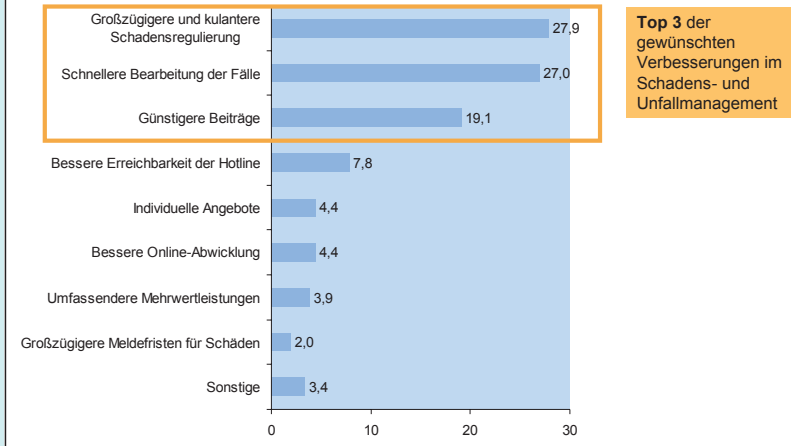


So möchte es der Kunde: kulant, schnell und günstig



Quelle: PPI Aktiengesellschaft

PPI: Integriertes Schadens- und Unfallmanagement bietet Vertriebspotenzial

(ac) 68% der Versicherer sehen in einem integrierten Schadens- und Unfallmanagement starke Vertriebspotenziale. Keine andere Organisationsstrategie eröffnet derzeit nach Ansicht der Branchenexperten größere Marktchancen. Der Grund: Für 73% der Deutschen ist eine großzügige und kulantere Schadensregulierung das wichtigste Auswahlkriterium beim Abschluss einer Police. Vornehmlich auf den Preis schaut dagegen weniger als die Hälfte. Gleichzeitig stärkt ein professionelles Schadens-

management die Kundenbindung. Davon sind 92% der Versicherungsmanager überzeugt. Das ist das Ergebnis der Studie „Stau-Atlas: Schadens- und Unfallmanagement“ des IWMF Institut für Management- und Wirtschaftsforschung im Auftrag des Beratungs- und Softwarehauses PPI AG.

Die kundenorientierte Bearbeitung von Versicherungsschäden gilt dabei in allen Sparten als entscheidender Erfolgsfaktor. Sowohl in der Komposit- als auch in der Lebensversicherung schreiben 93% der Fach- und Führungskräfte einer professionellen Abwicklung der Leistungsfälle einen wesentlichen Beitrag zur Stärkung der Kundenbindung zu. Mit einer Zustimmung von 90% bleiben die Krankenversicherer nur leicht dahinter zurück. Die drei wichtigsten Erfolgsbausteine für ein kundenorientiertes Schadens- und Unfallmanagement sind nach

Ansicht der Topentscheider eine großzügigere und kulantere Regulierung (28%), eine schnellere Bearbeitung der Schadensanzeigen (27%) sowie geringere Kosten für den Kunden (19%). Insbesondere der Außendienst hat dabei die wettbewerbsrelevante Bedeutung eines professionellen Schadens- und Unfallmanagements erkannt. So liegt der Anteil der befragten Vertriebsmitarbeiter, die diesem Prozess eine entscheidende Rolle für die Kundenbindung einräumen, rund zehn Prozentpunkte über der Einschätzung aus den Zentralen. ■