

INFOS & FAKTEN

Auswertung der Qualitätsstandards der ALTE LEIPZIGER Versicherung AG

Telefonische Erreichbarkeit – externe Anrufe

Anrufe im Monat	Schadenservice			Vertragsservice Firmen			Vertragsservice Privat		
	Kfz*	HSU*	Recht	Haft	Sach	Trans/TV	Kfz	HSU	Recht
Gesamtanzahl Anrufe	8.200	12.248	11.328	3.452	2.540	1.104	11.760	7.641	10.988
Erreichbarkeitsquote (angenom. od. besetzt)	99,5%	93,4%	98,6%	95,9%	98,3%	97,8%	97,8%	98,2%	99,3%

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

Apr. - Jun. 2015

Qualitätssicherung Servicebereiche – geprüfte Vorgänge ohne Fehler aus Stichproben

Prüfinhalte	Schaden- service	Vertragsservice Firmen			Vertragsservice Privat		
		Haft	Sach	Trans/TV	Kfz	HSU	Recht
Richtigkeit (u. a. Datenerfassung, Abrechnung)	86,0%	97,6%	98,0%	97,9%	99,6%	98,0%	97,0%
Fachlichkeit (Erfassung Sach- u. Rechtslage)							

Apr. - Jun. 2015

Geschäftsvorfälle

durchschnittliche Bearbeitungsdauer	Schadenservice			Vertragsservice Firmen			Vertragsservice Privat		
	Kfz	Privat Haft	Privat Sach	Haft	Sach	Trans/TV	Kfz	HSU	Recht
	bis 10 Tage	mehr als 11 Tage	bis 10 Tage	bis 5 Tage	bis 5 Tage	bis 5 Tage	bis 3 Tage	bis 5 Tage	bis 5 Tage

Apr. - Jun. 2015