

Pressemitteilung

Dialog Lebensversicherung

Bestmöglicher Service als einer der wichtigsten Erfolgsfaktoren

Augsburg, 24. April 2007. Einer der wichtigsten Erfolgsfaktoren für ein Dienstleistungsunternehmen ist der exzellente Service. Auf diese oft nicht genügend beachtete Tatsache machte anlässlich des diesjährigen Bilanzpressegesprächs der Dialog Lebensversicherungs-AG Betriebsvorstand Dr. Walter Mirgel aufmerksam. Er führte aus, wie beim Augsburger Versicherer Service gelebt und wie er von Kunden und Fachleuten bewertet wird.

Bereits in dem Firmenmotto „**Kompetenz, Flexibilität, Schnelligkeit**“ wird die große Bedeutung erkennbar, die die Dialog dem Service beimisst. Dabei geht es nicht nur um eine perfekte und schnelle Abwicklung, sondern ebenso um eine persönliche Beziehungsebene. Die jederzeitige telefonische Erreichbarkeit täglich zwischen 8 und 18 Uhr stellt eine wichtige Voraussetzung dar für den Beziehungsaufbau. Die Dialog betreibt kein anonymes Call-Center, sondern verfügt über persönliche, dem Vertriebspartner direkt zugeordnete Ansprechpartner. So entsteht die Atmosphäre, die eine von Vertrauen geprägte Zusammenarbeit braucht.

Die Betreuung der Vertriebspartner findet bei der Dialog bedarfsgerecht auf vier Ebenen statt: Die **Vertriebsdirektoren**, die für ihre Region geschäftliche Verantwortung tragen, pflegen den Kontakt zu ihren Partnern vor allem in Form persönlicher Gespräche sowie durch Schulungen und Roadshows. Die **Inhouse-Maklerbetreuer** erstellen Angebote, beantworten produktspezifische und verkaufsbezogenen Fragen und liefern für die Vertriebspartner einen „Rundum-Betreuungsservice“. Der **Vertriebsservice** beantwortet alle Fragen zu Courtage-Vereinbarungen, Provisionsabrechnungen, Beitragszahlungen und juristischen Angebotsaspekten. Die **Betriebsteams** befassen sich mit der Abwicklung und Policierung der Anträge. Die Teams sind den Vertriebspartnern in der Region persönlich zugeordnet.



Für den Partnerservice steht ein breitgefächertes Instrumentarium zur Verfügung: Der für jedermann offene **Internet-Auftritt** liefert den Partnern komprimiert alle wichtigen Informationen und ist mit Online-Tarifrechner und den herunterladbaren Formularen ein klar strukturiertes Arbeitsmedium. Die **Beratermappe** enthält gut aufbereitet alle wichtigen Informationen, die der neue Partner für einen erfolgreichen Vertrieb mit den Dialog-Produkten braucht. Die **Anträge** sind einfach und übersichtlich gestaltet und können in Papierform, als Fax oder per E-Mail verwendet werden.

Erfolgreiche Schnellschiene: Policierung innerhalb eines Tages

Besonders bekannt geworden ist die Schnellschiene der Dialog. Sie erfüllt den Wunsch der Vertriebspartner nach raschestmöglicher Policierung. Seit Einführung der Schnellschiene Mitte 2006 werden alle Anträge, die keine weitergehende Risikoprüfung oder Rückfragen beim Vertriebspartner bzw. Versicherungsnehmer erfordern, bereits am Tage des Antragseingangs policiert. Inzwischen gilt dies für 40 Prozent aller Anträge mit steigender Tendenz. Die durchschnittliche Policierungsdauer hat sich dadurch binnen weniger Monate um 30 Prozent verringert. Die Schnellschiene ist Teil des Handlungsfeldes „Optimierung der Geschäftsprozesse“ zur Erreichung signifikanter Effizienzsteigerungen – zum Nutzen der Vertriebspartner.

Positive Sicht der anderen, etliche Auszeichnungen

Repräsentative Befragungen von Maklern in Deutschland und Österreich stellen der Dialog ein hervorragendes Zeugnis aus. Sie ist für den Makler in beiden Ländern der wichtigste Risikolebensversicherer. Im externen Benchmark gibt es eine überdurchschnittliche Gesamtzufriedenheit mit der Dialog. Für Internet, Produkte, Preise und Prämien, Betreuung, Courtage-Abwicklung, Policierung, Software-Angebote und Image erhält die Dialog gute bis sehr gute Noten. Besonders gelobt werden das attraktive Preis-/Leistungsverhältnis, die individuelle Anpassbarkeit der Produkte und die Verständlichkeit von Bedingungswerk und Antragsformularen. Die zukünftige Geschäftsentwicklung wird positiv beurteilt. Es gibt eine hohe Weiterempfehlungsbereitschaft, was für eine starke Bindung spricht.

Kompetente unabhängige Organisationen haben in Wettbewerben die Innovationskraft und die Servicequalität der Dialog ausgezeichnet. Beim Wettbewerb „Goldener Bulle“ des Münchner Finanzen-Verlages für das innovativste Versicherungsprodukt belegte die Dialog mit ihrer Berufsunfähigkeitsversicherung einen hervorragenden 3. Platz. Beim Wettbewerb „Deutschlands kundenorientiertester Dienstleister“, gemeinsam von der Universität St. Gallen, dem Handelsblatt und der Steria Mummert Consulting durchgeführt, errang die Dialog als einziger Maklerversicherer einen Platz unter den 100 besten Unternehmen Deutschlands. Und als Ergebnis einer vom österreichischen Maklerverband initiierten Maklerbefragung wurde die Dialog mit dem „Assekuranz Award Austria“ ausgezeichnet.

„Für uns“, so Dr. Mirgel, „sind diese Anerkennungen und Auszeichnungen ein Ansporn, unseren Weg der stringenten Serviceorientierung konsequent weiter zu beschreiten.“

