

24/7

Die Welt der ÖRAG Assistance

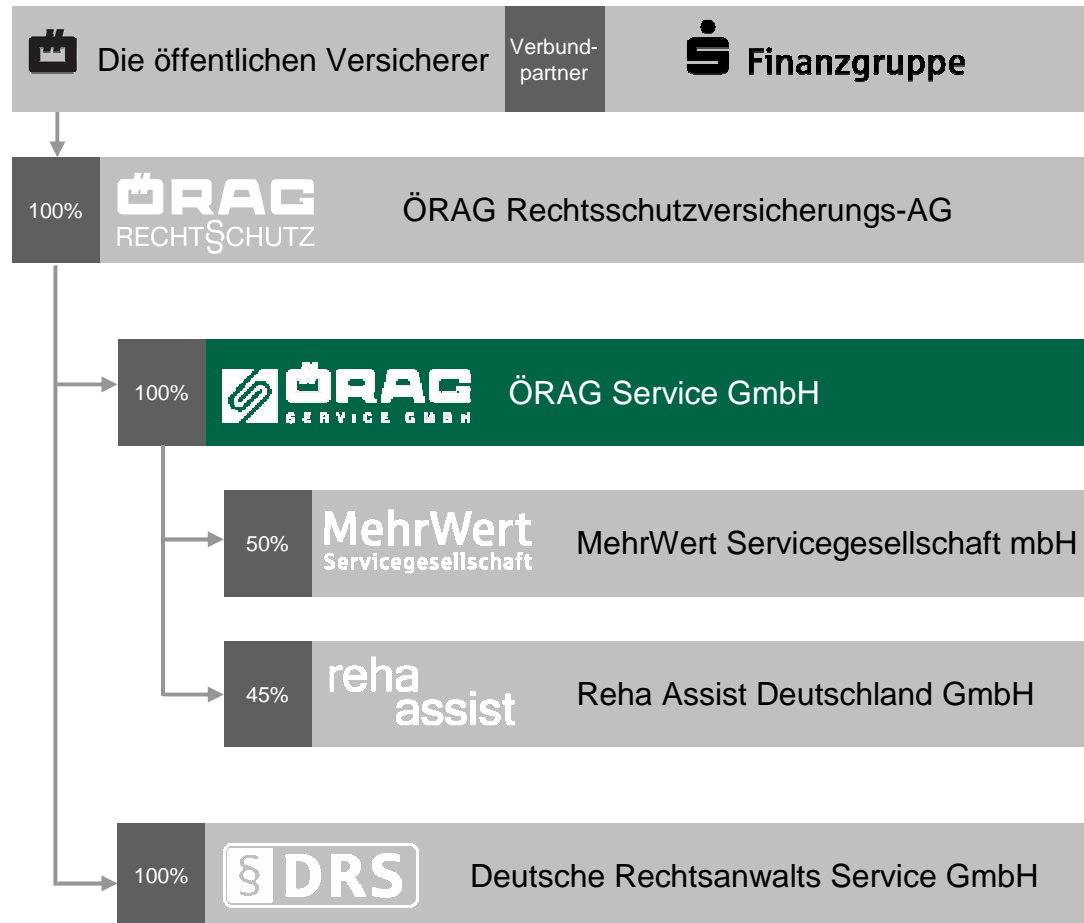
20. Oktober 2010



Das Unternehmen – 2010.

Zahlen. Daten. Fakten.

Einbindung in den Verbund der Sparkassen-Finanzgruppe



Die öffentlichen Versicherer

- Zweitstärkste Versicherungsgruppe in Deutschland
- 30 Millionen Versicherungsverträge im Bestand der Gruppe
- Regional abgegrenzte Geschäftsgebiete

Sparkassen-Finanzgruppe

- Führender Finanzdienstleister in Deutschland mit 50 Millionen Kunden
- 620 Unternehmen im Finanzverbund, 438 Sparkassen, 16.000 Geschäftsstellen
- 377.000 Mitarbeiter, 3.600 Mrd. Euro Geschäftsvolumen

ÖRAG Rechtsschutzversicherungs-AG

- Rechtsschutzpartner im Verbund
- 210 Mio. € Beitrag
- 1,3 Mio. Kunden

ÖRAG Service GmbH

- Assistance- und Servicepartner im Verbund

MehrWert Servicegesellschaft mbH

- Mehrwert- und Loyalitätsprogramme

Reha Assist Deutschland GmbH

- Rehabilitations-Dienstleister für Personenschäden

Deutsche Rechtsanwalts Service GmbH

- Rechtsberatung und Anwälte für den Verbund

ÖRAG Rechtsschutzversicherungs-AG: Einfache Produkte inklusive starkem Rechtsservice

Privatkunden **P V H B**

Rechtsschutz für
Privat, Verkehr, Haus &
Wohnung, Beruf

Firmenkunden **A V G S**

Rechtsschutz für
Arbeitgeber, Verkehr,
Gewerberäume,
Spezial-Straf-RS

Zielgruppen

Rechtsschutz für
Kommunen, Vermieter,
Top-Manager,
Landwirte etc.

Rund 100 Volljuristen im Kundenservice der ÖRAG
- Top-Anwaltsnetzwerk mit qualitätsgeprüften Kanzleien

INFO§TEL
Unser Rechtsservice

Sprechen Sie zuerst mit uns (deutschlandweit gebührenfrei):

0800 4636835

GH | MN | ODEF | MN | OT | UV | DE | JKL

Aktuelle Infos unter www.oerag.de



Deutsche Rechtsanwalts Service GmbH: Geschäftsfelder

Rechtsservices

- Rechtsberatung per Telefon mit selbständigen Rechtsanwälten
- Schadenregulierung

Netzwerkmanagement

- Qualitätsgeprüfte Kooperationskanzleien

MehrWert Servicegesellschaft mbH: Produkte und Lösungen mit MehrWert

Konten!



Kunden-
bindung
statt
Nullpreis

Karten!



Aktivierung
statt
Passivität

Zielgruppen!



Treffer
statt
Streuung

Clubs!



Exklusivität
statt
Standard

Reha Assist Deutschland GmbH: Geschäftsbereiche

reha assist

Beratung bei der
Rehabilitation

- Heilverfahrens-
steuerung
- Optimierung der Reha-
Maßnahmen
- Hilfe bei psychotrau-
matischen Belastungen

care assist

Langfristige
Lebenskonzepte

- Pflegeberatung und
-organisation
- Wohnumfeld
- Mobilität

job assist

Reintegration ins
Berufsleben

- Untersuchung des
Leistungsvermögens
- Umqualifizierung
- Coaching
- Arbeitsvermittlung



ÖRAG Service GmbH: Kerngeschäftsbereiche mit über 100 verschiedenen Einzelleistungen

Assistance-Leistungen rund um



Medizin & Reise

- Personenrücktransport
- Hilfestellung mit Behörden im Ausland
- Reiseinfos
- ...



Gesundheit & Pflege

- Hausnotruf & Besorgungen
- Ambulante Kurzzeitpflege
- Haushaltsnahe Dienstleistungen
- ...



Technik & Mobilität

- Pannenhilfe/ Abschleppdienst
- Ersatzfahrer
- Fahrzeugverschrottung
- Mietwagen
- ...



Gebäude & Wohnen

- Handwerksdienste
- Hausmeister-service
- Trocknungs-service
- ...



Call & Services

- Annahme von Rufüberläufen
- Geschäftsstellen Service
- Mailingunterstützung
- ...

Zahlen. Daten. Fakten.

