

INFOS & FAKTEN

Auswertung der Qualitätsstandards der ALTE LEIPZIGER Versicherung AG

Telefonische Erreichbarkeit – externe Anrufe

durchschnittliche Anrufe im Monat	Schadensservice		Vertragsservice Firmen		Vertragsservice Privat		Kunden-Service
	Kfz*	HSU*	Firmen HS	Trans/TV	Kfz	HSU	
Ø Gesamtanzahl Anrufe	10.563	8.219	3.703	742	9.683	3.677	6.226
Erreichbarkeitsquote (angenom. od. besetzt)	99,7%	99,1%	98,3%	98,7%	97,0%	95,8%	100,0%

* kfz: inkl. 60% SMM; HSU: inkl. 40% SMM
Apr. - Jun. 2019

Qualitätssicherung Servicebereiche – geprüfte Vorgänge ohne Fehler aus Stichproben

Prüfinhalte	Schaden-service	Kunden-service	Vertragsservice Firmen		Vertragsservice Privat	
			Firmen HS	Trans/TV	Kfz	HSU
Richtigkeit (u. a. Datenerfassung, Abrechnung)	94,0%	100,0%	96,6%	97,2%	99,0%	98,5%
Fachlichkeit (Erfassung Sach- u. Rechtslage)						

Apr. - Jun. 2019

Geschäftsvorfälle

durchschnittliche Bearbeitungsdauer	Schadensservice			Vertragsservice Firmen		Vertragsservice Privat		Kunden-Service
	Kfz	Privat Haft	Privat Sach	Firmen HS	Trans/TV	Kfz	HSU	
	mehr als 11 Tage	bis 10 Tage	bis 10 Tage	bis 10 Tage	bis 5 Tage	bis 6 Tage	bis 5 Tage	bis 5 Tage

Apr. - Jun. 2019