



CASE STUDY

VERSICHERUNG B2C



Peak-
Support



Flex-
Modell



Konjunktur-
optimierung

DIE HERAUSFORDERUNG

AUSGEPRÄGTE PEAK-SAISON ZUM JAHRESENDE

Unser Kunde, Deutschlands größter Direktversicherer und Risiko-Lebensversicherer, erfährt zum Jahresende einen starken, branchentypischen Peak in Anfragen bezüglich seiner angebotenen KFZ-Versicherungen.

Versicherungsunternehmen stehen vor der Herausforderung, die Hochsaison bei gleichzeitiger Aufrechterhaltung des regulären Geschäfts zu meistern, um die Kundenerwartungen auch zu volumenintensiven Zeiten zu übertreffen. Deshalb ist die frühe Berücksichtigung der Konjunktur bei der Planung der Serviceleistung von hoher Bedeutung - eine Aufgabe, die Ströer X flexibel und zügig bewältigen konnte.

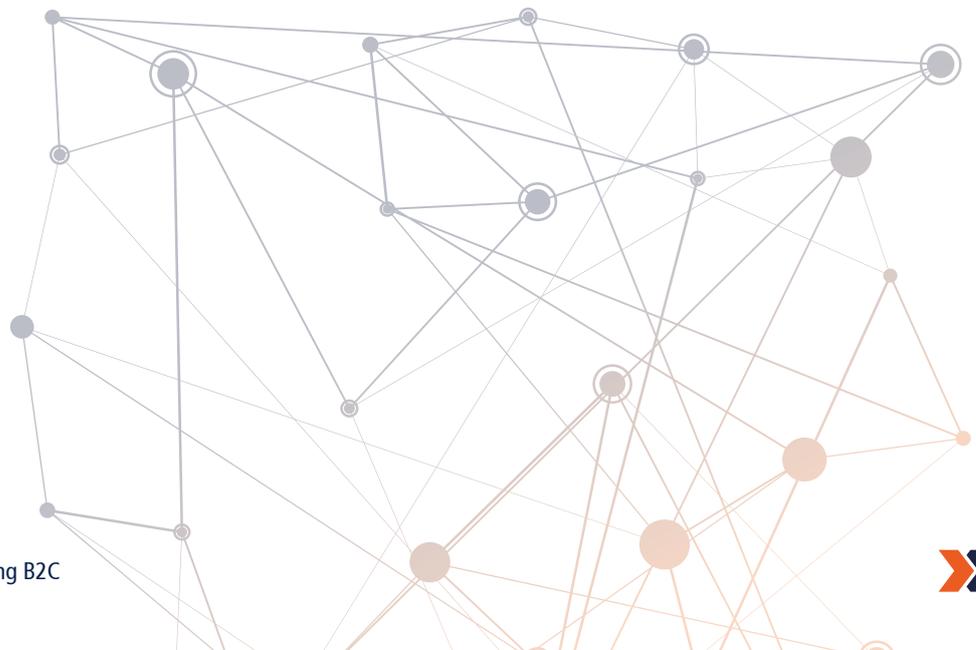


SERVICE & SKILLS

MIT FOLGENDEN LEISTUNGEN WURDE STRÖER X DEN HERAUSFORDERUNGEN GERECHT:

Qualifizierte Kundenberater unserer auf Kundenservice spezialisierten Tochterfirma Avedo übernahmen die Betreuung von Bestands- und Neukunden des Versicherungsanbieters. Immer mit dem Versprechen voraus, exzellente Kundenerfahrungen zu schaffen und die Kundschaft nachhaltig zu binden.

Die Beratungsleistung reichte dabei von der Erstellung des Angebots bis hin zum Versand der elektronischen Versicherungsbestätigung. Außerdem gaben die Agents mit umfassendem Expertenwissen Antworten auf Fragen nach der Schadensfreiheitsklasse, Voll- und Teilkaskoangeboten, Beitragsänderungen sowie Preis- anpassungen und weiteren Vertragsänderungen.



