

## DA Direkt startet neues Service-Netzwerk



Zurich Gruppe Deutschland - Gebäude der Direktion Oberursel, DA © Zurich Gruppe Deutschland direkt

**Die DA Direkt Versicherung startet ein neues Beratungsangebot. Das neue Service-Netzwerk bietet Kunden einen eigenen, persönlichen Versicherungsfachberater am Telefon. In Ergänzung zum bestehenden Callcenter erhalten Kunden künftig auf Wunsch einen fest zugeordneten Fachberater. Hierfür kombiniert DA Direkt die bewährten Vorteile eines Direktversicherers mit den Annehmlichkeiten einer persönlichen Beratung durch einen festen Ansprechpartner. Die 34 DA Direkt Geschäftsstellen in Deutschland werden dazu am 1. Juli 2019 vollständig in das neue Service-Netzwerk transformiert. Damit wird bereits jetzt ein zentraler Meilenstein der Ende Januar durch Peter Stockhorst eingeleiteten Neuausrichtung von DA Direkt erreicht.**

„Mit dem Start unseres Service-Netzwerks machen wir einen großen Schritt auf dem Weg zu der Neuen DA Direkt. Wir sehen weiter großes Potenzial im Online-Geschäft und werden hier unser Angebot deutlich ausbauen. Doch wir erkennen bei vielen Online-Nutzern auch den zusätzlichen Wunsch nach einem persönlichen Ansprechpartner im Bedarfsfall. Mit unserem einzigartigen Service-Netzwerk bieten wir nun diesen Service für unsere Kunden. Damit gehen wir neue Wege im deutschen Direktversicherungsmarkt“, sagt Peter Stockhorst, Vorstandsvorsitzender der DA Direkt Versicherung. „Die Transformation der DA Direkt Geschäftsstellen haben wir innerhalb kürzester Zeit umgesetzt. Ich freue mich sehr, dass unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter diesen neuen Weg mitgehen. Damit werden wir für unsere Kunden auf innovative Art und Weise unser Online-Angebot um hohe persönliche Beratungskompetenz ergänzen.“

### **Neu im Direktversicherungsmarkt: Ein fester persönlicher Berater**

Mit dem neuen Service greift DA Direkt individuelle Kundenbedürfnisse auf und entwickelt die Kundenberatung für den Direktmarkt weiter: So erhalten die DA Direkt Kunden der Geschäftsstellen durch die Transformation ab dem 1. Juli ihren eigenen persönlichen Versicherungsfachberater am Telefon. Die Beratungskompetenz der niedergelassenen DA Direkt Berater bleibt erhalten, da die Mitarbeiter der Geschäftsstellen in das neue Netzwerk überführt werden. Das heißt die telefonische Kundenberatung erfolgt künftig aus dem Home-Office der

Mitarbeiter. Dieser im Direktmarkt neue Service ist für alle Kunden offen - über die Website der DA Direkt Versicherung ist der eigene Berater frei wählbar und nach erster Kontaktaufnahme dem Kunden fest zugeordnet.

Neben der individuellen Kundenberatung gewährleistet DA Direkt mit dem Start der neuen Services eine Erreichbarkeit an sieben Tagen in der Woche, 24 Stunden lang.

### **Aktuelle Trend-Analyse unterstützt strategische Entscheidung**

Eine repräsentative YouGov Umfrage im Auftrag von DA Direkt zeigt, dass sich Kunden im Umgang mit Direktversicherern einen festen Ansprechpartner in ihrer Online-Versicherungsberatung wünschen. Die größte Herausforderung laut den Studienergebnissen: Kunden müssen sich bei Kontaktaufnahme immer wieder neu erklären. 49 Prozent der Befragten stört es im Beratungsgespräch mit einer Direktversicherung, dass Probleme bei Kontaktaufnahme immer wieder neu erklärt werden müssen. 40 Prozent beklagen, dass kein persönlicher, individueller Ansprechpartner vorhanden ist. Die fehlende Fachkompetenz stört rund ein Drittel der Befragten (34 Prozent).

Der telefonische Kundenkontakt bleibt im Direktgeschäft auch zukünftig von großer Bedeutung – aber auch mit konkreten Kundenanforderungen an den Service verbunden. DA Direkt installiert mit dem Service-Netzwerk eine Beratung, die auf individuelle Kundenbedürfnisse eingeht und erreicht so den Kunden von heute und von morgen.

Zur Umfrage: DA Direkt befragte in Zusammenarbeit mit YouGov in dem Zeitraum vom 11.06. bis 13.06.2019 2037 Menschen in Deutschland. Die Ergebnisse wurden gewichtet und sind repräsentativ für die deutsche Bevölkerung ab 18 Jahren. Die Umfrageergebnisse werden zeitnah in Gänze veröffentlicht.

Pressekontakt

Bernd O. Engelen

Tel.: +49 (0)228 268 2725

Fax: +49 (0)228 268 2809

E-Mail: [presse@da-direkt.de](mailto:presse@da-direkt.de)

[www.newsroom.da-direkt.de](http://www.newsroom.da-direkt.de)