

blau direkt erhält die Auszeichnung „TOP SERVICE“ vom Deutschen Innovationsinstitut



Marvin Kowalski, Head of Support bei blau direkt

© blau direkt GmbH

Das Deutsche Innovationsinstitut für Nachhaltigkeit und Digitalisierung (DIIND) hat blau direkt mit dem Siegel „TOP SERVICE“ ausgezeichnet. Die Auszeichnung bescheinigt dem Lübecker Technologieunternehmen ein hohes Maß an Kundenorientierung, Kompetenz und digitaler Stärke.

Die Auszeichnung basiert auf einem unabhängigen Prüfverfahren des Deutschen Innovationsinstituts, das entlang strenger Kriterien wie Servicequalität, digitale Kompetenz und Kundennutzen durchgeführt wird. Nur Unternehmen, die in allen Kategorien herausragende Ergebnisse erzielen, dürfen sich mit dem Siegel schmücken.

„Diese Auszeichnung bestätigt unser tägliches Engagement, Maklern einen umfassenden und verlässlichen Service zu bieten. Mit Angeboten wie Meet a Specialist setzen wir gezielt auf persönliche und zugleich digitale Unterstützung durch echte Fachexperten – kompetent, individuell und flexibel. Das ist ein Service, den unsere Partner schätzen und der uns klar im Markt positioniert“, sagt Marvin Kowalski, Head of Support bei blau direkt. „In einer Branche, in der Zeit, Klarheit und Verlässlichkeit zählen, hat sich dieser Ansatz bewährt – und nun auch offiziell die höchste Auszeichnung erhalten.“

Mit dem Siegel „TOP SERVICE“ wird sichtbar, dass blau direkt nicht auf Vertrautes setzt, sondern auf moderne Servicekonzepte: fundierte Informationen zur Selbsthilfe, digitale Tools mit echtem Nutzen, ein transparentes Ticketsystem und persönliche, vorbereitete Beratung.

Service neu gedacht: flexibel, digital und persönlich

Das Support Hilfe-Center von blau direkt ist dabei die zentrale Anlaufstelle. Rund um die Uhr stehen hier fundierte Artikel zu technischen und fachlichen Fragen bereit – von Produkten wie AMEISE und OCTI über Bestandsübertragung bis hin zu Prozessabläufen. Die Inhalte sind

suchtop optimiert, regelmäßig aktualisiert und ermöglichen Maklern eine selbstbestimmte, schnelle Problemlösung.

Der KI-Assistent ergänzt dieses Angebot: Er versteht konkrete Fragen, greift auf die gesamte Wissensdatenbank von blau direkt zu und liefert sofort kontextbezogene Antworten. Sollte ein Anliegen tiefergehende Klärung erfordern, führt er strukturiert zum nächsten Schritt, ob über Ticketerstellung, vertiefende Artikel oder einen Termin bei einem Spezialisten.

Mit Meet a Specialist bietet blau direkt außerdem die persönliche, aber vorbereitete Beratung per Video. Ohne Warteschleifen können Makler ab 30 Minuten im Voraus Termine buchen, die direkt mit dem passenden Fachspezialisten stattfinden, inklusive Screen-Sharing und klarer Lösungsdokumentation.

Darüber hinaus fördert die blau direkt Community den kollegialen Austausch unter Maklern. Best Practices, Erfahrungswerte und kreative Lösungsansätze ergänzen das Service-Portfolio durch wertvolles Praxiswissen.

Gelebte Kundennähe: Feedback als fester Bestandteil

Um die Servicequalität stetig weiterzuentwickeln, befragt blau direkt seine Partner seit letztem Jahr zudem regelmäßig über eine Net Promoter Score (NPS) Umfrage. Bislang mehr als 8.000 gesendete Feedbacks liefern wertvolle Einblicke, wo Prozesse verbessert werden können und bestätigen gleichzeitig die hohe Zufriedenheit: Im Schnitt erreicht der Support von blau direkt einen NPS Wert von 84, der deutlich über dem Branchendurchschnitt liegt.

Pressekontakt:

Anna Westphal

Telefon: 0451-87201268

E-Mail: presse@blaudirekt.de

Unternehmen

blau direkt GmbH
Kaninchenborn 31
23560 Lübeck

Internet: www.blaudirekt.de

Über blau direkt GmbH

blau direkt ist ein Infrastrukturdienstleister für Vermittler von Versicherungen. Mit rund 155 Mitarbeitern erleichtert blau direkt Versicherungsmaklern und Vertrieben die Arbeit. Als Spezialist für die Datenverarbeitung und Pflege von Antragsdaten, Bestandsdaten und Dokumenten erleichtert der Transaktionsdienst von blau direkt die Prozessoptimierung im gesamten Vermittlungsverfahren. Diese Dienste können wahlweise im Rahmen von Funktionsausgliederungen, Back-Office-Dienstleistungen oder im Rahmen ergänzender Infrastrukturdienstleistungen genutzt werden.