Kundenkontakte	Erprobtes Netzwerk	Kompetente Mitarbeiter	Spitzentechnologie
<p>über 1 Mio. Telefonate</p> 	<p>210.000 Partner</p> <p>im internationalen Kooperationsnetzwerk</p>	<p>200 Mitarbeiter 20 Sprachen</p> <p>mit permanenter Qualifikation & Schulung</p>	<p>355 Service-Nrn. über modernste skalierbare Telefonanlage mit Skill based Routing Funktion</p> <p>Schadensystem Spezielle Eigenanwendung mit Unterstützung der Schnittstellen zu den Systemen der Partner</p>

+++ rund um die Uhr +++ 365 Tage im Jahr +++ weltweit +++
Meldung & Abwicklung im Namen des Auftraggebers

Kerngeschäftsbereiche.

Medizin &
Reise



Gesundheit &
Pflege



Technik &
Mobilität



Gebäude &
Wohnen



Call &
Services



Assistance rund um Medizin & Reise.

Produkte unserer Auftraggeber

- Auslandsreisekrankenversicherungen
- Reiseversicherungen
- Unfallversicherungen
- Personenschutzbriefe

Kunde erhält im Schadenfall z. B. diese Leistungen

- Personenrücktransport aus dem Ausland
- Hilfestellung mit Behörden im Ausland
- Reiseinformationen
- Kostenübernahmen für Ärzte und Krankenhäuser
- ...

„Mein Name ist Mader. Wir sind hier in Marokko. Mein Kind hat hohes Fieber. Wir brauchen dringend einen Arzt.“



Assistance in Krisenfällen: Professionelles Management von Katastrophenfällen.

Beispiele

- Tsunami, Terroranschläge, Busunglücke, Flugzeugabstürze

Sofortige Bildung von Katastrophen-Teams

- Einrichtung von Sondergruppen zur Koordination der Organisationsmaßnahmen

Unbürokratische und professionelle Hilfe

- Schnellstmögliche Organisation der Rücktransporte im ständigen Kontakt mit dem Auswärtigen Amt, Behörden, Angehörigen, Krankenhäusern und Reiseveranstaltern
- Teilweise mit medizinischem Team vor Ort



Assistance rund um Gesundheit & Pflege.

„Guten Tag. Nach einem Beinbruch liege ich zu Hause. Können Sie mir Essen und Trinken bringen lassen?“

Produkte unserer Auftraggeber

- Krankenversicherungen
- Pflegeversicherungen
- Unfallversicherungen
- Personenschutzbriefe

Kunde erhält im Schadenfall z. B. diese Leistungen

- Haushaltsnahe Dienstleistungen: Einkäufe, Wäscheservices etc.
- Hilfestellung bei Behördengängen
- Ambulante Kurzzeitpflege
- ...



Assistance rund um Technik & Mobilität.

„Hallo! Können Sie mir helfen? Ich bin hier in der Nähe von Lyon auf einer Landstraße. Ich habe einen Platten.“

Produkte unserer Auftraggeber

- Kfz-Versicherungen
- Kfz-Schutzbriefe
- Mobilitätsgarantien

Kunde erhält im Schadenfall z. B. diese Leistungen

- Pannenhilfe, Abschleppen, Bergen
- Fahrzeugrücktransporte
- Mietwagen
- Übernachtung
- Fahrzeugverschrottung
- Ersatzfahrer
- ...



Assistance rund um Gebäude & Wohnen.

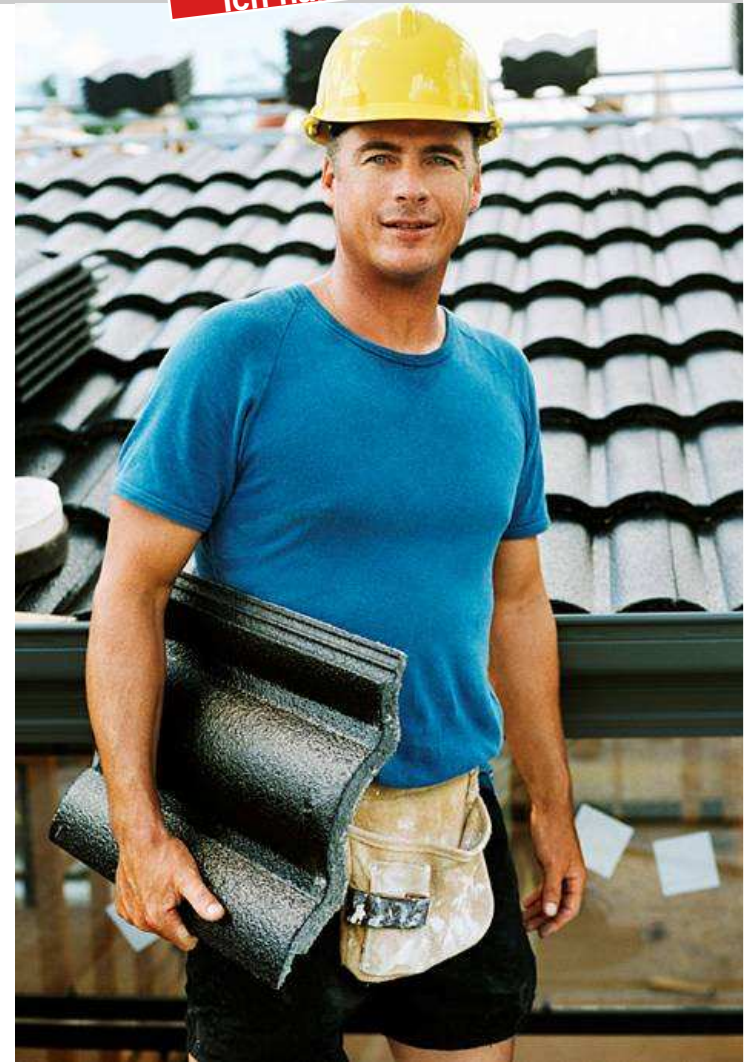
„Bin ich mit meiner
Hausratversicherung
verbunden?
Ich habe da ein Problem ...“

Leistungen integriert in die Produktgruppen der

- Gebäudeversicherungen
- Hausratversicherungen
- Haftpflichtversicherungen
- Immobilienschutzbriefe

Kunde erhält im Schadenfall z. B. diese Leistungen

- Handwerksdienste
- Hausmeisterservice
- Trocknungsservice
- ...

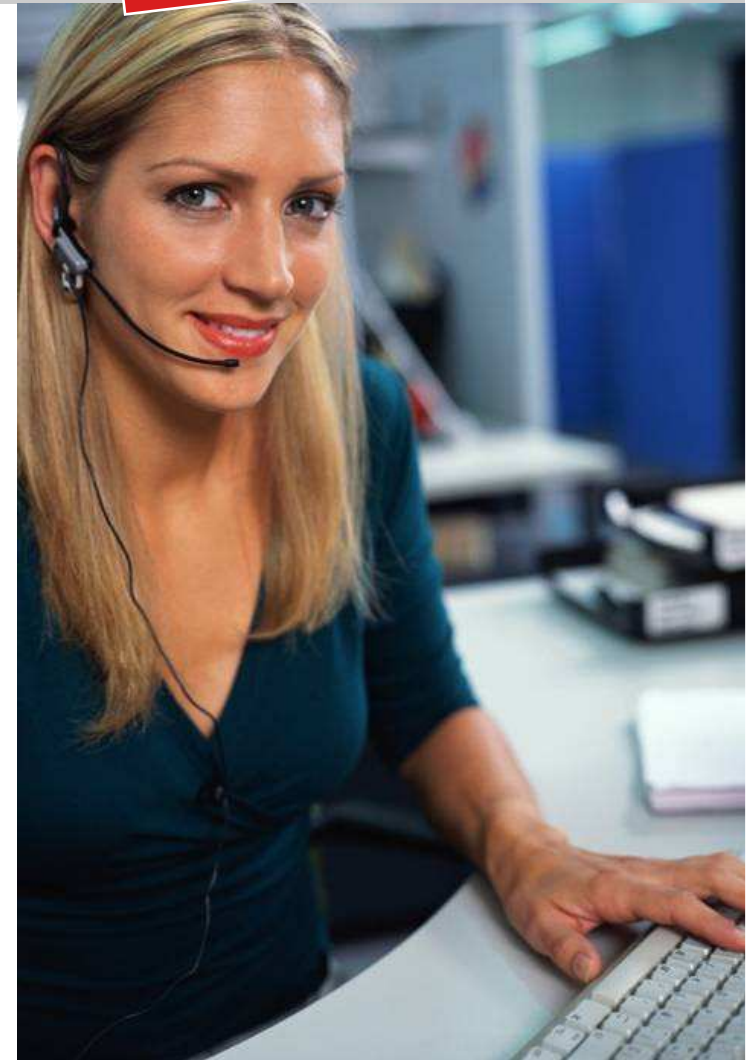


Assistance rund um Call & Services.

