

# Unternehmen | Qualitätsmessung

Alle versprechen Service - Wir lassen uns daran messen!

Die erfolgreiche Umsetzung unserer Unternehmensziele wird immer wieder sowohl durch eigene als auch durch unabhängige Vermittlerbefragungen bestätigt.

## Auszeichnungen

»» [Ratings & Rankings zum Unternehmen](#)

## Eigene Maklerbefragungen

Alle zwei bis drei Jahre bitten wir unsere Vertriebspartner um Beurteilung unserer Serviceleistungen und Produkte. Im Jahr 2009 wurde der Fragebogen auf 218 Einzelpunkte erweitert, um wichtige zusätzliche Erkenntnisse für anstehende Produktentwicklung zu erhalten. Zudem wurde die Befragung erstmals mit unserer jährlichen 30 Fragen umfassenden Mediaumfrage kombiniert. Bei 8.400 angeschriebenen Vertriebspartnern konnten wir eine Rücklaufquote von 16,4 % verzeichnen, was insbesondere vor dem Hintergrund des stark erweiterten Befragungsumfangs äußerst erfreulich ist. Auf einer Notenskala von 1 (sehr gut) bis 5 (mangelhaft) erzielten wir bei allen 25 Fragen, die wir zu unseren allgemeinen Serviceleistungen (siehe nachstehendes Schaubild und unseren speziellen Serviceleistungen im Rahmen der Vertrags- und Leistungsbearbeitung stellten, durchweg Benotungen mit einer 1 vor dem Komma.

## Vermittlerbefragungen 1994 - 2009

Allgemeine Serviceleistungen der InterRisk					
	1	2	3	4	5
Allgemeine Erfahrungen mit der InterRisk		1,66			
Hilfsbereitschaft und Freundlichkeit am Telefon		1,66			
Telefonische Erreichbarkeit		1,72			
Erfahrungen mit versprochenen Rückrufen		1,91			
Hilfe bei Problemen		1,93			
Bearbeitungsgeschwindigkeit		1,70			
Arbeitsqualität		1,76			
Übersichtlichkeit der Dokumente		1,94			

## Aktion "Ampelkarten"

Mit der Bekanntmachung unserer Servicestandards haben wir unsere Vertriebspartner gebeten, uns bei jeder Nichteinhaltung die „gelbe Karte“ zu zeigen. Für den Fall des mehrfachen Verstoßes ist eine „rote Karte“ vorgesehen. Andererseits können mittels „grüner Karte“ auch positive Rückmeldungen erfolgen.