

# INFOS & FAKTEN

## Auswertung der Qualitätsstandards der ALTE LEIPZIGER Versicherung AG

Gutes ist für uns nicht gut genug – wir wollen mehr! Zahlen sagen mehr als Worte. Hier informieren wir Sie über die neuesten Entwicklungen zur Qualitätssicherung, zur durchschnittlichen Bearbeitungsdauer und telefonischen Erreichbarkeit.

### Telefonische Erreichbarkeit – externe Anrufe

Anrufe im Monat	Schadenservice			Vertragsservice Firmen			Vertragsservice Privat		
	Kfz*	HSU*	Recht	Haft	Sach	Trans/TV	Kfz	HSU	Recht
Gesamtanzahl Anrufe	8.435	13.932	11.881	3.663	3.399	1.051	12.015	7.797	15.026
Erreichbarkeitsquote (angen. od. besetzt)	99,2 %	95,8 %	96,0 %	95,9 %	97,5 %	97,5 %	96,7 %	97,6 %	99,1 %

\* inkl. SMM

Zeitraum: Apr – Jun 2013

### Qualitätssicherung Servicebereiche – geprüfte Vorgänge ohne Fehler aus Stichproben

Prüfinghalte	Schadenservice	Vertragsservice Firmen			Vertragsservice Privat		
		Haft	Sach	Trans/TV	Kfz	HSU	Recht
Richtigkeit (u. a. Datenerfassung, Abrechnung)	96,4 %	97,1 %	93,3 %	94,4 %	99,8 %	100,0 %	98,8 %
Fachlichkeit (Erfassung Sach- u. Rechtslage)							

Zeitraum: Apr – Jun 2013

### Geschäftsvorfälle

durchschnittliche Bearbeitungsdauer	Schadenservice		Vertragsservice Firmen			Vertragsservice Privat		
	Kfz	Haft/Sach	Haft	Sach	Trans/TV	Kfz	HSU	Recht
Posteingänge von	Bis 5 Tage	Bis 10 Tage	Bis 10 Tage	Bis 10 Tage	Bis 10 Tage	Bis 3 Tage	Bis 10 Tage	Bis 5 Tage

Zeitraum: Apr – Jun 2013