

## „Interaktion auf allen Kontaktwegen.“

Wer als Besucher der DEVK-Internetseite konkrete Beratung benötigt, wird nicht allein gelassen: Mitarbeiter des Zentralen Service Centers (ZSC) in Köln bieten nicht nur Hilfe per E-Mail oder Telefon an. Im Bereich Internet Backoffice werden Interessenten auch online durch das Internet-Angebot geführt. So erhalten sie umgehend Unterstützung – und danken es mit einer hohen Kundenzufriedenheit.



**Corinna Heinen** Zentrales Service Center DEVK

### ÜBER DEN KUNDEN

Den Online-Beratungsservice setzt die DEVK bereits seit Ende 2003 ein – und das mit großem Erfolg. Um die 200 Interessenten suchen täglich den Kontakt zu den Online-Beratern im Zentralen Service Center.

„Wenn Sie möchten, berechnen wir Ihre Kfz-Prämie einfach gemeinsam.“ Frau Müller befindet sich als Online-Beraterin im Internet Backoffice der DEVK in einem Kundenkontakt. Was sich zunächst anhört wie eine alltägliche Beratungssituation, ist eine Live-Beratung direkt über das Internet.

Die DEVK-Online-Beratung macht es möglich: Per Mausklick können sich Besucher der DEVK Website bei Fragen oder Anregungen direkt mit den Mitarbeitern aus dem Internet Backoffice verbinden lassen. Es öffnet sich ein Chat-Fenster und die Online-Berater unterstützen den Interessenten beispielsweise bei der Berechnung von Tarifen oder dem Ausfüllen von Schadenmeldungen. Auch können im Chat-Dialog mit dem Besucher online Formulare ausgefüllt werden. Ein zusätzlicher „Beraterpfeil“ ermöglicht es dem Mitarbeiter, auf spezielle Inhalte hinzuweisen. Somit greifen Interessent und Online-Berater simultan auf das Produkt- und Serviceangebot des Internetauftritts zu, um u.a. in einem der vielen Online-Rechner der DEVK zeitgleich Beiträge zu berechnen.

Bei dieser modernen Form der Service-Interaktion benötigt der Besucher keine zusätzliche Software. Ein Internet-Browser genügt, um mit den Online-Beratern der DEVK in Kontakt treten zu können.

Gemeinsam besuchen Mitarbeiter und anfragende Kunden das Produkt- und Serviceangebot des DEVK-Portals oder berechnen simultan und interaktiv eine Prämienhöhe für einen Versicherungsvergleich in einem der zahlreichen DEVK-Online-Abschlussmodule.

Die DEVK setzt auch zukünftig auf ihre Online-Beratung zur Sicherstellung hoher Kundenzufriedenheit sowie Intensivierung der Kundenbindung. Somit ist jede individuelle Beratung live über das Internet für die DEVK ein voller Erfolg!

„Die Kunden und Interessenten im Internet haben konkreten und individuellen Informations- und Beratungsbedarf. Jeden Tag bearbeiten wir in unserem Team mehrere hundert E-Mail Anfragen. Für uns stellt daher die Online-Beratung eine konsequente Weiterentwicklung unserer Internetstrategie da. Sie erweitert unsere Beratungsmöglichkeiten.“

