

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