

Der Service macht den Unterschied

Düsseldorf, 13. Juli 2009 – Im Grunde genommen ist es ja ganz einfach: Man geht zu seiner Versicherungsagentur oder Sparkassenfiliale um die Ecke und besitzt nach nur wenigen Minuten beispielsweise die gewünschte Unfallpolice. Aus dieser erhalten Versicherte im Fall der Fälle dann den vereinbarten Geldbetrag, wenn sie bleibende Gesundheitsschäden erleiden. Doch das recht simple Prinzip, nach dem Versicherer traditionell ihr Geschäft betrieben haben, unterliegt einem tiefgreifenden Wandel. So setzen viele Anbieter in jüngster Zeit verstärkt auf ganzheitliche Servicedienste – sogenannte Assistancleistungen – rund um ihre Versicherungsprodukte und erledigen für ihre Kunden während der Genesungszeit nach einem Unfall zum Beispiel die täglichen Einkäufe. Auch die Versicherungen der Sparkassen haben diesen Kundenbedarf frühzeitig erkannt. Unterstützt werden sie dabei von ihrem Assistent, der ÖRAG Service GmbH aus Düsseldorf.

*Von Marcus Hansen und Jürgen Schmitt,
Hauptgeschäftsführer und Geschäftsführer der ÖRAG Service GmbH, Düsseldorf*

Klassische Versicherungen wie die Wohngebäude- oder die Kfz-Versicherung unterliegen seit einigen Jahren einem Verdrängungswettbewerb. Deshalb werden Versicherer ihr Geschäft zukünftig immer mehr mit allumfassenden Serviceleistungen für ihre Kernprodukte machen. Diese Servicedienste übernimmt der Versicherer in der Regel jedoch nicht selbst, sondern bedient sich dazu der professionellen Unterstützung eines Assistenten wie der ÖRAG Service GmbH – auch um Aufwand und Kosten zu sparen. Die ÖRAG ist an sieben Tagen die Woche täglich 24 Stunden lang für die Kunden des Versicherers da, um Probleme zu lösen. Ohne die Unterstützung unseres Unternehmens wäre ein solcher Service für viele Versicherer ein zu aufwändiges Unterfangen. Ein Assistent wie wir greift dem Kunden in einem Schadenfall oder einer Notsituation auf nahezu jede erdenkliche Art und Weise tatkräftig unter die Arme, etwa indem er Dienstleister für ihn beauftragt und deren Arbeit koordiniert, bis der Schaden wieder komplett behoben ist.

Studien belegen großes Service-Interesse

Das Interesse der Kundschaft an Assistancleistungen und einem umfassenderen Serviceangebot der Versicherer ist groß, wie Studien belegen. So äußerten mehr als drei Viertel der vom Marktforschungsinstitut psychonomics in dessen letztjähriger Studie „Mehrwertprodukte in der Assekuranz“ Befragten ihre positive Einstellung zu den untersuchten Assistance-Angeboten. Grundsätzlich sind Assistancleistungen dabei in allen Altersgruppen gleichermaßen gefragt. Und auch die Studie „Deutschland 2020“ der Unternehmensberatung McKinsey macht Service-Angebote als wichtige Wachstumschancen für Versicherer aus. Was genau Assistancleistungen kennzeichnet? Sie fördern die Kundenbindung und verbessern das Image des Versicherers, weil seine Produkte durch die umfassende Unterstützung des Assistenten ein menschliches Gesicht bekommen. Zieht sich beispielsweise ein Kunde beim Skifahren einen komplizierten Beinbruch zu und

Weitere Informationen

ÖRAG Unternehmenskommunikation
Hansaallee 199
40549 Düsseldorf
Tel.: 0211 536 3150
Fax: 0211 536 3293
E-mail: presse@oerag.de

muss wochenlang im Bett liegen, sorgt die ÖRAG unter anderem dafür, dass während der Genesungszeit die Wohnung geputzt und die Wäsche gemacht ist, für den Versicherten eingekauft wird und jeden Tag ein Mittagessen auf dem Tisch steht. Hier kann der Kunde den Service seines Versicherers, der heutzutage den Unterschied ausmacht, tatsächlich erleben. Ein Assisteur versteht sich als Kümmerer und Koordinator in allen Not- und Servicefällen – egal ob es sich dabei um kleine oder große Krisen handelt.