„Schröder hier, gut dass ich Sie auch um 23.55 Uhr erreiche...“

Ausgewählte Leistungen für Geschäftskunden

- Call-Center-Services
- Annahme von Rufüberläufen
- Telefonischer Service für Geschäftsstellen
- Unterstützung bei Mailings
- Telefonische Vertretung außerhalb der Bürozeiten
- Outbound-Aktionen
- ...



Zertifiziertes Qualitätsmanagement

Im Sinne eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses werden:

- die Einhaltung der organisatorischen, fachlichen und kommunikativen Vorgaben umfassend gemessen
- regelmäßig die Kundenerwartungen und -erfahrungen abgefragt
- im Rahmen umfangreicher Analysen Optimierungspotentiale eruiert
- anhand der Informationen kontinuierliche Maßnahmen zur Verbesserung abgeleitet

Zertifiziert in allen Unternehmensbereichen nach DIN EN ISO 9001:2008

Auszug der Methoden

- Beschwerdemanagement
- Kundenzufriedenheitsbefragungen
- Mystery Calls
- Side by Side Monitoring
- Gesprächsaufzeichnungen
- Messung der individuellen Mitarbeiterqualität zur kennzahlengestützten Aus- und Fortbildung
- Sammlung von Mitarbeiterfeedbacks zur Leistungsabwicklung und Dienstleisterqualität

Referenzen: Auftraggeber



Wetten, dass...
...dieser Bleistift ewig hält?

Teleinterviewing



Agenda

- I. Teleinterviewing – neue Wege gehen
- II. Motive für die Einführung
- III. Typischer Prozessablauf
- VI. Vorteile im Überblick
- V. ÖRAG Service GmbH – Ihr Partner für Teleinterviewing
- VI. Rechtliche Aspekte
- VII. Kontakt

I. Teleinterviewing – neue Wege gehen (I/II)

Die Änderungen der vorvertraglichen Anzeigepflichten im Rahmen der VVG-Reform haben umfangreichere und präzisere Gesundheitsfragen mit sich gebracht.

Die Folge: Der Schwerpunkt des Verkaufsgesprächs wird häufig auf die Abfrage der Gesundheitsfragen und deren Dokumentation gelegt.

Ein innovativer Geschäftsprozess unterstützt die Anforderungen nach dem neuen VVG im Bereich der Gesundheitsfragen und entlastet den Vermittler von administrativen Aufgaben: das Teleinterviewing

Das Teleinterviewing trennt den Verkaufsprozess von der Erhebung der Gesundheitsfragen.

I. Teleinterviewing – neue Wege gehen (II/II)

Die risikorelevanten Fragen aus dem Versicherungsvertrag werden in einem im Vorfeld terminierten Telefonat von qualifizierten Mitarbeitern gestellt und protokolliert.

Der anschließende Risikoprüfungsprozess erfolgt gemäß dem üblichen Antragsverfahren.

- ! Eine Vorgehensweise die Ihren Bleistift ein langes Leben garantiert, denn für die Erhebung von Gesundheitsfragen werden Sie ihn nicht mehr benötigen. Wetten, dass...?



II. Motive für die Einführung

Verkaufsunterstützung

- Gesundheitsfragen stellen ein Hindernis im Verkaufsgespräch dar
- Kunde und Vermittler profitieren von einer schnellen und transparenten Risikoprüfung

Optimierung im Risikoprüfungsprozess

- weniger Arztberichte und Rückfragen beim Kunden

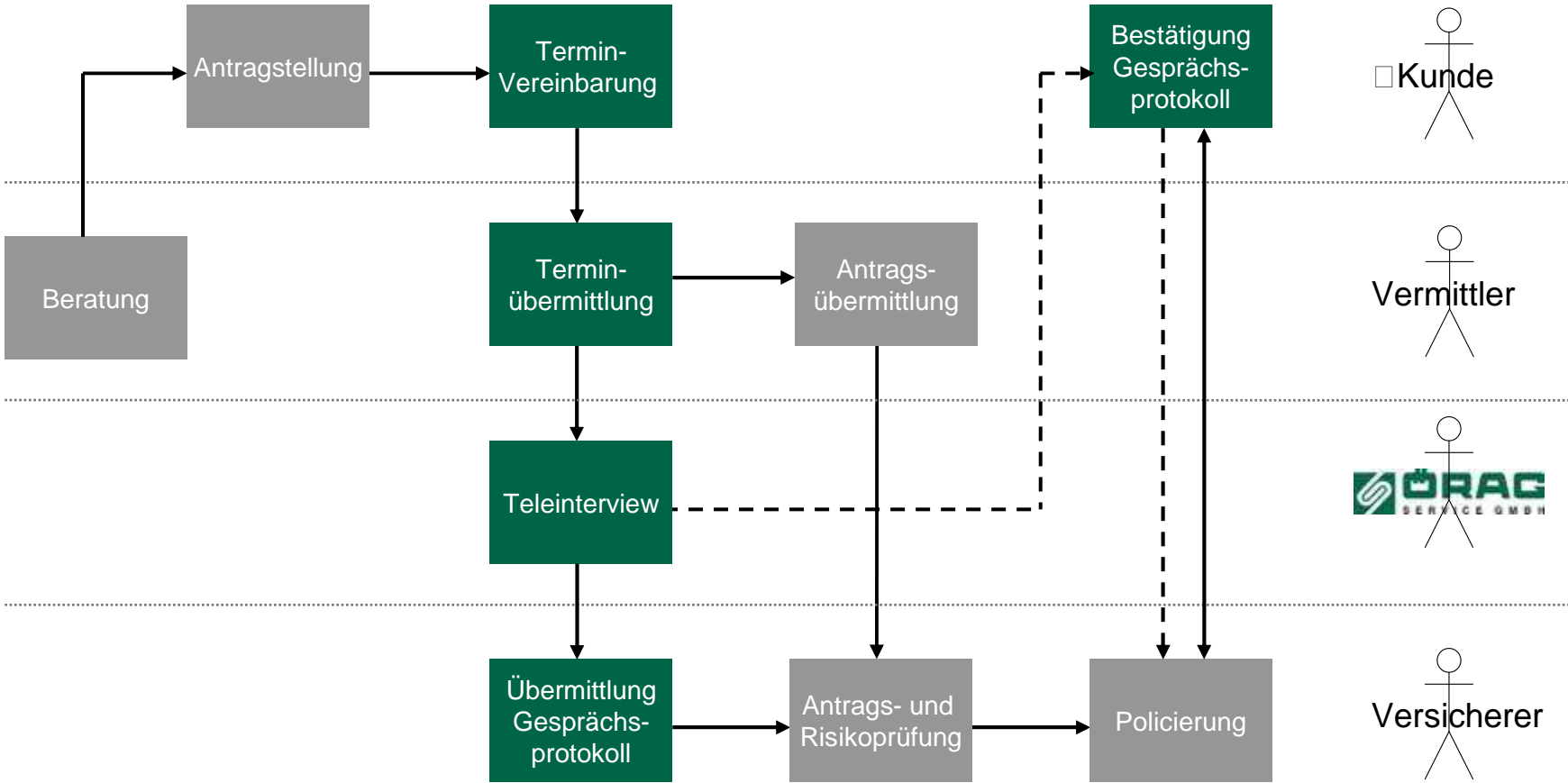
Bestandssicheres Geschäft

- Reduzierung von Anzeigepflichtverletzungen
- gezielte Ermittlung des Risikos durch geschulte Interviewer

