

Mitarbeiter-Information

Herzlich Willkommen!

Wien, 27. Februar 2015

Herzlich willkommen!
Neueintritt per 01.03.2014



Katharina Ulbing
Kundenservice Center

25 Jahre
Vergeben
Geht gerne ins Kino oder
shoppen; um Fit zu bleiben macht
sie in ihrer Freizeit Zumba

Herzlich willkommen!
Neueintritt per 17.03.2014



Wolfgang Wernig, Ing. BA
Betriebsorganisation &
Projektmanagement

33 Jahre
Vergeben
Verbringt seine Freizeit mit Kraft-
und Ausdauertraining

Herzlich willkommen!
Neueintritt per 26.03.2014



Danijela Djordjevic
Interne Dienste

25 Jahre
Verheiratet
Kocht gerne und mag es shoppen
zu gehen, aber ihr größtes Hobby
ist und bleibt Mama zu sein

Herzlich willkommen!
Neueintritt per 01.04.2014



Deniz Kurtulus
Schadenservice PG

21 Jahre

Ledig

Ein Freizeit-Sportler, dem es
Fußball besonders angetan hat

Herzlich willkommen!
Neueintritt per 01.05.2014



Birgit Lenauer, Mag.
Compliance & Recht

31 Jahre

Vergeben

Interessiert sich für Kulinarik,
unternimmt gerne Radtouren und
liebt es auf Reisen zu sein

Herzlich willkommen!
Neueintritt per 01.07.2014



Jasminko Duzelovic, Mag.
PG Versicherungsmathematik

34 Jahre
Ein leidenschaftlicher Gitarrist,
der professionell Pool Billard
spielt, Flyfishing betreibt und
auch Taekwondo beherrscht

Herzlich willkommen!
Wiedereintritt per 01.09.2014



Christian Dedic

Vertrag FG

31 Jahre

Vergeben

Ein aktiver Sportler, der vor allem
Selbstverteidigung betreibt

Herzlich willkommen!
Neueintritt per 01.09.2014



Lukas Jurisits
Schadenservice PG

24 Jahre
Ledig
Seine Hobbys sind Laufen, Lesen
und Schwimmen

Herzlich willkommen!
Neueintritt per 01.11.2014



David Zörnpfenning
Controlling & Risikomanagement

26 Jahre

Ledig

Spielt erfolgreich Basketball in
der NÖ-Landesliga, mag
Beachvolleyball und reist sehr
gerne

