



## **DEURAG: Gut aus Kundensicht**

**In der aktuellen Versicherungsmarktstudie KUBUS der Unternehmensberatung MSR Consulting erhält die DEURAG für das Jahr 2006 die Note „Gut“.**

Die bundesweit repräsentative Studie KUBUS bestätigt: die Kunden sind mit der DEURAG zufrieden. Basierend auf dem Kundenergebnis verlieh die unabhängige Beratungsfirma MSR Consulting der DEURAG das Gütesiegel „Gut“ in der Kategorie Produktangebot. Damit erzielte die DEURAG ein respektables Ergebnis. Nur Versicherer, die marktüberdurchschnittlich bewertet werden, erhalten die Note „hervorragend“, „sehr gut“ oder „gut“.

Grundlage der Vergabe der Gütesiegel ist die umfassende KUBUS-Datenbank von MSR Consulting mit prozess- und spartenspezifischen Benchmarks aus über 100.000 Kundeninterviews, die permanent erweitert und aktualisiert wird. Hinter der Abkürzung KUBUS verbirgt sich „Kundenorientiertes Benchmarking von Prozessen für die Unternehmenssteuerung“: Für die Vergleichsdatenbank werden quer über alle Sparten und Prozesse die Erfahrungen und Einschätzungen der Privatkunden in Interviews erhoben, z.B. in Bezug auf den Vertragsabschluss, die Betreuung vor Ort und am Telefon, die Schadenregulierung und den Umgang mit Beschwerden oder Kündigungen. In KUBUS fließt das ein, was Kunden persönlich im Umgang mit ihrer Versicherung erlebt haben. Die Beurteilung erfolgt nicht indirekt auf der Grundlage von Angeboten, Produktinformationen, Kennzahlen oder Testergebnissen, sondern direkt aufgrund der unmittelbaren Kundenmeinung und -erfahrung.

KUBUS im Internet: [www.kubus.biz](http://www.kubus.biz)

Die Unternehmensberatung MSR Consulting ist unabhängiger Experte auf dem Gebiet des Kundenmanagements. Die Kölner Berater betrachten Unternehmen nicht nur von innen, sondern auch aus dem Blickwinkel ihrer Kunden. Seit mehr als 15 Jahren führt MSR Consulting repräsentative und wissenschaftlich fundierte Zufriedenheits-Befragungen unter Versicherten durch und ist spezialisiert auf die Verbesserung von Kundenbeziehungen.

MSR Consulting im Internet: [www.msr.de](http://www.msr.de)