Presseinformation

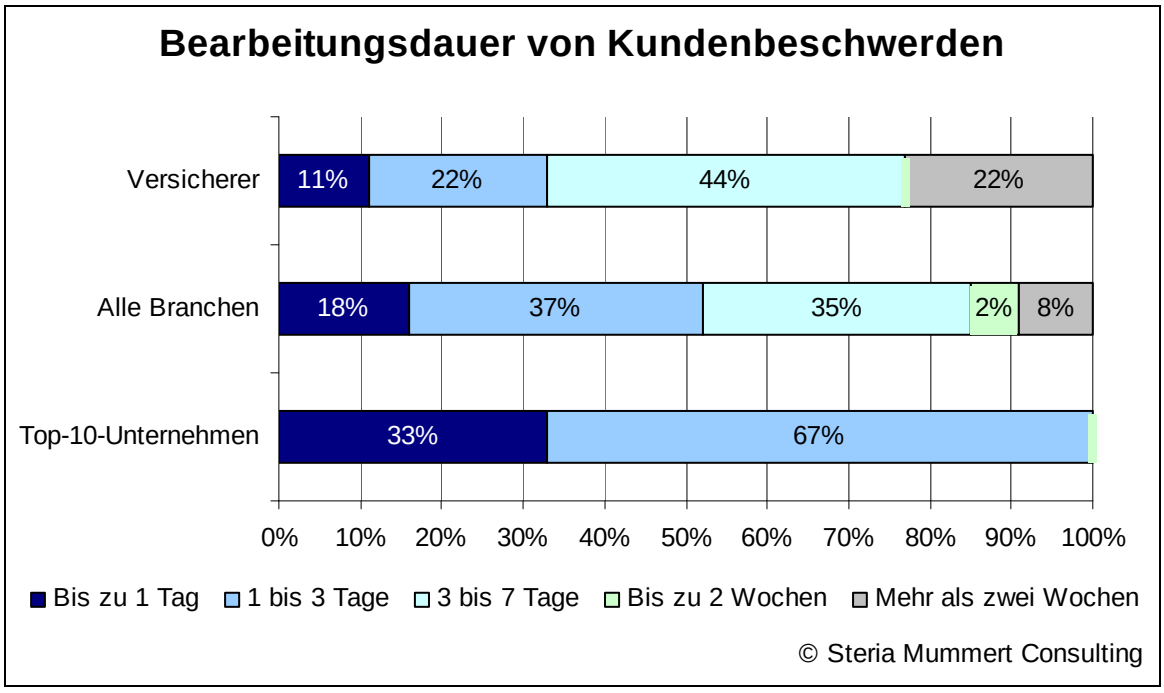
Hamburg, den 25. Juni 2009

Beschwerden ernst nehmen: Versicherer mit Nachholbedarf

Kundenreklamationen bleiben bei Versicherungen zu lange unbearbeitet in den Schubladen liegen: Zwei von drei Unternehmen benötigen mehr als drei Tage für die Bearbeitung einer Beschwerde. Und erst jeder zehnte Versicherer setzt ein umfassendes System zur Beschwerdestimulierung ein. Dabei trägt ein gutes Beschwerdemanagement entscheidend zur Kundenbindung bei und gibt dem Unternehmen gleichzeitig wertvolle Hinweise, wie die eigenen Leistungen verbessert werden können. Das sind die Ergebnisse des Wettbewerbs „Deutschlands kundenorientierteste Dienstleister 2009“, der zum vierten Mal von Steria Mummert Consulting, dem I.VW der Universität St. Gallen, dem Handelsblatt und ServiceRating durchgeführt wurde.

Die Kunden erwarten neben einem freundlichen und kompetenten Servicepersonal vor allem auch eine zügige Bearbeitung ihrer Anliegen. Hier haben gerade Versicherungen Nachholbedarf: Bei zwei von zehn Unternehmen dauert die Bearbeitung einer Beschwerde sogar mehr als zwei Wochen. Dabei zeigt der branchenübergreifende Vergleich, dass Beschwerdemanagement auch anders möglich ist. Die zehn bestplatzierten Unternehmen des Wettbewerbs benötigen höchstens drei Tage für die erfolgreiche Abwicklung einer Reklamation. Sie haben längst erkannt: Kunden, deren Beschwerden ernst genommen werden, verhalten sich ihrem Unternehmen gegenüber anschließend besonders loyal.

