

EFFEKTIVER CUSTOMER CARE SERVICE FÜR IHR VERSICHERUNGSUNTERNEHMEN!

1. HERAUSFORDERUNGEN IN SAISONALEN ZEITEN

Jahresendgeschäft, Kündigungsbearbeitungen, Beitragsanpassungen, Wechselgeschäft, Versicherungsabläufe stellen eine Herausforderung im Kundenservice dar und führen zu Engpässen. Für die Mitarbeiter*innen bringt das einen erhöhten Arbeitsaufwand und zusätzlich viel bürokratische Arbeit mit sich. Für einen so kurzen Zeitraum als Überbrückung können jedoch keine zusätzlichen ausgebildeten Mitarbeiter eingestellt werden.




LÖSUNG

Wir unterstützen Sie als erfahrener Customer Care Experte **kurzfristig temporär**, so dass Ihre Kunden eine herausragende Service-Qualität auch in saisonalen Spitzenzeiten erhalten.



2. VERMEIDUNG VON ÜBERSTUNDEN DURCH ENTLASTUNG DER MITARBEITER

Telefonate und Mails müssen zeitig beantwortet und Fallbearbeitungen schnell fertiggestellt werden. Die Anforderungen an die Branche wachsen zunehmend. Ein entscheidender Faktor, der ebenfalls enorm belastet, ist der akute Personalmangel. Daher müssen die Mitarbeiter*innen häufig mehrere Aufgaben gleichzeitig erledigen und sind folglich einer starken Mehrbelastung ausgesetzt. Die Herausforderungen gilt es jedoch zu meistern, ohne dass das Hauptgeschäft und vor allem die Kundenzufriedenheit leiden.



LÖSUNG

Wir unterstützen Sie als erfahrener Customer Care Experte **temporär und permanent**, so dass Ihre Mitarbeiter*innen entlastet und Überstunden abgebaut bzw. vermieden werden.

3. HERAUSFORDERUNG SYSTEMUMSTELLUNGEN

Das Thema „Digitalisierung“ stellt eine weitere Herausforderung dar. Prozesse und Bestandsführungssysteme müssen professionell und richtig umgestellt werden und das neben dem aktuellen Tagesgeschäft. Erfahrungen haben gezeigt, dass dies nicht immer reibungslos funktioniert, vielmehr kann es durch langanhaltende Unerreichbarkeiten des Kundenservices bis zu fehlerhaften Zwangsabmeldungen der Zulassungsbehörden zu großen Bestandsverlusten führen.



LÖSUNG

Wir verfügen über umfangreiches Know How in der Bewältigung solcher Situationen und helfen, Bestandsverluste zu vermeiden, indem Ihre Kunden weiterhin eine herausragende Servicequalität erhalten.



4. AUSZÜGE AUS UNSEREM PORTFOLIO IM 1ST UND 2ND LEVEL BEREICH

Über alle Kontaktkanäle unterstützen wir Sie bei der:

Datenerfassung / vorbereitende Sachbearbeitung / fallabschließende Sachbearbeitung / telefonische Beratung von Kunden und Versicherungsmaklern. Hierzu gehören z.B. Indizierung und Klassifizierung von Dokumenten, Anschriften-Bankdaten-Namensänderungen, Umstellung Zahlweise, Erfassen von Anträgen, Maklerbestandsübertragungen, Fondauskünfte, -wechsel, -Ablaufmanagement, Vertragsauskünfte, Kündigung, -rücknahme, Reduktion, Reklamation, Ablauf, Änderung Tarifmerkmale usw.



Wir bieten maßgeschneiderte Customer Care Service-Lösungen, um Ihr Versicherungsunternehmen bei der Steigerung der Kundenzufriedenheit und Stärkung Ihrer Wettbewerbsfähigkeit zu unterstützen.



■ Rhenus :People!
 ■ Rhenus Docs to Data
 ■ Rhenus Mailroom Services
■ MIA
 ■ Rhenus Office IT
 ■ Rhenus Media Systems
 ■ Rhenus BPO

5. RHENUS: PEOPLE! IHR CUSTOMER-CARE EXPERTE

Wir sind seit über 20 Jahren aktuell an 9 Standorten am Markt mit ca. 800 Mitarbeitern nach zertifizierten Sicherheitsstandards ISO 9001/18295-1/27001 tätig und arbeiten seither erfolgreich mit namenhaften Banken- und Versicherungsunternehmen zusammen.



Steigern Sie die Kundenzufriedenheit und stärken Sie Ihr Unternehmen mit uns als Ihr Partner für herausragenden Kundenservice.

IHRE ANSPRECHPARTNERIN:



DANIELA HOLL
(Versicherungsfachwirtin)

Key Account Versicherungen/Banken
Rhenus: people! Hannover GmbH,
Baumschulenallee 20-22,
D- 30625 Hannover

Mobil: +49(0)160 92105079
Daniela.Holl@de.rhenus.com