

Geschäftspartner / Zahlen, Daten, Fakten / 2. Quartal 2021

Qualitätsstandards

Auswertung der ALTE LEIPZIGER Versicherung AG

Die folgenden Auswertungen beruhen auf Daten aus dem Zeitraum April 2021 bis Juni 2021.

Telefonische Erreichbarkeit – externe Anrufe

Ø Anrufe im Monat	Schadensservice		Vertragsservice Firmen		Vertragsservice Privat		Kunden-Service
	Kfz*	HSU*	Firmen HS	Trans/TV	Kfz	HSU	
Ø Gesamtanzahl Anrufe	6.905	4.471	3.917	525	5.325	1.479	4.788
Erreichbarkeitsquote (angenommen/besetzt)	99,8%	99,8%	98,3%	98,5%	98,5%	97,4%	100,0%

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

Qualitätssicherung Servicebereiche

Prüfinghalte*	Schaden-service	Vertragsservice Firmen		Vertragsservice Privat		Kunden-service
		Firmen HS	Trans/TV	Kfz	HSU	
Ergebnis	95,0%	98,4%	93,1%	98,8%	100,0%	96,7%

* Geprüfte Vorgänge ohne Fehler aus Stichproben, geprüft wird die Richtigkeit (u. a. Datenerfassung, Abrechnung) sowie die Fachlichkeit (Erfassung Sach- und Rechtslage).

Geschäftsvorfälle

Bereich	Ø Bearbeitungsdauer
Schadensservice – KFZ	bis 10 Tage
Schadensservice – Privat Haft	bis 5 Tage
Schadensservice – Privat Sach	bis 5 Tage
Vertragsservice – Firmen HS	bis 10 Tage
Vertragsservice – Firmen T/TV	bis 10 Tage
Vertragsservice – Privat KFZ	bis 3 Tage
Vertragsservice – Privat HSU	bis 5 Tage
Kundenservice	bis 5 Tage