Innovative Prozesse setzen Marktstandards

- Serviceleistung für Kunden und Vermittler
- positive Außenwirkung durch professionellen u. innovativen Prozess

III. Typischer Prozessablauf



IV. Vorteile im Überblick

Für den Kunden

- schnelle und transparente Risikoprüfung
- Minimierung des Risikos für Falschangaben
- keine Offenlegung des Gesundheitszustandes vor dem Vermittler

Für den Vermittler

- weniger Administrationsaufwand
- Reduzierung des Haftungsrisikos
- Wegnahme der Hürde Gesundheitsfragen im Verkaufsgespräch

Für den Versicherer

- schnelle Policierung
- bessere Antragsqualität
- weniger Anzeigepflichtverletzungen



V. ÖRAG Service GmbH – Ihr Partner für Teleinterviewing

Erfahren in der Abwicklung

- Über 1 ½ Jahre Erfahrung im Bereich Teleinterviewing
 - über 2.500 geführte Interviews
 - Ø 65 Teleinterviews wöchentlich

Qualifizierte Mitarbeiter

- fachlich, rhetorisch und medizinisch geschulte Mitarbeiter

Kundenorientierte Servicezeiten

- 24 Stunden täglich, 365 Tage im Jahr

Zertifiziert in allen
Unternehmensbereichen nach
DIN EN ISO 9001:2008



VI. Rechtliche Aspekte

Einwilligungserklärung

- Die Einwilligungserklärung zum telefonischen Interview wird vom Kunden beim Verkaufsgespräch unterschrieben.

Textformgebot

- Die Antragsfragen müssen dem Kunden schriftlich vorliegen.
- Dynamisches Nachfragen ist in Grenzen möglich.
- Der Kunde unterschreibt das Interviewprotokoll und bestätigt damit die Richtigkeit seiner Angaben.

Datenschutz

- Die gesetzlichen Anforderungen zum Datenschutz werden durch die Erklärung im Antrag erfüllt.



VII. Kontakt

ÖRAG Service GmbH

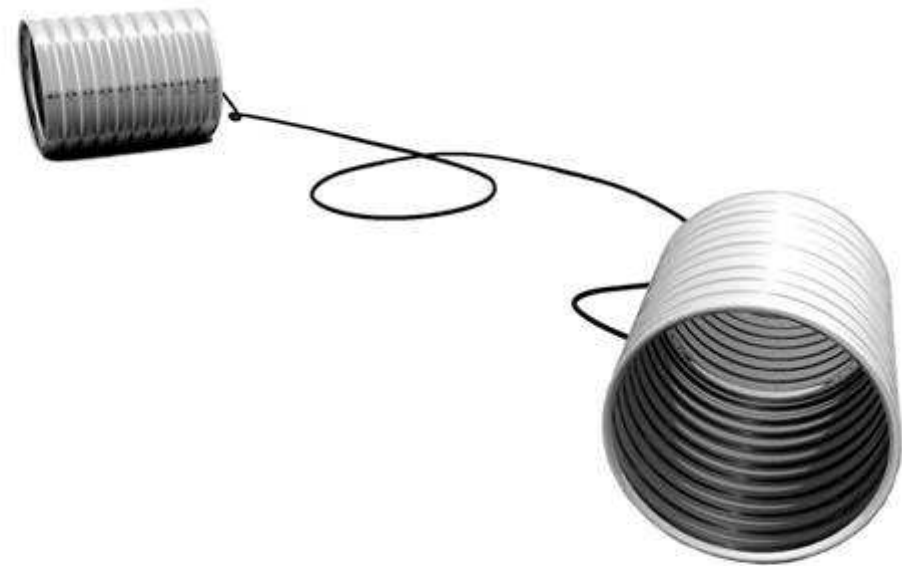
- Stephan Lorleberg
- Dirk Raabe

Account-Manager
Hanssaallee 199
40549 Düsseldorf

- 0211-529 3280
 - 0211-529 3171
- Telefax: 02 11-529 3192

- stephan.lorleberg@oerag.de
- dirk.raabe@oerag.de

www.oerag-service.de



Teleinterviewing

Back up: Prozessablauf Terminvereinbarung



Der Termin wird im Kundengespräch zwischen Vermittler und der ÖRAG Service GmbH vereinbart.

- telefonische bzw. elektronische Terminvereinbarung

Die ÖRAG Service GmbH übernimmt die Terminverwaltung, z. B. bei Neuterminierung.

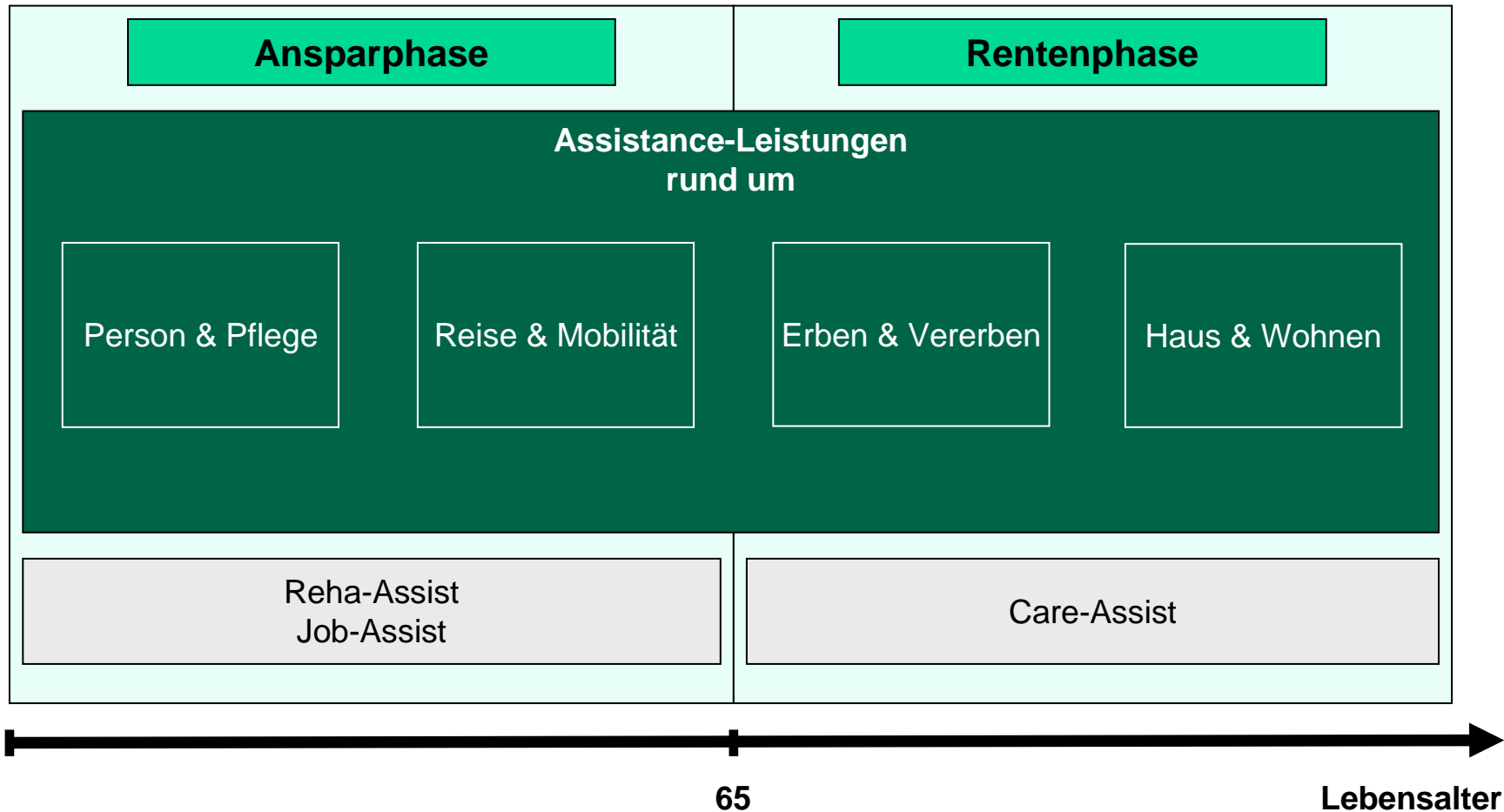
Die ÖRAG Service GmbH informiert den Vermittler über den Termin (Rückbestätigung) und informiert auf Wunsch auch den Versicherer.



