

# INFOS & FAKTEN

## Auswertung der Qualitätsstandards der ALTE LEIPZIGER Versicherung AG

### Telefonische Erreichbarkeit – externe Anrufe

| durchschnittliche Anrufe im Monat           | Schadenservice |        |       | Vertragsservice Firmen |          | Vertragsservice Privat |       |        |
|---------------------------------------------|----------------|--------|-------|------------------------|----------|------------------------|-------|--------|
|                                             | Kfz*           | HSU*   | Recht | Firmen HS              | Trans/TV | Kfz                    | HSU   | Recht  |
| Ø Gesamtanzahl Anrufe                       | 11.268         | 10.834 | 8.520 | 5.619                  | 1.027    | 17.906                 | 8.167 | 15.720 |
| Erreichbarkeitsquote (angenom. od. besetzt) | 99,7%          | 99,0%  | 98,7% | 95,6%                  | 98,5%    | 97,2%                  | 96,0% | 99,5%  |

\* kfz: inkl. 60% SMM; HSU: inkl. 40% SMM

Jan. - Mär. 2017

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

| Prüfinhalte                                    | Schaden-service | Vertragsservice Firmen |          | Vertragsservice Privat |        |       |
|------------------------------------------------|-----------------|------------------------|----------|------------------------|--------|-------|
|                                                |                 | Firmen HS              | Trans/TV | Kfz                    | HSU    | Recht |
| Richtigkeit (u. a. Datenerfassung, Abrechnung) | 92,3%           | 98,9%                  | 98,6%    | 99,2%                  | 100,0% | 98,2% |
| Fachlichkeit (Erfassung Sach- u. Rechtslage)   |                 |                        |          |                        |        |       |

Jan. - Mär. 2017

### Geschäftsvorfälle

| durchschnittliche Bearbeitungsdauer | Schadenservice |             |             | Vertragsservice Firmen |            | Vertragsservice Privat |             |             |
|-------------------------------------|----------------|-------------|-------------|------------------------|------------|------------------------|-------------|-------------|
|                                     | Kfz            | Privat Haft | Privat Sach | Firmen HS              | Trans/TV   | Kfz                    | HSU         | Recht       |
|                                     | bis 10 Tage    | bis 10 Tage | bis 5 Tage  | bis 10 Tage            | bis 5 Tage | mehr als 7 Tage        | bis 10 Tage | bis 10 Tage |

Jan. - Mär. 2017