

Service-Innovationspreis 2012: CosmosDirekt, Deutsche Vermögensberatung und HanseMerkur gewinnen 1. Plätze

**Die Kölner Agentur ServiceRating vergibt zum zweiten Mal das Qualitäts- und Gütesiegel "Beste Service-Innovation" und kürt damit herausragende Service-Innovationen von Finanzdienstleistern. Die ServiceRating GmbH will mit diesem Wettbewerb besonders innovative Service-Leistungen für Kunden oder Vertriebspartner hervorheben und die ...
**

ServiceRating vergibt Service-Innovationspreis für Finanzdienstleister

17. Oktober 2012 - Die Kölner Agentur ServiceRating vergibt zum zweiten Mal das Qualitäts- und Gütesiegel "Beste Service-Innovation" und kürt damit herausragende Service-Innovationen von Finanzdienstleistern. Die ServiceRating GmbH will mit diesem Wettbewerb besonders innovative Service-Leistungen für Kunden oder Vertriebspartner hervorheben und die Investition in neue Services in der Branche fördern.

Die in den Wettbewerb eingereichten Service-Innovationen von insgesamt 13 Finanzdienstleistern wurden durch eine Jury aus Wissenschaftlern und Branchenexperten eingehend analysiert und hinsichtlich ihrer Innovation sowie ihres funktionalen und emotionalen Kundennutzens bewertet. Insgesamt wurden sieben Service-Innovationen durch die hochkarätig besetzte Jury mit dem Siegel "Beste Service-Innovation 2012" ausgezeichnet. Zu den Gewinnern zählen die Deutsche Vermögensberatung, CosmosDirekt Lebensversicherung, HanseMerkur Lebensversicherung, Hannoversche Lebensversicherung, BNP Paribas Cardif, HDI Lebensversicherung und die ERGO Versicherungsgruppe.

Kategorie "Informieren und Beraten"

Im Bereich Kundenservice in der Kategorie "Informieren und Beraten" erhielt die Deutsche Vermögensberatung den ersten Platz für ihre iPad Applikation zur Kundenberatung und -betreuung. Für eine medienbruchfreie Allfinanzberatung vereint das iPad-Tool insgesamt ca. 50 maßgeschneiderte Anwendungen, um dem Kunden anschaulich, multimedial und interaktiv komplexe Sachverhalte zu Fragen der Absicherung und Vorsorge zu verdeutlichen. Kundenberatungen werden damit flexibler, individueller und anschaulicher.

Kategorie "Flexibilität und Konfiguration"

Der Gewinner in der Kategorie "Flexibilität und Konfiguration" ist die CosmosDirekt Lebensversicherung, die mit dem Produkt Flexible Vorsorge Invest die Jury beeindruckt. Mit diesem Produkt wird den Kunden höchste Flexibilität in einem fondsgebundenen Rentenversicherungsprodukt angeboten. Ähnlich wie in einem Online-Bankkonto können Einzahlungen verändert und Entnahmen von angesparten Guthaben getätigt werden und damit jederzeit ihrer aktuellen Lebenssituation angepasst werden. Bei der Auswahl aus über 5.000 Fonds können sich Kunden auch über einen persönlichen Telefon- oder E-Mail-Service beraten lassen.

Kategorie "Betreuen und Helfen"

Den ersten Platz in der Kategorie "Betreuen und Helfen" vergab die Jury für eine Smart-Phone-Applikation zum Einreichen von Arztrechnungen von der HanseMerkur Krankenversicherung. Mit diesem Service vereinfacht und beschleunigt sich die Leistungsabrechnung für privat krankenversicherte Kunden nicht nur, sondern eine Benachrichtigung nach Bearbeitung oder eine Rückruf-Funktion bieten die Möglichkeit zum Dialog zwischen Kunden und der HanseMerkur.

In der Kategorie "Betreuen und Helfen" wurden weitere Auszeichnungen durch die Jury vergeben.

So hat die Hannoversche Lebensversicherung mit der Zulagengarantie für die Riester-Rente Plus dadurch überzeugt, dass sie ihren Kunden jährlich einen proaktiven, individuellen Erinnerungsservice zur Riesterzulagen zusichern. Sollte der Kunde trotz dieses Services keine oder nicht die optimale Zulage erhalten, garantiert die Hannoversche die Zahlung eines möglichen Differenzbetrags.

Ferner hat sich die BNP Paribas Cardif in der Kategorie "Betreuen und Helfen" durch einen sehr einfach zu verstehenden Animationsfilm zur Erläuterung von Leistungsfällen für Versicherungen zur Absicherung von Ratenzahlungen durchgesetzt. Die hierdurch erreichte höhere Transparenz für Kunden mit einem möglichen Anspruch für eine Leistungsregulierung liefert schnellere und klarere Informationen, als dies durch herkömmliche schriftliche oder telefonische Kommunikation möglich war. Die 14 Filme zu unterschiedlichen Leistungsfällen sind auch per QR-Code auf einem Smartphone abrufbar.