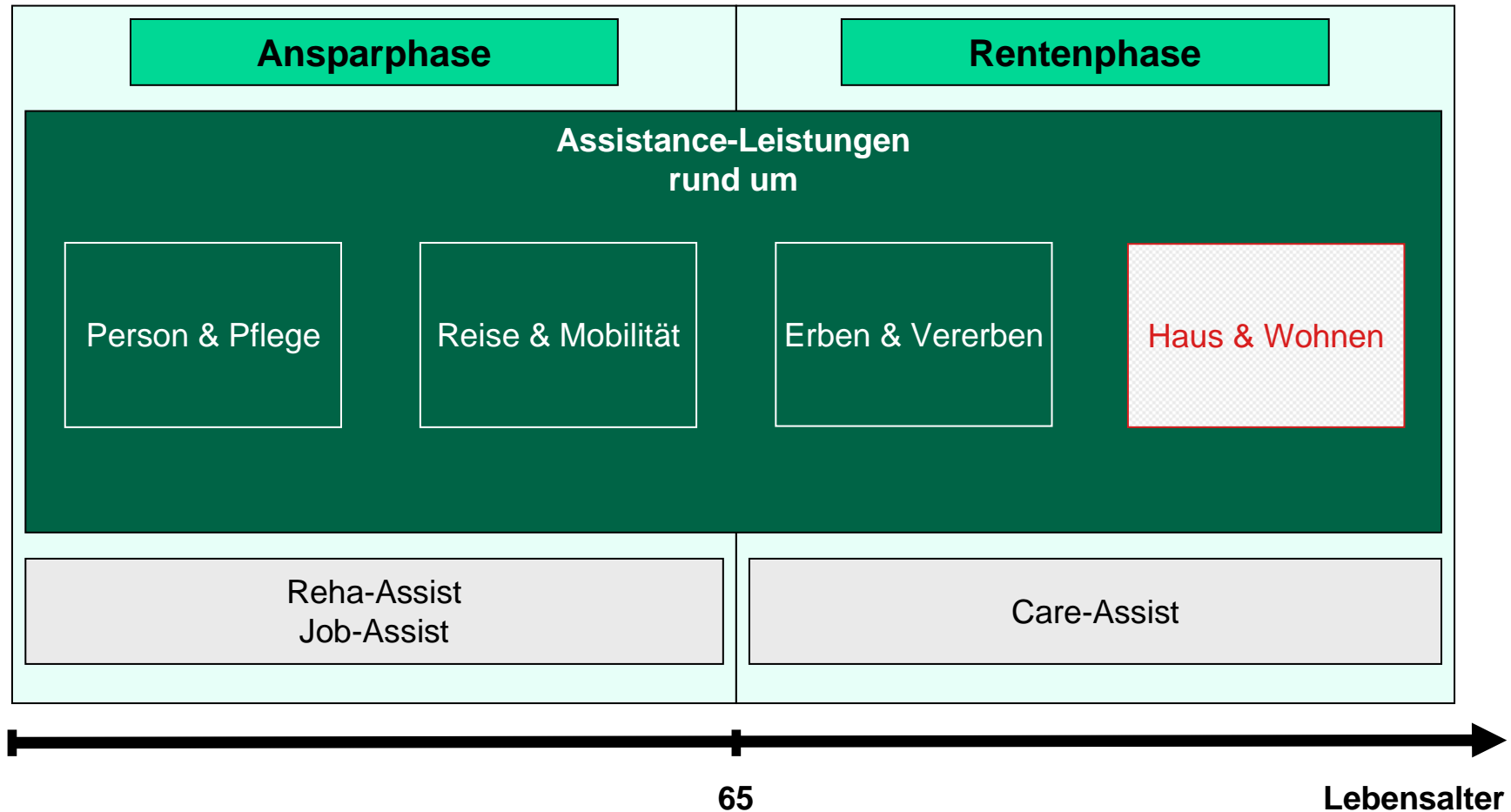
VorsorgeAktiv – ein neues Produkt



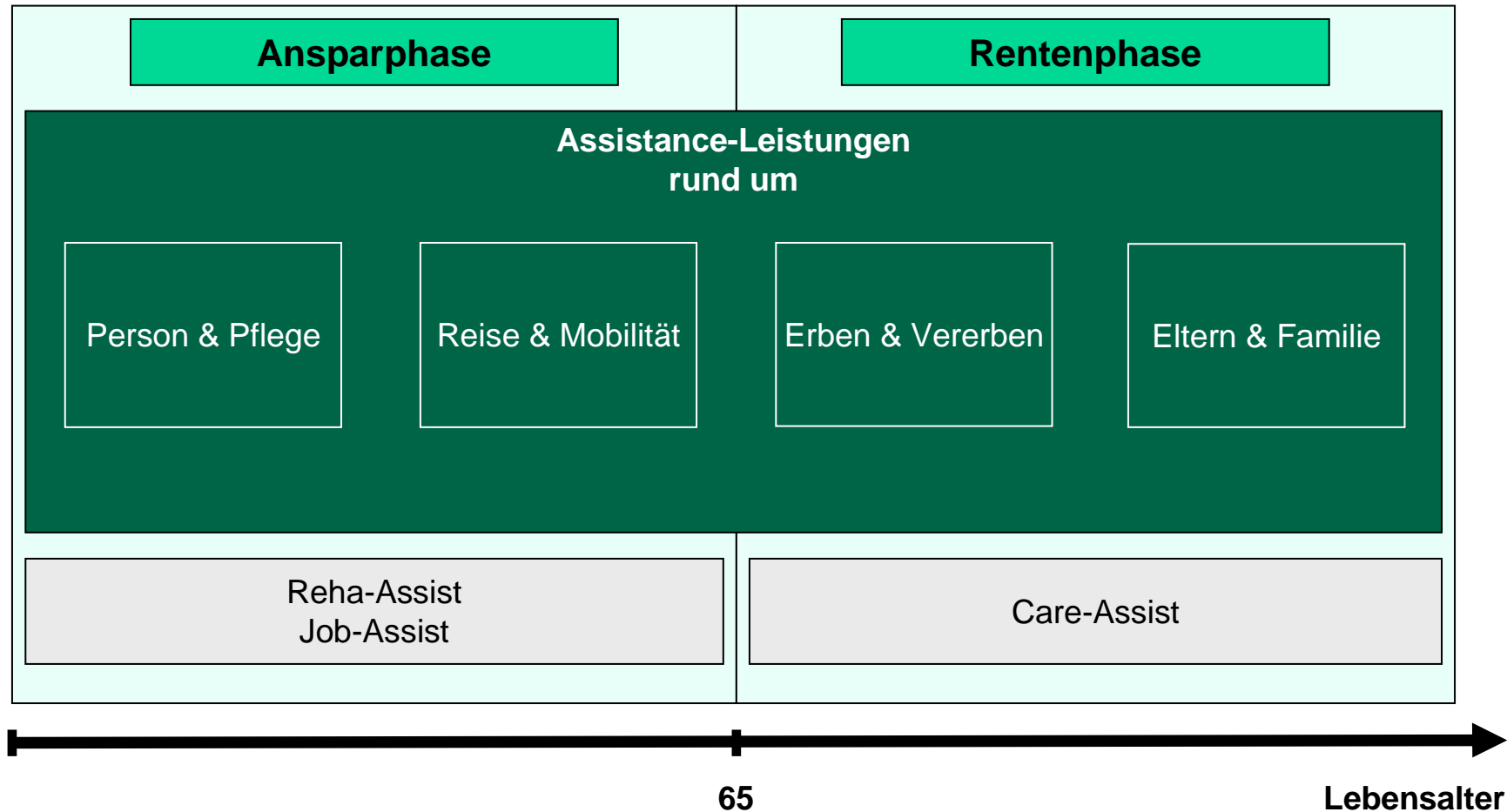
VorsorgeAktiv Produktkonzept



VorsorgeAktiv Produktkonzept



VorsorgeAktiv Produktkonzept



Rund um die Uhr unbürokratischer und professioneller Service

Bündelung von Service-Leistungen zu den Themenschwerpunkten:



- ✓ Über eine zentrale Hotline sofortige Hilfestellung je nach Lebenslage und Bedürfnis des Kunden
- ✓ Benennung und Information bis hin zur Vermittlung ausgewählter und qualitätsgeprüfter Dienstleister
- ✓ Kompetenz-Center für Ihre Kunden
- ✓ Wahrnehmung eines kostenlosen Mehrwertes für den Kunden
- ✓ Alleinstellungs- und Differenzierungsmerkmal am Markt

VorsorgeAktiv

Leistungsübersicht

Nennen und Vermitteln rund um ...

Person und Pflege

- Ärzte deutschlandweit
- Krankenhäuser/ Kliniken weltweit
- Haustierbetreuung
- Ambulante Kurzzeitpflegedienste
- Reha- oder Pflegeheimplätze
- Menüservice (Essen auf Rädern)
- Einkaufsservice
- Wäscheservice
- Haushaltshilfen
- Gartenpflege
- Fahrdienste
- Behördengänge
- Beratungsstellen
- Seminare für pflegende Angehörige Pflegebedürftige
- Pflegehilfsmittel
- Hausnotrufdienste
- Behindertengerechte Wohnraumgestaltung

