

# Presseinformation

## **WWK Pressemitteilung 10 Jahre WWK Echtzeitservice – beste Kundenkommunikation**

München, den 6. Oktober 2021

Die WWK Versicherungen zeichnen sich seit vielen Jahren durch innovative und überzeugende Serviceleistungen für Kunden und Vermittler aus. Die Besonderheit ist das von der Kundenkommunikation angebotene, sehr leistungsfähige Multichannelkonzept „WWK Echtzeitservice“. Anfragen von Kunden und Vermittlern werden dabei schnell und nahezu ohne Wartezeiten fallabschließend behandelt. Das Serviceangebot wurde im Jahr 2011 eingeführt und feiert nun sein 10-jähriges Jubiläum.

Julius Spörl, Bereichsleiter Kundenkommunikation, sagt: „Als wir 2011 den WWK Echtzeitservice starteten, wollten wir den kundenorientiertesten und qualitativ hochwertigsten Service unserer Branche aufbauen. Das ist uns mit großem Erfolg gelungen. Doch Kundenerwartungen verändern sich. Und so werden wir unsere Angebote laufend verbessern, um weiterhin Servicechampion der Versicherungsbranche zu bleiben“.

Beim Echtzeitservice werden Kunden und Vermittlern im Wesentlichen jeweils nur zwei Service-Nummern für alle Fragen angeboten; eine für Leben- und eine für Sachprodukte. Die hohe Qualifikation der Mitarbeiter stellt sicher, dass neun von zehn Anrufern fallabschließend im Erstkontakt beraten werden. Die Erreichbarkeit ist extrem hoch und liegt bei 90% innerhalb der ersten 30 Sekunden. Im Bedarfsfall wird die voraussichtliche Wartezeit sekundengenau angesagt sowie die Platzierung in der Warteschleife. So können Anrufer selbst entscheiden, ob sie eine kurze Zeit warten oder zu einem späteren Zeitpunkt anrufen wollen. Insgesamt werden jedes Jahr knapp eine Millionen Anfragen erfolgreich bearbeitet.

Hohe Servicequalität ist entscheidend, um Wettbewerbsvorteile gegenüber Mitbewerbern aufbauen zu können. Die vielfältigen Angebote der WWK werden vom Markt honoriert: So wurde der Versicherer bei vielen branchenübergreifenden Wettbewerben mehrfach als eines der servicestärksten und kundenorientiertesten Unternehmen ausgezeichnet. Zu nennen sind insbesondere die Auszeichnungen „Deutscher Champion Lebensversicherer“ durch die Tageszeitung DIE WELT und der von der Design- und Markeninstanz Deutschlands initiierte „German Brand Award“. Darüber hinaus darf sich die WWK seit 2015 als einziger Versicherer zum von der WELT prämierten „Club der Besten im geprüften Kundenservice“ zählen.

Die WWK Lebensversicherung a. G. zählt mit Beitragseinnahmen von über einer Milliarde Euro zu den 25 größten Lebensversicherungen in Deutschland. Geführt wird das Unternehmen als Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit. Als solcher ist die WWK ausschließlich ihren Kunden, also den Mitgliedern, verpflichtet und agiert unabhängig von Aktionärsinteressen. Solidität und Finanzstärke zeichnen die WWK aus. Auf das Geschäftsvolumen bezogen ist die Gesellschaft seit langer Zeit einer der substanz- und eigenkapitalstärksten Lebensversicherer in Deutschland.

Für weitere Informationen:

Thomas Emlinger  
Presse- und Öffentlichkeitsarbeit  
WWK Lebensversicherung a. G.  
Marsstraße 37 - 80292 München  
Telefon: (089) 5114-3531 Fax: (089) 5114-2698  
<mailto:Thomas.Emlinger@wwk.de> - <http://www.wwk.de>