Auch die HDI Gerling Lebensversicherung hat sich mit ihrer Service-Innovation im Bereich der Leistungsregulierung eine Auszeichnung verdient. Mit dem Teleclaiming und Vor-Ort-Kunden-Service wird Kunden geholfen, die Leistungsprüfung in einem Berufsunfähigkeitsfall verständlicher, strukturierter und schneller zu erbringen. Hierbei werden die benötigten Angaben in einem vorbereiteten Telefoninterview mit dem Kunden aufgenommen und anschließend zur Prüfung zugeschickt. In komplexeren Fällen bietet HDI Gerling diesen Service auch vor Ort beim Kunden an.

Sonderpreis "Dialog"

Ein Sonderpreis in der Kategorie "Dialog" ging an die ERGO Versicherungsgruppe, die aus Sicht der Jury mit ihrem Kundenbericht eine in der Branche neue Kommunikationskultur zwischen Kunden und Versicherungsgesellschaft entwickelt hat. In dem Bericht stellen sich Vorstände und Führungskräfte in verständlicher und klarer Sprache den aktuellen Fragen ihrer Kunden. Die ERGO Versicherungsgruppe wird hierdurch greifbar und setzt ihr Markenversprechen mit einem weiteren Baustein um.

Hochkarätig besetzte Jury

Die insgesamt 13 eingereichten Service-Innovationen wurden in einem zweistufigen Bewertungsprozess von einer wissenschaftlichen Expertenjury beurteilt: Frau Prof. Dr. Michaele Völler (Fachhochschule Köln), Herr Prof. Dr. Matthias Beenken (Fachhochschule Dortmund), Herr Dieter Bick (Vereinigung der Versicherungs-Betriebswirte e.V. / VVB), Herr Prof. Horst Müller-Peters (Fachhochschule Köln), Herr Prof. Dr. Christoph Börner (Universität Düsseldorf) und Herr Dr. Oliver Gaedeke (ServiceRating GmbH). In der ersten Stufe hat sich jeweils ein Jurymitglied ausführlich mit der Service-Innovation beschäftigt und der gesamten Jury in der Bewertungssitzung vorgestellt. Anschließend wurde die Service-Innovation hinsichtlich der verschiedenen Bewertungskriterien durch alle Juroren bewertet.

"In dem Bewertungsprozess wurden die drei wesentlichen Bewertungsdimensionen Innovationsgrad, funktionale Kundenvorteile und emotionale Kundenvorteile berücksichtigt" erläutert Dr. Oliver Gaedeke (Geschäftsführer von ServiceRating und Jurymitglied). "Es ist schön zu beobachten, dass sich Banken und Versicherer immer häufiger über die Weiterentwicklung ihrer Serviceangebote Gedanken machen."

Weitere Informationen zu den prämierten Service-Innovationen sind in einem Öffentlichkeitsbericht unter <http://www.servicerating.de/content.php?baseID=940> einsichtig.

Die Gewinner im Überblick finden Sie hier: http://cdn.yougov.com/cumulus_uploads/document/7r7qu2pa1q/Zusammenfassung_ServiceRating_Service-Innovationspreis_2012.pdf

Pressekontakt:

ServiceRating GmbH

Patricia Cox

- Manager PR -

Tel.: 0221 / 16 88 288 - 73

E-Mail: cox@servicerating.de

Pressekontakt:

YouGov Deutschland AG

Nikolas Buckstegen

- Manager PR -

Tel.: 0221 / 420 61 - 444

E-Mail: nikolas.buckstegen@yougov.de

Über die ServiceRating:

ServiceRating bewertet, optimiert und kommuniziert Servicequalität. Als erste Agentur in Deutschland bietet ServiceRating eine objektive Beurteilung der Kundenservice- und Beratungsleistungen in einem ganzheitlichen Rating-Verfahren an. Die differenzierten Bewertungen zur Servicequalität von Produkt- und Dienstleistungsanbietern sowie zu aktuellen Servicethemen und Beratung im Servicemanagement werden auf der Internetseite www.servicerating.de veröffentlicht. ServiceRating ist ebenfalls Ausrichter des Wettbewerbs "Deutschlands kundenorientierteste Dienstleister", der sich gerade in der Anmeldephase befindet. ServiceRating ist eine Tochterfirma des Marktforschungsinstituts YouGov Deutschland AG mit Sitz in Köln.

Weitere Informationen zur ServiceRating GmbH: www.servicerating.de

