

## Unsere Service-Leistungen

Kundenzufriedenheit steht bei uns an erster Stelle. Diesem Anspruch werden wir sowohl in der Telefonie als auch in der schriftlichen Bearbeitung gerecht. Wir sind Auskunftsstelle, Glied einer Rettungskette und Vermittlungszentrale. Zudem unterstützen wir Ihre Geschäftsprozesse DORA-konform dort, wo Sie uns brauchen.

Auszug aus unserem Service-Portfolio:

### **Zentralruf der Autoversicherer:**

Seit mehr als 50 Jahren ermitteln wir nach einem Verkehrsunfall in Deutschland und dem europäischen Ausland die gegnerische Kraftfahrzeug-Haftpflichtversicherung.

### **Abschleppzentrale Bayern:**

Seit mehr als 20 Jahren sind wir Vermittlungszentrale für rasche Unfallräumungen.

### **Unfallmeldedienst:**

In unserer Notrufzentrale organisieren wir schnelle Hilfe bei schweren Unfällen.

### **Koordinierungsstelle bei schwersten Ereignissen mit Kfz:**

Wir ermitteln den zuständigen Versicherer und informieren die am Verfahren teilnehmende Versicherungsunternehmen zeitnah.

### **Versichererwechselbescheinigung:**

Die im Rahmen des VWB-Datenerfassungsverfahrens eingehenden Belege bearbeiten wir schriftlich.

Ihr Service-Wunsch - unsere Kompetenz. Wir verstehen, was Sie brauchen: schnell, verlässlich, sicher.

## Unser Team

150 hochqualifizierte Mitarbeitende stellen unsere Services Tag für Tag rund um die Uhr sicher:

- Agentinnen und Agenten erbringen eine zuverlässige Arbeit im Front- und Backoffice unseres Service-Centers.
- Teamleiterinnen und Teamleiter verantworten die Personalführung, die Qualifizierungsmaßnahmen und die Tagessteuerung.
- Mitarbeitende in der Stabsstelle für Qualitätssicherung bilden die Schnittstelle zu Fachabteilungen, konzipieren Schulungen, entwickeln E-Learning-Formate und pflegen die Wissensplattform.
- Mitarbeitende in der Planung erstellen auf Basis von Forecasts einen passgenauen Dienstplan.
- Mitarbeitende in der Organisation sorgen im Hintergrund für einen reibungslosen Ablauf.



Eine verantwortungsvolle Planung, eine umsichtige Steuerung, eine bedarfsgerechte Wissensvermittlung und nicht zuletzt eine gute Organisation bilden die Basis für die herausragende Arbeit, die unsere Mitarbeitenden im Front- und Backoffice täglich leisten.

## DAS SERVICE-CENTER der GDV Dienstleistungs-GmbH

Die 24/7-Schaltzentrale für die kompetente Bearbeitung vielfältiger Service-Anforderungen



Service auf höchstem Niveau sowie Erreichbarkeit rund um die Uhr machen uns zu einem attraktiven Partner für Ihre Service-Wünsche. Langjährige Erfahrung in der Umsetzung von Kundenwünschen und eine breite Palette an Kompetenzen zeichnen uns aus.

## Kompetent und ausgezeichnet

Kompetent zu sein bedeutet für uns, uns auf die Bedürfnisse unserer Anruferinnen und Anrufer sowie auf die unserer Kunden bestmöglich einzustellen. Damit uns das täglich aufs Neue gelingt, verfügen wir über eine breite Palette an Kompetenzen.

Dazu gehören:

**Vielsprachigkeit:** Unsere Mitarbeitenden beherrschen 16 Sprachen – von Polnisch über Russisch bis Französisch und selbstverständlich Englisch.

**Professionelle Gesprächsführung:** Unsere Mitarbeitenden durchlaufen umfangreiche Schulungsprogramme.

**Mitarbeiterqualifizierung:** Von der Konzeption bis zur Durchführung sind unsere Schulungen und Seminare die Grundpfeiler unserer fachlichen Kompetenz.

**Wissens- und Qualitätsmanagement:** Fachgerecht aufbereitetes Wissen und regelmäßig durchgeführte Coachings sichern unseren hohen Service-Standard.

**Dienstplanerstellung:** Mit der von der Call-Center-Branche ausgezeichneten Personaleinsatzplanung behalten wir sowohl betriebliche Anforderungen als auch die Wünsche unserer Mitarbeitenden im Blick.

## Starker und verlässlicher Partner

Als Kommunikationsexperten mit langjähriger Erfahrung in einem 24/7-Betrieb und einem gut geschulten Team von Mitarbeitenden sind wir jederzeit in der Lage, rasch auf Ihre individuellen Anforderungen zu reagieren.

Denn wir sind:

- **schnell** in der Umsetzung Ihrer Anforderungen;
- **stark** in der Bewältigung von Herausforderungen;
- **verlässliche** und **kompetente** Dienstleistungsprofis, sowohl am Telefon als auch in der schriftlichen Bearbeitung;
- **sicher** durch hohe Standards nach ISO 27001 auf Basis IT-Grundschutz, VAIT-konform und „DORA-ready“.



## Sicherheit und Redundanz

Die GDV Dienstleistungs-GmbH richtet sich entsprechend der regulatorischen Anforderungen an der Versicherungswirtschaft aus. Hierzu zählen die hohen Standards der

- **Versicherungsaufsichtsrechtlichen Anforderungen** an die Informationstechnologie (VAIT);



- **Digital Operational Resilience Act (DORA);**
- **Netzwerk- und Informationssicherheitsrichtlinie (NIS-2).**

Das Service-Center ist an zwei Standorten technisch redundant ausgestattet, sodass der Betrieb auch bei einem Standortausfall weitergeführt werden kann.

Die regulatorischen Vorgaben der DORA fordern für das Versicherungsunternehmen unter anderem die Sicherstellung von einer Reihe von Prozessen, die beim Service-Center des Versicherers lokalisiert sind. Sollte dieses ausfallen, muss dessen Redundanz gewährleistet sein. Wir bieten Ihnen diese Redundanz mit unserem Service-Center.