Reisen und Mobilität

- Behindertengerechte Fahrzeuge
- Ärzte weltweit
- Krankenhäuser/ Kliniken weltweit
- Krankentransport
- Krankenbesuch
- Reiseabbruch
- Haustierrückholung
- Dolmetscher
- Benachrichtigungen

Erben und Vererben

- Todesfall_Bestatter
- Todesfall_Erstberatung
- Psychologen
- Umzugsdienste
- Rechtsanwaltsvermittlung
- Grab- und Grabsteinpflege

Eltern & Familie

- Babysitting
- Tagesmütter
- Au-Pairs
- Kinderferienbetreuung

VorsorgeAktiv

(Vertriebs-) Argumente für Arbeitgeber

Person & Pflege

Reise & Mobilität

Erben & Vererben

Eltern & Familie

- Erhalt der Arbeitskraft
- Reduzierung des Krankenstands
 - „Erfolgsfaktor Familie“
 - *betriebliche Kinderbetreuung*
 - Integration von Erziehenden im Unternehmen
- Motivation der Mitarbeiter und Bindung an das Unternehmen
 - Arbeitgeber tritt als „aktiver Kümmerer“ auf

Zusatzbaustein: berufliches Eingliederungsmanagement gemäß SGB IX

VorsorgeAktiv

(Vertriebs-) Argumente für Arbeitnehmer

Person & Pflege

Reise & Mobilität

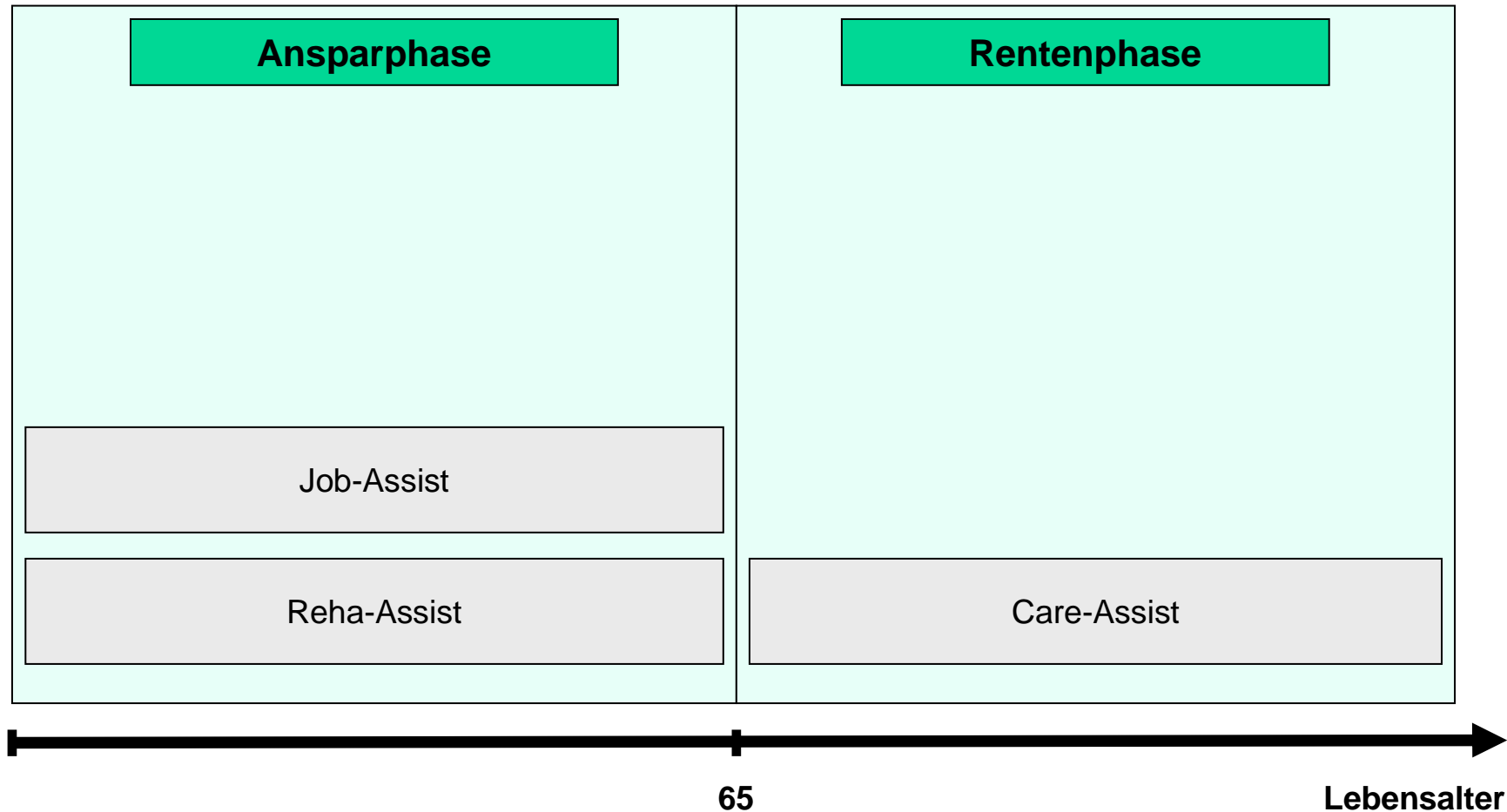
Erben & Vererben

Eltern & Familie

- Hilfe bei Krankheit oder Unfall
- Unterstützung für junge Familien und Erziehende
 - Unterstützung auf Reisen
 - Hilfe im Todesfall

