

Wenn der Schadenfall zu einem Serviceerlebnis wird uniVersa führt neues Case Management ein



uniVersa

© uniVersa

Die uniVersa führt im Schadenbereich als zusätzlichen Service ein neues Case Management (Fallmanagement) ein. Damit soll der Schadenfall zu einem positiven Serviceerlebnis werden. „Wir unterstützen unsere Kunden aktiv bei der Abwicklung des Schadens und begleiten sie während des gesamten Prozesses“, erklärt Margareta Bösl, stellvertretende Schadenabteilungsleiterin.

Dabei wird, wo immer es geht, auf Formulare verzichtet und eine unbürokratische Arbeitsweise per Telefon bevorzugt. Der Case-Manager (Fallmanager) versucht sich ganzheitlich in die Lage des Kunden hineinzusetzen und ihm nützliche Tipps zu geben, die über eine normale Schadenregulierung hinausgehen. Zum Beispiel werden in der Kfz-Versicherung im ersten Gespräch nicht nur Fragen zum Schadenereignis gestellt, sondern auch Hinweise zu möglichen Abschleppkosten und Abrechnungsoptionen gegeben. Liegt ein wirtschaftlicher Totalschaden vor, gibt es weitere hilfreiche Informationen zu Standgebühren und Restwertaufkäufen. Für den Fallmanager ist der Vorgang damit aber noch nicht abgeschlossen. Er begleitet den Kunden aktiv während der gesamten Schadendauer und erkundigt sich bis zum Abschluss, ob noch weitere Hilfen benötigt werden. Angeboten wird der neue Schadenservice für die Kfz-, Haftpflicht- und Sachversicherung. „Ziel ist es, dass sich unsere Kunden rund um gut betreut und aufgehoben fühlen. Denn zufriedene Kunden bleiben dem Unternehmen treu und empfehlen es mit gutem Gewissen weiter“, so Bösl.

Pressekontakt:

Stefan Taschner

Telefon: 0911 / 5307-1698

Fax: 0911 / 5307-1676

E-Mail: presse@universa.de

Unternehmen

uniVersa
Sulzbacher Straße 1 - 7
90489 Nürnberg

Internet: www.universa.de

Über uniVersa

Die uniVersa Versicherungsunternehmen sind eine Unternehmensgruppe mit langer Tradition und großer Erfahrung, deren Ursprünge auf das Jahr 1843 - dem Gründungsjahr der uniVersa Krankenversicherung a.G. als älteste private Krankenversicherung Deutschlands und 1857, dem Gründungsjahr der uniVersa Lebensversicherung a.G. - zurückgehen. Als moderner Finanzdienstleister ist die uniVersa heute auf die Rundum-Lösung von Versorgungsproblemen vornehmlich der privaten Haushalte sowie kleinerer und mittlerer Betriebe spezialisiert. Mehr als 9.000 Mitarbeiter und Vertriebspartner stehen bundesweit als kompetente Ansprechpartner den Kunden zur Verfügung.