

Rating zur Servicequalität in der E-Mail-Kommunikation der WWK Versicherungen

WWK Versicherungen überzeugen durch sehr gute Servicequalität in der E-Mail-Kommunikation

Köln, 23.10.2014 – Die WWK Versicherungen haben von der unabhängigen ServiceRating GmbH eine Analyse der Servicequalität in der E-Mail-Kommunikation durchführen lassen. Untersucht wurden die drei Qualitätsdimensionen Servicemanagement, Service- und Beratungsleistungen sowie Servicewirksamkeit der E-Mail-Kommunikation. Insgesamt wurde die E-Mail-Kommunikation von ServiceRating als sehr gut eingestuft.

Servicemanagement in der E-Mail-Kommunikation der WWK Versicherungen: sehr gut.

Die WWK Versicherungen verstehen sich als Serviceversicherer, was sich auch im Umgang mit Kunden-E-Mails zeigt. Eine zentrale E-Mail-Adresse macht es für die Kunden einfach, sich mit E-Mails an die WWK Versicherungen zu wenden. Durch die passgenaue Zuordnung von E-Mails an die richtige Stelle im Unternehmen wird eine hohe Fallabschlussquote im Erstkontakt erreicht. Bei der Beantwortung von E-Mails werden die Mitarbeiter durch eine ausgereifte CRM-Lösung unterstützt. Hierdurch wird eine hohe gleichbleibende Servicequalität erreicht.

Service- und Beratungsleistungen in der E-Mail-Kommunikation der WWK Versicherungen: sehr gut.

Die untersuchten E-Mails weisen eine klare und sehr gute Struktur auf. Die Kunden beurteilen die Bearbeitung ihres Anliegens positiv, die Bearbeitung wird zudem als schnell und fehlerfrei bewertet. Darüber hinaus geben die Kunden an, dass die Antwort freundlich war und individuell auf ihr Anliegen eingegangen wurde. 9 von 10 Befragten geben an, dass durch die E-Mail ihr Anliegen abschließend gelöst wurde. Die breite Mehrheit der Kunden äußert zudem, dass sie (sehr) wenig Aufwand in die Lösung ihres Anliegens investieren mussten.

Servicewirksamkeit der E-Mail-Kommunikation der WWK Versicherungen: sehr gut.

Nahezu alle Kunden sind mit dem jüngsten E-Mail-Kontakt insgesamt zufrieden. Auch die Servicequalität der WWK Versicherungen insgesamt wird sehr positiv gesehen. Mehr als die Hälfte der Kunden gibt an, dass die WWK Versicherungen zusätzliche Serviceleistungen anbieten, die positiv überrascht haben. Die Weiterempfehlungsbereitschaft ist positiv ausgeprägt.

Die von ServiceRating ausgestellten Testurteile zum Kundenservice fassen die Ergebnisse der untersuchten Qualitäts-Dimensionen 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. 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