Herzlich willkommen!
Neueintritt per 01.12.2014



Georg Alfred Preschern
Regionalleitung Wien, NÖ

40 Jahre

Verheiratet

Ein talentierter Skifahrer und
Segler, der auch gerne kocht und
ins Theater geht

Herzlich willkommen!
Neueintritt per 07.01.2015



Nicole Renauer


Marketing und
Unternehmenskommunikation

25 Jahre

Vergeben

Verbringt ihre Freizeit am liebsten
mit Familie / Freunden und reist
sehr gerne

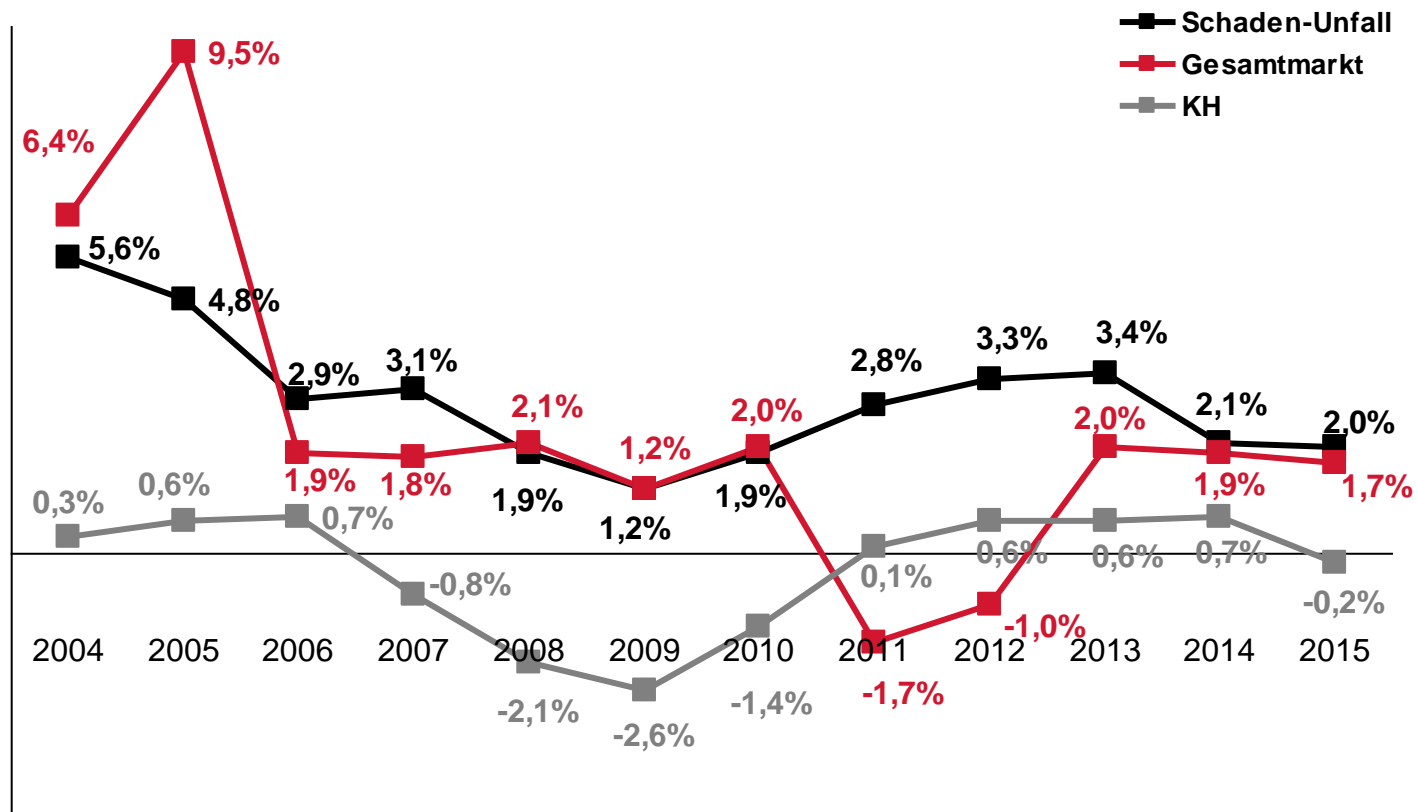
Mitarbeiter-Umfrage 2015

Wahlbeteiligung: 71 % (Vorjahr: 72 %)  62 %

Sehr gutes Ergebnis; viele wichtigen Fragen und Kommentare.

„Die VAV wird auch in Zukunft erfolgreich sein“ – 1,42 !

Entwicklung Versicherungsmarkt Prognose VVO für 2014 und 2015



Quelle: VVO 10/2014

KFZ-Zulassungen 2014

Kfz-Neuzulassungen in Österreich massiv zurückgegangen

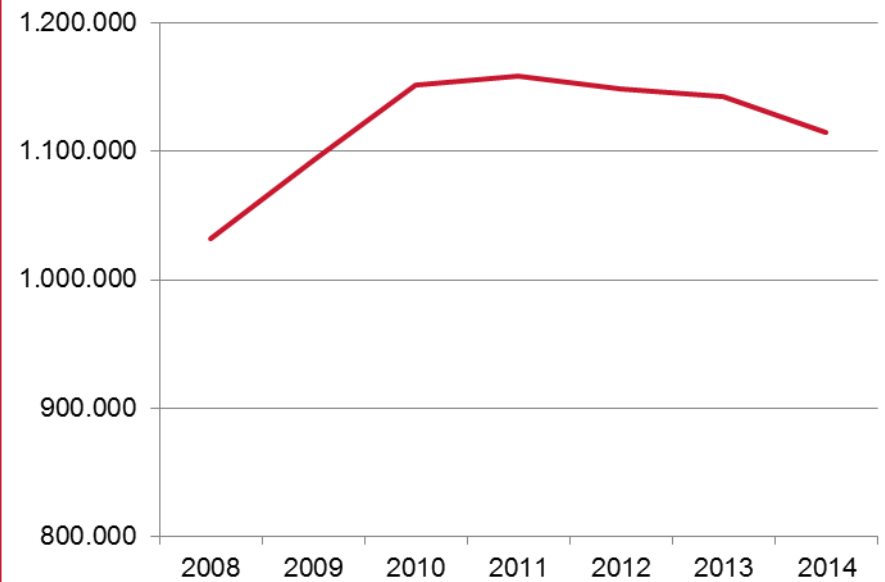
veröffentlicht am 14. 1. 2015 von Thomas Jäkle



