

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	11.179	9.613	6.177	4.712	965	15.720	7.680	12.869
Erreichbarkeitsquote (angenom. od. besetzt)	99,7%	98,8%	98,7%	96,4%	98,0%	95,8%	97,4%	99,6%

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

Apr. - Jun. 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)	92,6%	96,5%	97,2%	100,0%	99,6%	95,5%
Fachlichkeit (Erfassung Sach- u. Rechtslage)						

Apr. - Jun. 2017

Geschäftsvorfälle

durchschnittliche Bearbeitungsdauer	Schadenservice			Vertragsservice Firmen		Vertragsservice Privat		
	Kfz	Privat Haft	Privat Sach	Firmen HS	Trans/TV	Kfz	HSU	Recht
	mehr als 11 Tage	bis 5 Tage	bis 5 Tage	bis 10 Tage	bis 5 Tage	bis 6 Tage	bis 10 Tage	bis 10 Tage

Apr. - Jun. 2017