Zusatzbaustein: Reha- und Pflegeberatung

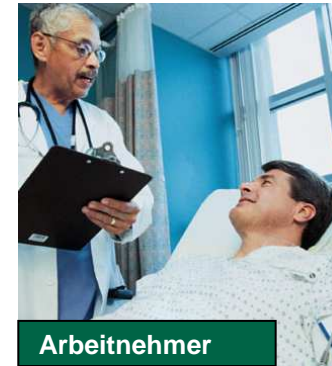
VorsorgeAktiv Zusatzbausteine



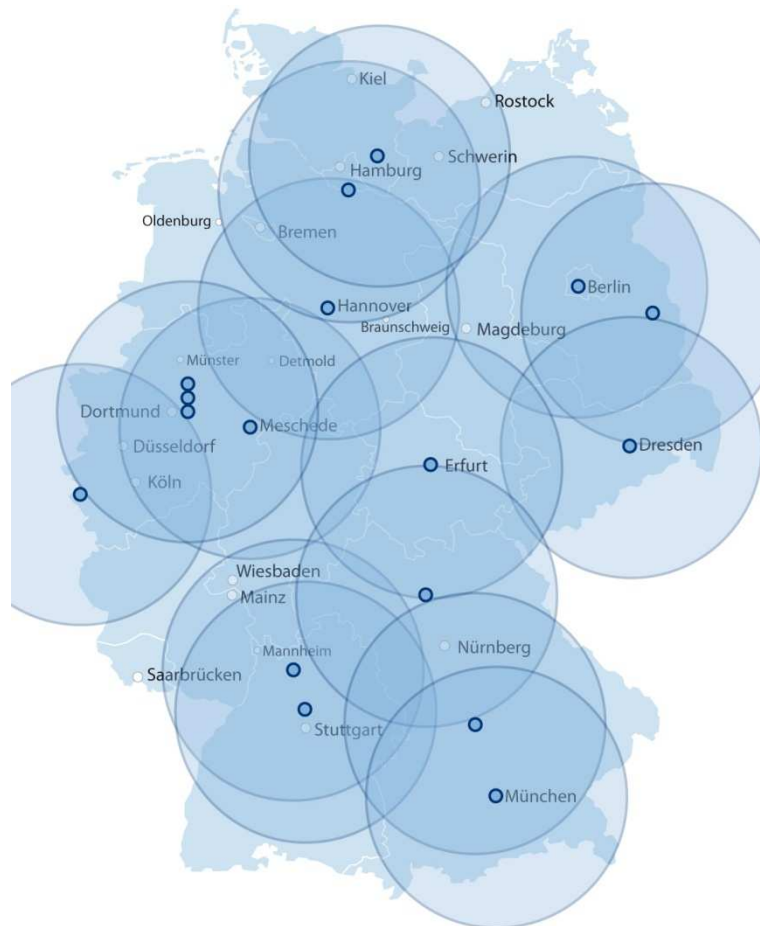
VorsorgeAktiv

Hauptargument für die Zusatzbausteine

Berufliches Eingliederungsmanagement
gemäß §§ 81 – 84, § 93 und § 28 SGB IX



Durch ein enges Beraternetz kann Reha Assist bundesweit eine hohe Beratungsqualität anbieten



Für die Kunden aus der Versicherungswirtschaft und für die Betroffenen ist eine möglichst kurze Entfernung zum Reha-, Care- oder Job-Berater wichtig.

Die Berater der Reha Assist können jeden Ort in Deutschland in kürzester Zeit erreichen.

Reha Assist hat im Bereich Care ein flächendeckendes Netz von Spezialisten, insbesondere:

- Pflegefachberater
- Hilfsmittelberater

Aufgrund der Besonderheiten des Bereiches Care verfügt die Reha Assist besonders in diesem Segment über einige hochqualifizierte Spezialisten.

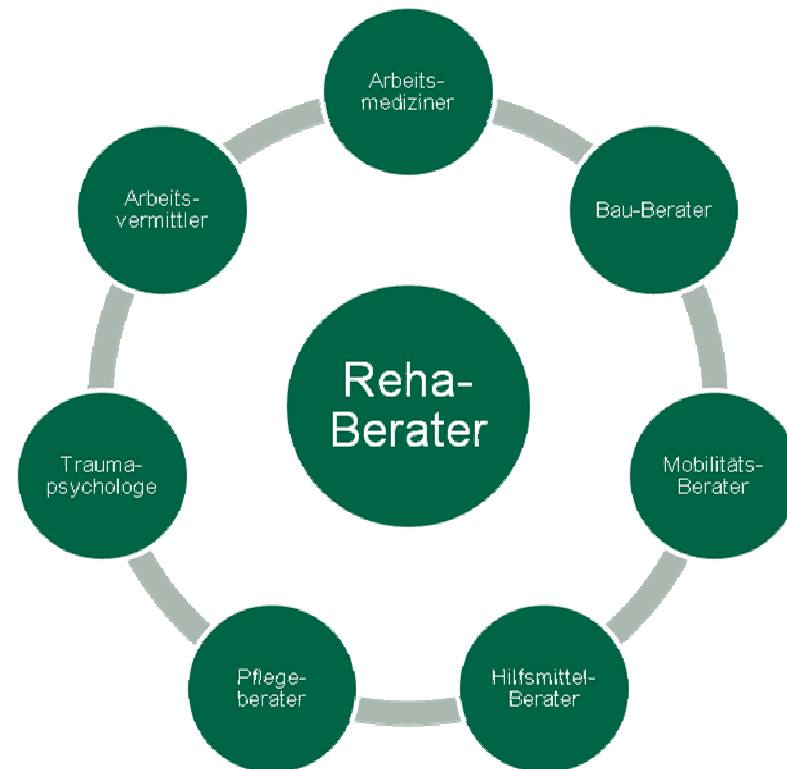
reha assist

Reha-Management in höchster Qualität

reha assist bietet völlig neue Ansätze für eine hohe Beratungsqualität

Modernes Reha-Management ist mehr als die reine Begleitung des Reha-Verfahrens. Es ist ein strukturierter Ansatz zur Senkung der langfristigen Kosten im Bereich Pflege und Verdienstschaden:

- Einbindung von spezialisierten Fachberatern
- Innovative Modelle der Pflegeorganisation
- Moderne Ansätze in der beruflichen Wiedereingliederung



care assist

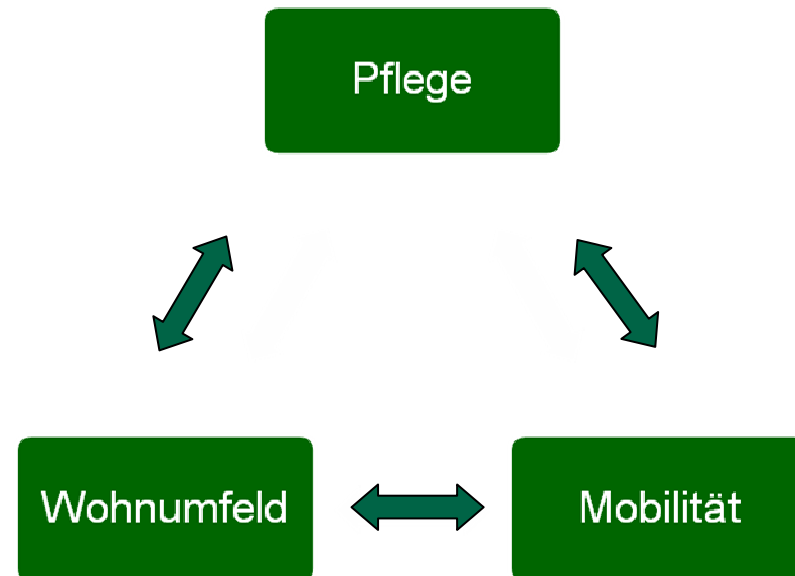
Lösungen für Pflege, Wohnumfeld und Mobilität

Das häusliche Umfeld der Betroffenen verlangt ein Gesamtlösungskonzept

Der Bereich **care assist** bietet ganzheitliche Lösungen rund um das häusliche Umfeld des Betroffenen.