Vielfältiges Angebot – Versicherer spart Kosten ein

Das am Markt vorherrschende Angebot an Assistance-Produkten ist vielfältig: Vom Klassiker Auto-Schutzbrief, der bei einer Panne für eine schnelle Reparatur oder ein Ersatzfahrzeug sorgt, über das Notruftelefon der Auslandsreisekrankenversicherung, das bei Anruf aus dem fernen Urlaubsland einen deutschsprachigen Arzt vor Ort vermittelt oder in einem medizinischen Notfall den erforderlichen Rücktransport des Kunden in die Heimat nicht nur bezahlt, sondern vor allem auch bis ins kleinste Detail organisiert. Bis hin zu noch jungen Assistanceleistungen wie beispielsweise einem Schutzbrief für die Immobilie, der beim Verlust des Hausschlüssels dafür sorgt, dass ein Schlüsseldienst die heimische Wohnungstüre wieder öffnet. Das Prinzip dabei ist immer das gleiche: Der Versicherer beauftragt seinen Assisteur, zum Beispiel die ÖRAG Service GmbH, die sich im Namen des jeweiligen Versicherungsunternehmens für dessen Kunden um einen Rundum-Sorglos-Service kümmert. Dabei greifen wir auf einen unserer zahlreichen Kooperationspartner zurück. Vorteile für den Versicherer und seine Kunden: All diese Dienstleister erfüllen höchste Qualitätsstandards und rechnen zu den im Vorfeld mit der ÖRAG vereinbarten Konditionen ab. Dabei sind unsere Kooperationspartner und wir eingespielte Teams, die Hand in Hand mit klar definierten Prozessen arbeiten. Bildhaft gesprochen: Die ÖRAG Service sendet eine Auftrags-Mail und ihre Dienstleister wissen sofort, was sie zu tun haben. Auch mittels dieser standardisierten Abläufe lassen sich für den Versicherer einige Kosten einsparen.

Neuer Partner für das Reha-Management

Neben dem traditionellen Assistance-Geschäft mit Kfz-Schutzbriefen oder Auslandsreisekranken-Policen sieht die ÖRAG eine Vielzahl weiterer und zum Teil noch ungenutzter Service-Potenziale, die die Branche ausschöpfen kann. Aktuell wächst beispielsweise der Gesundheits- und Pflegebereich sehr stark. So wünschen sich etwa immer mehr Menschen bei der Auswahl eines ausgewiesenen Facharztes externe Hilfe, zum Beispiel in Form einer medizinischen Telefon-Hotline ihres Versicherers. Über eine solche können darüber hinaus auch Pflegeplätze vermittelt werden. Um diesem Kundenbedarf gerecht zu werden, hat sich die ÖRAG Service gemeinsam mit ihrem Verbundpartner, der Deutschen Rückversicherung AG, in diesem Jahr eine mehrheitliche Beteiligung an der Reha Assist Deutschland GmbH gesichert, einem Unternehmen, das sich auf Rehabilitationsdienstleistungen für schwer- beziehungsweise schwerstgeschädigte Menschen spezialisiert hat und dessen Leistungsspektrum das Reha-Management von Versicherern in idealer Weise ergänzt. Assistanceleistungen werden zudem für Produkte der sogenannten Generation 50plus immer stärker nachgefragt und auch Services wie die Kinderbetreuung nach einem Unfall eines Elternteils stehen bei Kunden hoch im Kurs. Für die Hausrat- beziehungsweise Wohngebäudepolice entwickelt die ÖRAG

Weitere Informationen

ÖRAG Unternehmenskommunikation
Hansaallee 199
40549 Düsseldorf
Tel.: 0211 536 3150
Fax: 0211 536 3293
E-mail: presse@oerag.de

aktuell – neben den bereits bewährten Leistungen wie dem Beauftragen von Handwerkerdiensten – weitere Assistance-Bausteine. Diese enthalten die komplette Schadenkoordination nach einem Versicherungsfall, etwa wenn im Haus ein Wasserrohr geplatzt ist. Unser Unternehmen kümmert sich dann für den Kunden um Trockenlegungsdienste, Fliesenleger, Tapezierer, Maler & Co. und koordiniert alle Gewerke, bis sich Haus beziehungsweise Wohnung wieder im ursprünglichen Zustand befinden. Dieser aktuelle Bedarf des Markts an Gebäude-Assistanceleistungen resultiert nicht zuletzt auch aus den zum Teil heftigen Wetterkapriolen der vergangenen Jahre, wie den Orkanen Kyrill oder Emma.