UNSER KONZEPT

01

Unser Auftraggeber profitierte von unserer Konzeptstärke, denn strategische Entscheidungen standen für uns bei der Planung und Umsetzung neuer Projekte an oberster Stelle. Daher wählten wir auf Basis einer Kosten-Vorteil-Abwägung den idealen Call Center Standort, um die gesteckten Ziele des Versicherungsanbieters zu erreichen. Ströer X startete im Jahr 2016 mit dem spanischen Standort Palma de Mallorca, an dem bereits in Volumen-antizyklischen Projekten gearbeitet wurde, sodass die Verlagerung von Kapazitäten reibungslos vonstattenging.

02

Ströer X konzipierte ein angepasstes Flex-Modell rund um die Peak-Saison des Versicherungsanbieters inklusive eines saisonalen Rekrutierungsansatzes. Gleichzeitig standen Palma weitere Standorte zur Seite, um jederzeit das Volumen bedienen zu können. Aufgrund unserer Möglichkeit, Standorte schnell für ein Projekt zu vernetzen, konnten wir zu jeder Zeit die KPIs quantitativ und qualitativ halten und sogar übertreffen.

UNSER KONZEPT

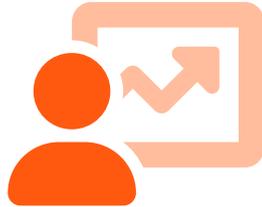
03

Über das gesamte Jahr hinweg begleiteten unsere Customer Service Agents mit höchstem Einsatz die Kunden des Versicherungsunternehmens - vom initialen Kundenkontakt bis hin zum Vertragsabschluss. Das Ergebnis lässt sich sehen: die gründliche Prüfung der Anliegen durch unsere Mitarbeiter und die Anwendung ihres fundierten Wissens trug maßgeblich zur Entwicklung einer langjährigen Partnerschaft mit dem Auftraggeber bei, die bereits seit 2016 besteht.

04

Unser Schlüssel zum Erfolg lag in dem ausgezeichneten Schulungskonzept, das von unseren Trainern erstellt und an die gestellten Anforderungen und Projektprozesse adaptiert wurde. Das Onboarding für Agents, die das gesamte Jahr für den Auftraggeber telefonierten, baute in mehrtägigen Schulungen umfassendes Versicherungswissen auf. Für die unterstützenden Agents zu den Peak-Zeiten reduzierten und verdichteten wir die Schulungsphase zu kompakten und modular einsetzbaren Lehreinheiten, die die notwendigen Fähigkeiten und Kenntnisse rund um saisonale Anliegen gezielt vermittelten.

IHRE VORTEILE MIT STRÖER X



Gezielter Einsatz von Kapazitäten
unter Berücksichtigung der Branchenkonjunktur



Hohe Erreichbarkeitsquote
auch während Peaks



Sicherung einer hohen Kundenzufriedenheit



Aufbau einer langjährigen Partnerschaft
bis hin zum „Lifetime Partner“-Titel

ÜBER UNS

Ströer X ist der perfekte Partner an Ihrer Seite, um neue Kundenkontakte zu knüpfen und Ihre bestehenden Kundenbeziehungen langfristig zu pflegen - unabhängig davon, ob es um die professionelle Beratung Ihrer Kunden geht oder ob Sie konkrete Vertriebsoffensiven umsetzen möchten.

Entlang der kompletten Wertschöpfungskette, von Kaltakquise bis Kundenbetreuung unterstützen wir Sie mit der größten Vielfalt an Kanälen und Medien.

Durch unsere Zugehörigkeit zur Ströer Gruppe bieten wir Ihnen die Stärke eines Großkonzerns, gepaart mit der Agilität und Flexibilität eines mittelständischen Dienstleisters. Nutzen Sie uns als Outsourcing Partner, erreichen Sie Ihre Ziele schneller und verschaffen Sie sich einen wertvollen Marktvorteil zum Wettbewerb.

Profitieren Sie von unserer Power und unserem **X-Faktor!**

WAS KÖNNEN WIR FÜR IHR UNTERNEHMEN TUN?

Nehmen Sie jetzt Kontakt auf!



vertrieb@stroeer-x.de



[LinkedIn Ströer X](#)