

17.12.2012 – 11:00 Uhr

Allianz Suisse erhöht Transparenz für Kunden

Zürich (ots) -

Mit dem Bericht "Resultate für den Kunden" legt die Allianz Suisse erstmals offen und transparent dar, wie Kunden ihre Serviceleistungen beurteilen. Mehr als 30'000 Kundenmeinungen sind in die Auswertung eingeflossen.

Es ist für den Kunden nicht immer leicht, im Angebotsdschungel die Übersicht zu behalten. Dies gilt beim täglichen Einkauf ebenso wie bei der Wahl des richtigen Versicherungsprodukts. Vor diesem Hintergrund gewinnt vor allem die Servicequalität, die ein Unternehmen ihren Kunden bietet, immer mehr an Bedeutung. Denn nur ein zufriedener Kunde empfiehlt die Produkte und Dienstleistungen auch in seinem Familien- oder Bekanntenkreis weiter. Die konsequente Ausrichtung an den Bedürfnissen der Kunden ist deshalb ein wichtiger strategischer Baustein der Allianz Suisse, mit über einer Million Privat- und Unternehmenskunden eine der führenden Versicherungsgesellschaften der Schweiz.

Im Rahmen der internationalen Gruppeninitiative "Results for the customer" legt nun auch die Allianz Suisse erstmals offen und transparent dar, wie die Kunden die Serviceleistungen an den drei Berührungspunkten Service, Beratung und Schaden beurteilen. Mehr als 30'000 Kundenmeinungen sind dabei in die Auswertung eingeflossen. "Unsere Ambition ist es, in Bezug auf Kundenorientierung und Mehrwert für den Kunden zu den Besten zu gehören in der Schweiz", betont Klaus-Peter Röhler, CEO der Allianz Suisse. "Deshalb legen wir jetzt auch Rechenschaft darüber ab, wie unsere Kunden die Leistungen wahrnehmen."

Die Allianz Suisse misst die Kundenzufriedenheit und Weiterempfehlungsbereitschaft nach einem weltweit einheitlichen Verfahren der Allianz Gruppe. Im Rahmen von Interviews beurteilt der Kunde die erlebte Servicequalität auf einer Skala von 0 - 10. Für diese Methode werden zuerst relevante Ereignisse definiert, wie die Bearbeitung eines Schadenfalls oder die Qualität eines Beratungsgesprächs.

Gute Werte, aber auch Verbesserungspotenzial

Rund 3'000 Anrufe nehmen die Mitarbeitenden der Allianz Suisse im Kundenservice Center (KSC) täglich entgegen. Die Kunden beurteilen den Service der Allianz Suisse mit einem Durchschnittswert von 8,30 auf einer Skala bis 10. Dabei werden vor allem die Gesprächsatmosphäre und die Gesprächsqualität hervorgehoben. Handlungsbedarf sehen die Kunden in erster Linie bei der Erhöhung der Direkterledigungsquote, die derzeit bei rund 70 Prozent liegt. Die Beratungsqualität der rund 1'000 Aussendienstmitarbeitenden der Allianz Suisse erzielt einen Durchschnittswert von 9,02, wobei vor allem das Auftreten der Berater und die Fachkompetenz hervorgehoben werden. Allerdings wird auch eine häufigere Kontaktfrequenz gewünscht. Im Bereich Schaden bearbeiten die Mitarbeitenden der Allianz Suisse jährlich rund 350'000 Schadenfälle. Für die Qualität der Schadenbearbeitung erhalten sie einen Durchschnittswert von 8,29. Kunden schätzen vor allem die Einfachheit und Geschwindigkeit sowie die Fachkompetenz der Allianz-Mitarbeitenden. Was die Informationen zum aktuellen Stand der Schadenbearbeitung anbelangt, sehen sie allerdings noch Optimierungspotenzial. Dazu Röhler: "Die Feedbacks unserer Kunden sind enorm wichtig, damit wir Fehler ausmerzen und uns weiter verbessern können. Wir haben dadurch bereits einige Fortschritte erzielt."

Dienstleistungsgarantien eingeführt

So sind die Kundenanliegen bereits in konkrete Massnahmen zur Verbesserung der Servicequalität eingeflossen. Erst im vergangenen Jahr hat die Allianz Dienstleistungsgarantien wie Assistance-Leistungen in der gesamten Schweiz innert 30 Minuten oder Auszahlung von Schadenfällen innert 5 Arbeitstagen nach Vorliegen aller notwendigen Unterlagen lanciert. Die Umsetzung dieser Massnahmen wird konsequent überprüft. Auch was die Produkte anbelangt, steht das Kundenbedürfnis nach mehr Flexibilität und weniger Komplexität an erster Stelle. Neue, innovative Produkte wie die Hausrat All Risk-Deckung, der Kontoschutzbrief oder die Allianz Helpbox stehen für diesen Ansatz. Mit dem Kundenportal myAllianz.ch oder dem Lohnportal für Unternehmenskunden vereinfacht die Allianz Suisse zudem den Zugang der Kunden und setzt auf direkte, moderne Wege in der Kommunikation. "Wir sind noch nicht am Ziel. Aber wir verstehen uns als lernende Organisation und werden den Kundenfokus weiter schärfen", blickt Röhler voraus.

Hinweis: Die Broschüre "Resultate für den Kunden" steht unter www.allianz-suisse.ch zum Download zur Verfügung.

Kontakt:

Hans-Peter Nehmer
Tel.: +41/58/358'88'01
E-Mail: hanspeter.nehmer@allianz-suisse.ch

Bernd de Wall
Tel.: +41/58/358'84'14
E-Mail: bernd.dewall@allianz-suisse.ch

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/de/pm/100008591/100730157> abgerufen werden.