Dies umfasst insbesondere

- die Pflegeberatung und -organisation,
- Kostensenkung durch alternative Pflegemodelle
- die Neugestaltung des Wohnumfeldes, z. B. durch Umbau (Beratung, Planung) und
- die Unterstützung bei der Wiedererlangung der Mobilität (z. B. Beratung bei Kfz-Beschaffung und Umrüstung).



job assist

Erfolgsorientierte berufliche Rehabilitation

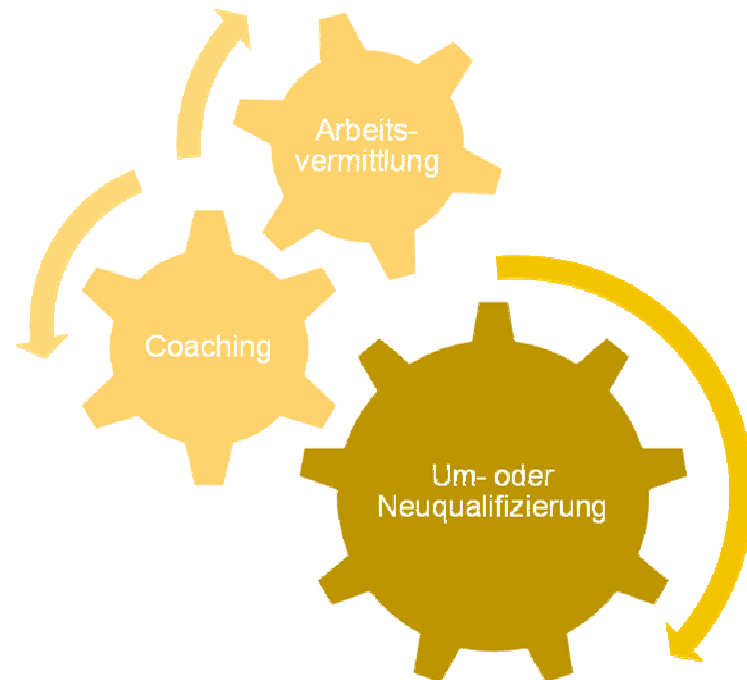
Der Bereich job assist verzahnt alle Phasen der beruflichen Rehabilitation

Der Bereich **job assist** kümmert sich um die berufliche Reintegration der Betroffenen.

Dies umfasst

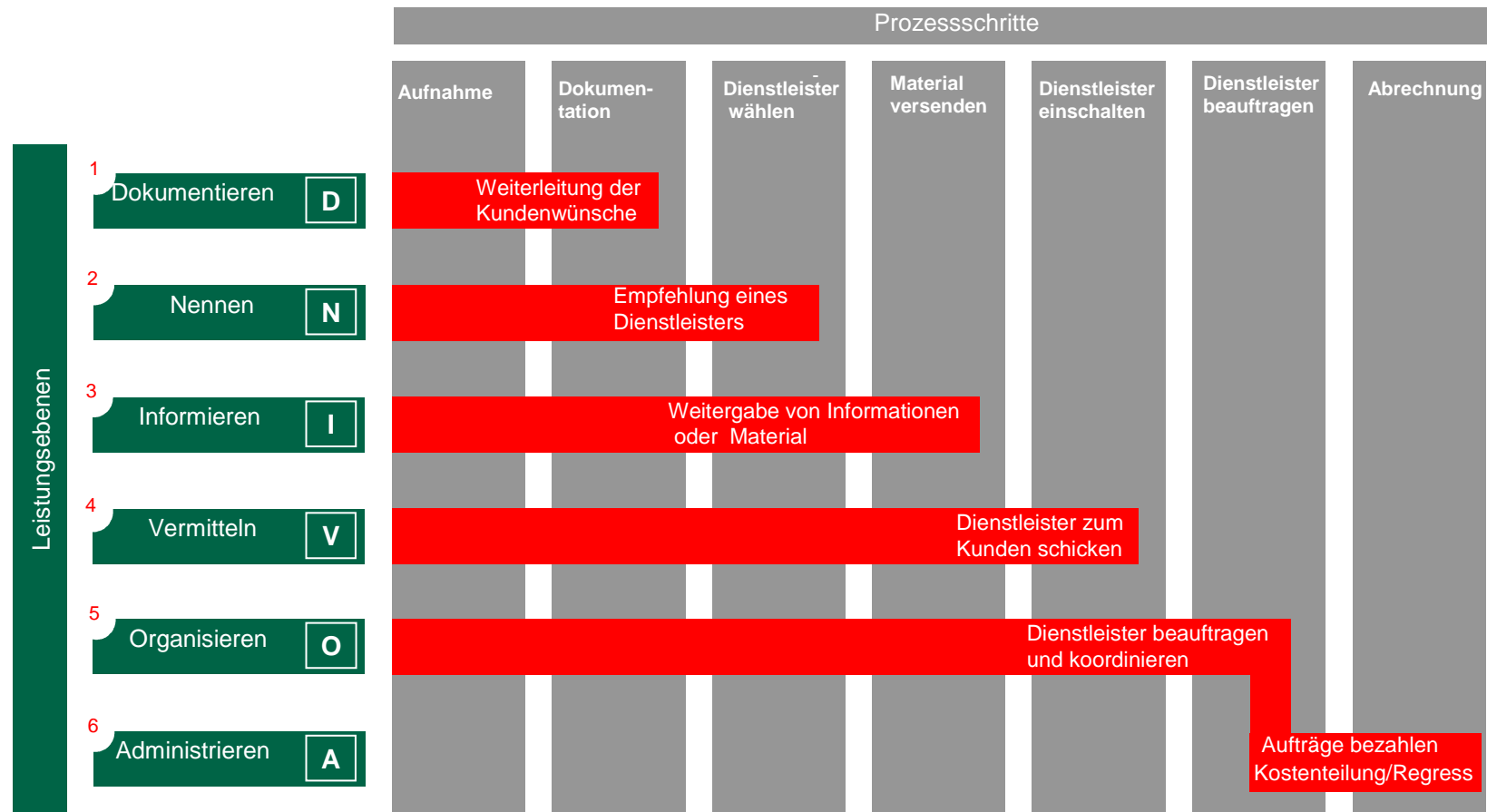
- die arbeitsmedizinische Untersuchung des Leistungsvermögens und der Belastungen am Arbeitsplatz,
- die Unterstützung bei qualifikationsverändernden Maßnahmen
- bewerbungs- und arbeitsbegleitende Coachings und
- die eigentliche Arbeitsvermittlung

Für Selbständige wird betriebswirtschaftliche Unterstützung geboten bzw. ein Interims-Management organisiert.



VorsorgeAktiv

Prozessschritte und Leistungsebenen





Zertifiziert nach
DIN EN ISO
9001:2008

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

ÖRAG Service GmbH
Hansaallee 199
D-40549 Düsseldorf
www.oeragservice.de
gmbh-info@oerag.de