ÖRAG hat weltweites Netzwerk

Der ein oder andere Verbraucherschützer steht Assistance-Produkten zwar eher noch skeptisch gegenüber und argumentiert, dass der Kunde entsprechende Leistungen auch eigenständig organisieren kann. In einer persönlichen Notsituation kommt es jedoch auf die schnelle und zuverlässige Hilfe eines in jeder Hinsicht professionellen Dienstleisters an. Da eine solche Ausnahmesituation für nahezu jeden Menschen alles andere als Routine ist, weiß der Betroffene in der Regel nicht, an wen er sich mit seinem akuten Problem überhaupt wenden soll. Darüber hinaus sind einige Krisensituationen für den Kunden viel zu komplex, um diese in Eigenregie lösen zu können – wie beispielsweise ein krankheitsbedingter Rücktransport aus dem Ausland nach Deutschland. Es ist für den Versicherten schier unmöglich, diesen selbst zu organisieren: Wie etwa soll er ganz alleine an geeignetes medizinisches Begleitpersonal für den Flug kommen, ein Flugzeug chartern, die Maschine betanken lassen, geschweige denn eine Starterlaubnis von einer Flughafenbehörde erhalten? Über ein solches Know-how und die entsprechenden Kontakte verfügen nur Spezialisten wie die ÖRAG. Weltweit arbeitet unser Unternehmen mit einem Netzwerk von über 210.000 qualitätsgeprüften Dienstleistungspartnern zusammen. Dabei organisieren und vermitteln unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Hilfe in mehr als 20 Sprachen – auch im entlegensten Winkel der Erde. Für ausgezeichneten Service wie den unseres Unternehmens sind Kunden übrigens durchaus bereit, zusätzlich zur Versicherungsprämie etwas zu zahlen – denn schlussendlich erwarten sie diese Zusatzleistungen von ihrem Versicherer heutzutage ja auch.

Auch Sparkassen-Kunden wünschen umfassenden Service

Vom professionellen Know-how und dem weltweiten Netzwerk der ÖRAG Service GmbH profitieren aber nicht nur Versicherer. Auch Sparkassen können die loyalitätsfördernden Serviceleistungen des Assisteurs der Sparkassen-Finanzgruppe in ihre Produkte einbinden und ihren Kunden anbieten. So gibt es zum Beispiel für Sparkassen die Möglichkeit, den Auslandsreisekrankenschutz als Mehrwertleistung in ihre Kreditkarten zu integrieren. Bei heute branchenweit nahezu identischen Bankprodukten ist auch für Sparkassen eine Differenzierung gegenüber dem Wettbewerb mittels ergänzenden Mehrwert-Angeboten unumgänglich. Um den Sparkassen alle für sie in Frage kommenden Leistungen aus einer Hand anbieten zu können, haben die ÖRAG und der Deutsche Sparkassenverlag im Jahr 2008 die gemeinsame MehrWert Servicegesellschaft mbH gegründet. Sie bietet Sparkassen umfassende Serviceleistungen zur Kundenbindung sowie Vertriebsunterstützung und betreut Loyalitätsprogramme für die Institute der Sparkassen-Finanzgruppe. Neben Mehrwertkontomodellen und Kreditkartenzusatzleistungen hat sie auch

Weitere Informationen

ÖRAG Unternehmenskommunikation
Hansaallee 199
40549 Düsseldorf
Tel.: 0211 536 3150
Fax: 0211 536 3293
E-mail: presse@oerag.de

Zielgruppen- sowie Clubkonzepte in ihrem Produktportfolio. So haben auch Sparkassen die Möglichkeit, ihren Kunden mit attraktiven Mehrwerten wie Preisnachlässen auf Restaurantbesuche oder Sicherheitsleistungen wie ein Notgeld im Urlaub weit über ihre Kernprodukte hinausgehende, umfassende Serviceleistungen anzubieten. Diese wiederum tragen mit dazu bei, beispielsweise Gebühren für das Girokonto sowie die Kreditkarte auch aus Sicht der Kunden zu rechtfertigen und die Kundschaft darüber hinaus langfristig an die Institute zu binden.

9.115 / 10.465 Zeichen (ohne / mit Leerzeichen)

Bildunterschrift:

Ergänzen mit Assistanzenleistungen Versicherungs- und Sparkassenprodukte in idealer Weise: Marcus Hansen (links) und Jürgen Schmitt, Hauptgeschäftsführer und Geschäftsführer der ÖRAG Service GmbH.

ÖRAG Service GmbH

Ob Kfz-Panne, Krankheit oder Katastrophe: Die ÖRAG Service GmbH ist seit mehr als fünfzehn Jahren der zentrale Service- und Assistance-Partner der Sparkassen und ihrer Versicherer. Über 200 Mitarbeiter organisieren im 24-Stundenbetrieb an sieben Tagen die Woche vom Standort Düsseldorf Hilfs- und Serviceleistungen für die Kunden der Sparkassen-Finanzgruppe. Dabei greifen sie auf ein Netzwerk von weltweit gut 210.000 Dienstleistungspartnern zu, vermitteln schnelle Hilfe in mehr als 20 Sprachen und bewältigen jährlich mehr als eine Million Anrufe. Ihre hohe Kompetenz hat die ÖRAG Service auch bereits in besonderen Krisen-Situationen unter Beweis gestellt, etwa beim Tsunami in Südostasien oder beim Orkan Kyrill.

Weitere Informationen

ÖRAG Unternehmenskommunikation
Hansaallee 199
40549 Düsseldorf
Tel.: 0211 536 3150
Fax: 0211 536 3293
E-mail: presse@oerag.de