1 Kommentar



Neu- und Gebrauchtzulassungen seit 2008




Highlights 2014


- Prämie: + 4,3 %
(FG: + 11,3 %)
- Stückzahlen:
+ 3,4 %

- Keine GS,
SQ verbessert
- Guter Bestand,
SH bleibt
niedrig


- Rendite der
Kapitalanlagen
3,8 %
- Bestand:
EUR 152 Mio.

- CR: 95,0 %
- Hohe Schaden-
reserven
- Wirtschaftliches
Ergebnis:
EUR 5,6 Mio.

Umsatz: 

Schaden: 

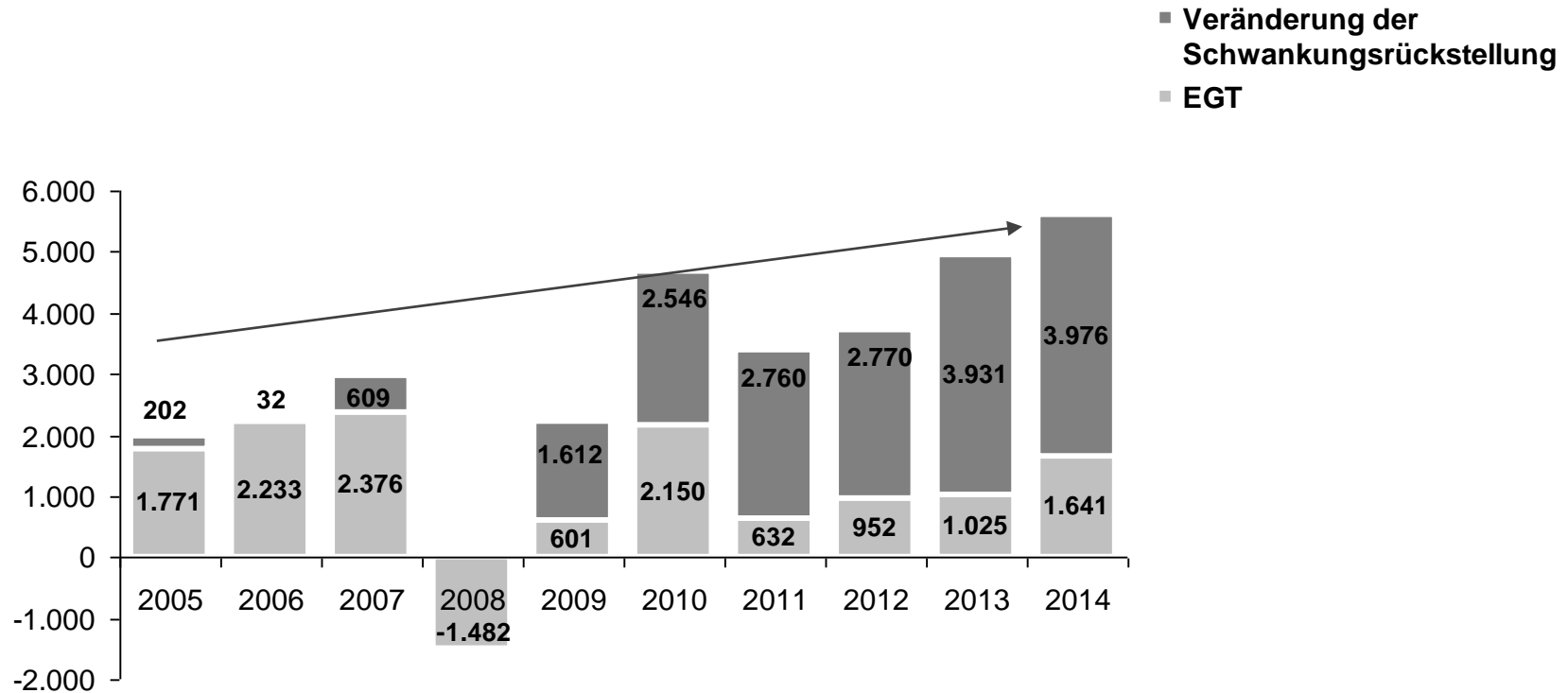
Kapitalanlagen: 

