

## Case Study

# Sicher ist sicher

Wenn das Smartphone in die Brüche geht oder gestohlen wird, ist das nicht nur ärgerlich, sondern auch ganz schön teuer. Mobileprovider bieten dafür eine Versicherung an. Die Deckung übernimmt CHUBB und die Schadenabwicklung ist an Callpoint ausgelagert. Eine spannende Aufgabe in einem dynamischen Markt.



## Problemstellung

Die Schweiz hat die weltweit höchste Smartphone-Dichte. Die Kosten gegenüber früheren Handies sind massiv gestiegen und gleichzeitig haben sich die Innovationszyklen verkürzt. Ein Verlust des persönlichen Begleiters ist nicht nur ärgerlich, sondern kann auch recht kostspielig werden. CHUBB ist einer der grössten Versicherungskonzerne weltweit und spezialisiert auf Partner-Versicherungskonzepte. Der Mobileprovider verkauft die Versicherung und CHUBB übernimmt die Deckung. Zur Sicherstellung der Kommunikation zum Kunden hin, bei Vertragsfragen und vor allem Schadenfällen, suchte der Versicherer einen Partner. Callpoint übernahm die Aufgabe vom Start weg und überzeugte durch das grosse Engagement und die hohe Professionalität in der Gestaltung und Implementierung der neuen Prozesse.

## Zielsetzung

Das Ziel ist es jederzeit eine hohe Dienstleistungsqualität gegenüber den Versicherungskunden sicherzustellen und die Fälle mit einer hohen Eigenverantwortung und -kompetenz abschliessend zu bearbeiten.

## Aufgabenstellung

Die Kundenkommunikation nimmt eine wichtige Funktion in Bezug auf den Erfolg der Versicherung ein. Neben dem Endkunden sind auch die Shops der Mobileprovider und deren Lieferanten am Prozess beteiligt.

Das Aufgabengebiet umfasst denn auch sämtliche Bereiche des Kundendienstes insbesondere:

- Die Entgegennahme der Anrufe unter Einhaltung der vereinbarten KPI's
- Schadenbeurteilung und Deckungsabklärung

- Einholen ergänzender Informationen bei Bedarf (Foto des defekten Handys, Quittungen, etc.)
- Einleitung und Abwicklung von Zahlungen des Selbstbehalts (via Webshop Kreditkarten, Debitkarten, nRechnungen, bzw. Vorauszahlungen oder über die Monatsrechnung des Mobileproviders)
- Beauftragen der nachgelagerten Stellen (Reparatur, Ersatzlieferung inkl. Abholung beim Kunden, etc.)
- Behandlung von Spezialfällen, wie beispielsweise die Umwandlung bei fehlender Garantie in einem Fall mit Versicherungsdeckung oder Shop Zahlung
- Reklamationsbehandlung

## Nutzen und Vorteile der Partnerschaft

---

Das Outsourcing der Kundendienstfunktionen ermöglichte CHUBB eine hohe Flexibilität beim Aufbau der Einheit. Von Anfang an konnten alle notwendigen Funktionen professionell abgedeckt sowie lange Servicezeiten bei hohen Tages- und saisonalen Schwankungen, mühelos und ohne grosse Fixkosten sichergestellt werden. Durch die enge und partnerschaftliche Zusammenarbeit konnte gleichzeitig das Kundenerlebnis so gestaltet werden, als wäre es ein interner Kundenservice.

## Über CHUBB

---

Mit der Übernahme von Chubb durch ACE ist der größte börsennotierte Industrierversicherer der Welt entstanden, welcher über Niederlassungen in 54 Ländern, eine erstklassige Finanzstärke sowie eine breite Palette an Versicherungsprodukten für Privatpersonen und Unternehmen verfügt. Chubb ist bestrebt, Privatkunden, Familien und Firmen jeglicher Größenordnung die bestmöglichen Deckungen und Serviceleistungen zu bieten.

## Über Callpoint

---

Callpoint bietet Schweizer Call Center Services in den Bereichen Customer Service, Pikettdienst, Helpdesk und Telemarketing - vor allem für grössere Unternehmen. Rund 600 zufriedene und kompetente Mitarbeitende an den Standorten Basel, Fribourg und Zürich sorgen für höchste Service- und Verkaufsqualität. Langjährige Erfahrung, ausgeprägtes regulatorisches Know-how und spezifische Branchenkenntnisse machen Callpoint zum idealen Partner für Kundenmanagement-Projekte.

## Kundenfeedback

---

*„Callpoint übernahm von Anfang an die übertragene Verantwortung und half, neue Prozesse zu definieren und diese einfach und effizient in unsere Prozesslandschaft zu integrieren. Für uns ist das Herzblut und Commitment, dass bei Callpoint für unser Programm bei allen Mitarbeiter zu spüren ist, sehr wichtig. Unsere Kunden haben ein Anrecht, dass Ihr Anliegen professionell und speditiv bearbeitet wird, dies wird bei Callpoint täglich umgesetzt.“*

*Alexander Lapp, Head of Specialty Personal Lines Germanic*