

Rating zur Servicequalität bei Direct Line Versicherung AG (kurz: Direct Line)

Direct Line überzeugt weiterhin mit exzellentem Kundenservice

Köln, 29.04.2015 – Auch in diesem Jahr hat die Direct Line Versicherung AG ihre Servicequalität durch die unabhängige Agentur ServiceRating GmbH bewerten lassen. Der Kundenservice der Direct Line wird erneut mit der Höchstnote „exzellent“ bewertet und erhält die Auszeichnung durch 5 Kronen.

Das **Servicemanagement** der Direct Line wird von ServiceRating mit **exzellent** bewertet.

Durch eine derzeit verstärkt betriebene „One-Call-Philosophie“ ist es der Direct Line gelungen, die Geschwindigkeit ihrer Kundenprozesse weiter voran zu treiben. Mit dem überarbeiteten Internetauftritt um eine neue Startseite, einer Chat-Funktion sowie einem Online-Kundencenter für Self-Services hat die Direct Line ihr Kommunikations- und Informationsangebot für Kunden erweitert. Die eigene „Versicherungsakademie“ sorgt bei Direct Line für eine qualitativ hohe Einarbeitung sowie Ausbildung und damit Kompetenz der Mitarbeiter.

Die **Service- und Beratungsleistungen** beurteilt ServiceRating mit **exzellent**.

Der Relaunch der Internetseite stößt bei den Kunden auf Begeisterung. Insgesamt sind 90 Prozent mit dem Internetauftritt zufrieden und empfinden dessen Gestaltung als übersichtlich. Die Kundenbetreuung wird kundenseitig positiv honoriert: 87 Prozent der Kunden bestätigen auch nach dem Vertragsabschluss bzw. Kauf eine gute Betreuung durch die Direct Line zu erhalten. Kundenanliegen werden aus Kundensicht in der Regel schnell und überwiegend vollkommen fehlerfrei bearbeitet.

Die **Servicewirksamkeit** von Direct Line bewertet ServiceRating mit **exzellent**.

Fast alle Kunden sind mit der Direct Line insgesamt zufrieden. 9 von 10 Kunden attestieren dem Unternehmen einen guten Kundenservice. Eine faire Behandlung und eine partnerschaftliche Beziehung tragen zu einem hohen Kundenvertrauen bei: Bei 90 Prozent genießt das Unternehmen volles Vertrauen. 85 Prozent der Kunden würden die Direct Line einem Freund oder Kollegen weiterempfehlen.

Die von ServiceRating ausgestellten Testurteile zum Kundenservice fassen die Ergebnisse der untersuchten Qualitätsdimensionen zu einer Gesamtnote zusammen. Servicequalität wird durch den Rating-Prozess steuerbar und durch das bereitgestellte Gütesiegel zum Kundenservice wahrnehmbar. Ein Rating ist eine Experteneinschätzung über die Servicequalität eines Unternehmens oder eines bestimmten Unternehmensbereiches, jedoch keine unumstößliche Tatsache oder aber alleinige Empfehlung, einzelne Geschäfte abzuschließen oder aufzugeben. Um eine hohe Aktualität zu gewährleisten, ist das Gütesiegel grundsätzlich nur ein Jahr gültig. Anschließend bedarf es einer Aktualisierung. Die gültigen Ratings und ausführlichen Ergebnisse finden Sie unter www.servicerating.de.

Pressekontakt:

Patricia Cox

Tel.: 0221-16 88 288-73

E-Mail: cox@servicerating.de