In der Regel gibt es wenige Gründe für Kunden, mit ihrer Versicherung in Kontakt zu treten. Umso wichtiger ist es für die Unternehmen, diese seltenen Momente des Kundenkontakts ausgiebig zu nutzen. Das scheitert jedoch meist schon an der mangelhaften Erreichbarkeit vieler Unternehmen: Oftmals müssen Versicherungsnehmer fünmal zum Hörer greifen, damit sie eine Antwort auf ihre Frage bekommen. Wer so behandelt wird, wechselt schnell zur Konkurrenz. Sieben von zehn Versicherern reagieren auf diese Entwicklung mit vermehrten Investitionen in ein Kundenrückgewinnungsprogramm. Dabei kostet es die Unternehmen etwa fünfmal so viel, einen neuen Kunden zu akquirieren, wie einen bestehenden Kunden zu halten.



Nur einer von zehn Versicherern wickelt eine Beschwerde innerhalb eines Tages ab.

Hintergrundinformationen

Die 10.000 größten Dienstleistungsunternehmen in Deutschland wurden von Steria Mummert Consulting, dem I.VW der Universität St. Gallen, ServiceRating und dem Handelsblatt eingeladen, sich an dem Wettbewerb „Deutschlands kundenorientierteste Dienstleister 2009“ zu beteiligen. Neben einer Befragung und Bewertung des Managements wurden außerdem mehr als 8.300 Kunden dieser Unternehmen befragt. Die besten 50 Dienstleister wurden ermittelt und prämiert. Die Bewertung der Unternehmen fand dabei in sieben Disziplinen der Kundenorientierung statt.

Anmeldungen zum nächstjährigen Wettbewerb sind unter www.bestedienstleister.de möglich.

2.130 Zeichen bei durchschnittlich 98 Zeichen pro Zeile. Diese Meldung und Bildmaterial finden Sie auch unter www.steria-mummert.de.

Über Steria Mummert Consulting (www.steria-mummert.de)

Steria Mummert Consulting zählt zu den zehn führenden Anbietern für Management- und IT-Beratung im deutschen Markt. Seit mehr als 45 Jahren verbindet das Unternehmen seine anerkannte Branchenexpertise mit einem umfassenden Prozess- und Technologie-Know-how und trägt so zu einer nachhaltigen Verbesserung der Erfolgsposition seiner Kunden bei. Steria Mummert Consulting konzentriert sich konsequent auf die Branchen Banken, Versicherungen, öffentliche Verwaltungen, Telekommunikation, Energieversorgung, Gesundheitswesen sowie Transport und setzt darüber hinaus sektorübergreifend Technologien in

wertschöpfende Lösungen um. Das Unternehmen begleitet seine Kunden ganzheitlich über die gesamte Wertschöpfungskette von der Beratung über Systemintegration bis hin zur Übernahme von IT- und Geschäftsprozessen. In Deutschland und Österreich beschäftigt das Unternehmen zirka 1.700 Mitarbeiter, die über eine langjährige Erfahrung bei der erfolgswirksamen Umsetzung komplexer Projekte verfügen. Steria Mummert Consulting ist Teil der französischen Steria Gruppe, die mit einem Umsatz von 1,8 Milliarden Euro und 19.000 Mitarbeitern zu den europäischen Top 10 der IT-Serviceanbieter gehört. Steria ist notiert an der Euronext Paris, Eurolist (Compartment B).

Pressekontakte

Steria Mummert Consulting

Birgit Eckmüller

Tel.: +49 (0) 40 22703-5219

E-Mail: birgit.eckmueller@steria-mummert.de

Faktenkontor

Jörg Forthmann

Tel.: +49 (0) 40 22703-7787

E-Mail: joerg.forthmann@faktenkontor.de