesse, die außerhalb des Kerngeschäfts der Auftraggeber liegen. Im Verbund mit dem internationalen Assistance-Netzwerk Astrum Assistance Alliance ist ROLAND Assistance in der Lage, den Kunden der Auftraggeber an jedem Ort der Welt an 24 Stunden pro Tag kompetent zu unterstützen.

Pressekontakt:

Dr. Jan Vaterrodt

Telefon: 0221 / 8277 - 1590

Fax: 0221 / 8277 - 17 - 1590

E-Mail: presse@roland-gruppe.de

Unternehmen

ROLAND - Gruppe

Deutz - Kalker Straße 46

50679 Köln

Internet: www.roland-rechtsschutz.de

Über ROLAND - Gruppe

Die Gesellschaften der ROLAND-Gruppe gehören zu den führenden Anbietern von Rechtsschutz-, Prozessfinanzierungs-, Schutzbrief- und Assistance-Leistungen. Die Gruppe hat 1.495 Mitarbeiter und Bruttobeitragseinnahmen von 436,5 Millionen Euro sowie Umsatzerlöse und sonstige Erträge von 54,5 Millionen Euro (Geschäftsjahr 2015).

Geschäftsbereiche und Produktprogramme:

ROLAND Rechtsschutz: 1957 gegründet; gehört heute zur Spitzengruppe deutscher Anbieter; in mehreren europäischen Ländern erfolgreich; Rechtsschutz-Lösungen für Privat-, Unternehmens- und Industriekunden

Jurpartner Rechtsschutz: bietet als Rechtsschutz-Zweitmarke im Konzern eine preiswerte Absicherung für den Privatkunden

ROLAND ProzessFinanz: finanziert Prozesse gegen Erfolgsbeteiligung

ROLAND Schutzbrief: drittgrößter deutscher Schutzbriefanbieter; innovative Schutzbriefpakete und inkludierte Schutzbriefe

ROLAND Assistance: B2B-Deckungskonzepte in den Geschäftsfeldern Automotive, Health Care & Life Services, Insurance

