

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	11.058	10.305	6.172	4.424	957	14.002	7.653	12.558
Erreichbarkeitsquote (angenom. od. besetzt)	99,7%	99,1%	98,9%	97,9%	98,9%	96,3%	97,3%	99,5%

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

Jul. - Sep. 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)	94,7%	98,1%	97,9%	99,0%	99,2%	98,2%
Fachlichkeit (Erfassung Sach- u. Rechtslage)						

Jul. - Sep. 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 5 Tage	bis 10 Tage	bis 5 Tage	bis 5 Tage	bis 3 Tage	bis 10 Tage	bis 10 Tage

Jul. - Sep. 2017