



## Schadendienstleister ausgezeichnet

**Servicequalität in der Schadenregulierung sowie die Qualität der dafür notwendigen Prozesse sind für die Versicherungskunden das wichtigste Kriterium. Der Einsatz moderner Technologie unterstützt die Prozesseffizienz in den einzelnen Handlungsfeldern.**

### Das Verfahren

Im Frühjahr 2016 wurden Schadendienstleister aus allen Dienstleistungskategorien zur Teilnahme am Service-Rating 2016 eingeladen. Die teilnehmenden Unternehmen wurden mittels eines halbstandardisierten Fragenkatalogs befragt. Das Management konnte somit zum einen auf vorgegebenen Skalen seine Selbsteinschätzung zu bestimmten Leistungen und Servicemerkmalen abgeben. Zum anderen musste es aber auch seine Antworten begründen. Die hierzu eingehenden Informationen wurden quantitativ und qualitativ ausgewertet.

Für das Service-Rating von besonderer Bedeutung ist dabei der so genannte Partnerwert. Er setzt sich zusammen aus den fünf Teilwerten: Integrations-, Transaktions-, Spezifikations- und Informationswert sowie dem allgemeinen Mehrwert. Dahinter stehen beispielsweise Fragestellungen hinsichtlich der Kompatibilität der Dienstleistung mit den Strukturen und Prozessen des Versicherers, der Effizienzsteigerung durch einen bestimmten Spezialisierungsgrad oder der Optimierung von Produkten und Leistungen des Versicherers durch aktive Hinweise.

Zusätzlich wurden in diesem Jahr erstmals Fragen zur Compliance sowie zur Innovation und Rolle im Rahmen der Digitalisierung in den Fragenkatalog aufgenommen – drei Themen, denen die Versicherer eine immer größer werdende Bedeutung beimessen. Die Ergebnisse werden anhand eines Scorings aufbereitet. Wer mit seinem Score auf einer Skala von 0 bis 100 über dem Normwert von 80 liegt, wird als servicestarker Schadendienstleister mit seiner jeweiligen Dienstleistungsmatrix dargestellt.

Namhafte Versicherer begleiten das Schadendienstleister-Rating. Seit zwei Jahren begleitet der gegründete Branchen-Beirat das Rating bestehend aus fünf schadenverantwortlichen Führungskräften aus der Versicherungswirtschaft.

### Die Ausgezeichneten

Die ausgezeichneten servicestarken Schadendienstleister repräsentieren nahezu alle Dienstleistungskategorien, die für die einzelnen Versicherungssparten heute am Markt notwendig sind und angeboten werden. Folgende Schadendienstleister haben im Service-Rating 2016 gezeigt, dass sie sich durch ihre besondere Servicestärke auszeichnen (in alphabetischer Reihenfolge):

- Actineo GmbH
- April Deutschland AG
- Axa Assistance
- Car Care
- carexpert
- Carglass
- Dekra
- Deutsche Assistance Service
- Eucon
- evia
- expira
- faircheck
- FTS Preischel GmbH
- innovation group
- jунited Autoglass
- ks Autoglas
- MAlteser
- PK Concept
- Rekon
- Repair Concepts Poland Assistance
- Schweitzer
- TCS Technology content Services

## Die Ehrung „Servicestarker Schadendienstleister 2016“

Die Verleihung der Auszeichnung „Servicestarker Schadendienstleister 2016“ erfolgte am 17. Juni im Rahmen einer Feierstunde in Düsseldorf. Die Transparenz von Schaden-Dienstleistungen und deren Service-Qualität sind im Hinblick auf den „Moment der Wahrheit“, das Schadenereignis, von besonderer Bedeutung. Das Dienstleister-Portfolio der Versicherer sollte sich hieran orientieren und die Qualität der Dienstleister auch für die Bindung und Gewinnung der Versicherungsnehmer nutzen.

Bild: © peshkov / fotolia.com

Versicherungs- und Finanznachrichten

# expertenReport



<https://www.experten.de/id/4943046/schadendienstleister-ausgezeichnet/>