Substanz: 

Wirtschaftliches Ergebnis

Ergebnis zum 31.12.2014

in TEUR



Ziele 2014

Ergebnis zum 31.12.2014

		Ziele 2014	IST 2014 vorläufig	Abweichung	erfüllt / nicht erfüllt
Wirtschaftliches Ergebnis (Mio. €)	≥	4,7	5,6	0,9	erfüllt
		in %	in %	%-Punkte	
Verrechnete Prämie ¹⁾	≥	4,2	4,3	0,1	erfüllt
Combined Ratio	≤	98,0	95,0	-3,0	erfüllt
Rendite der Kapitalanlagen	≥	3,8	3,8	0,0	erfüllt

¹⁾ Grundsätzliches Ziel: Doppeltes Marktwachstum; aktuelle Markterwartung: 2,1 % (Stand: Oktober 2014).

Ziele 2014 Voll erreicht!

- Dank an alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter!
- Vorstand und Aufsichtsrat haben am 24.02.2015 einen Bonus in Höhe von EUR 700,00 beschlossen.

Unternehmensziele 2015

- **Ertragreich wachsen:**

Prämienwachstum: $+ 4,0 \% = 83,2 \text{ Mio. €}$

- **Combined Ratio stabil halten:**

Combined Ratio: $\leq 98 \%$

- **Kapitalanlagen steigern, gute Rendite halten:**

Nettorendite der Kapitalanlagen: $\geq 3,3 \%$

- **Erwirtschaftung eines wirtschaftlichen Ergebnisses, welches eine Dividendenzahlung von 6 % auf das eingezahlte Kapital zulässt und die Substanz der VAV weiter stärkt:**

Wirtschaftliches Ergebnis: $\geq 4,6 \text{ Mio. €}$



Substanz der VAV deutlich gestiegen 2014

Eigenkapital

18,1 Mio. € (Vorjahr: 17,4 Mio. €)



Schwankungsrückstellung

19,3 Mio. € (Vorjahr: 15,4 Mio. €)



Qualität Kapitalanlagen

Hohe stille Reserven, laufende Zinserträge.



Qualität der Schadenreserven

Positive Abwicklungsergebnisse. Keine Großschäden.



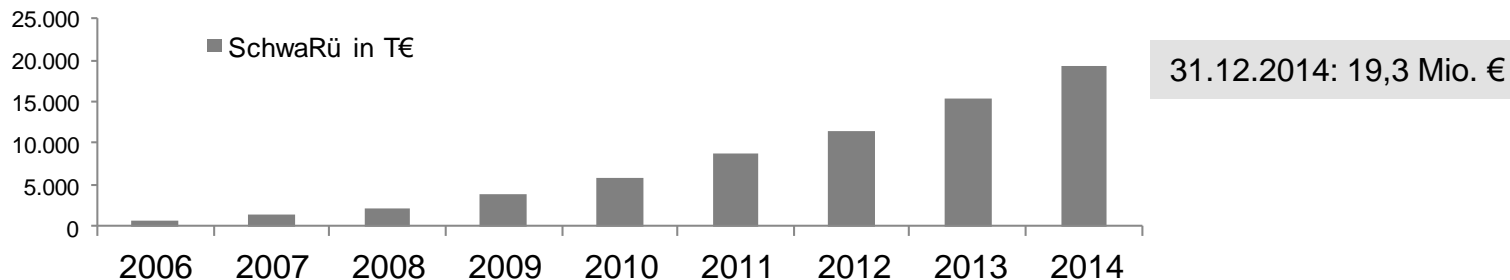
Anteil der Rückversicherer

Reduzierung des Rückversicherer-Anteils.



Substanz der VAV deutlich gestiegen Schwankungsrückstellung und vt. Rückstellungen

1. Aufbau der Schwankungsrückstellung führt zu Ausgleichspotential in der Versicherungstechnik und Zinserträgen in der Nicht-Versicherungstechnik.



VAV beim Bestand der Schwankungsrückstellung **deutlich über Marktniveau.**

VAV SchwaRü in % der Prämie 2014: 24,1 %

Markt 2013: 15,3 %

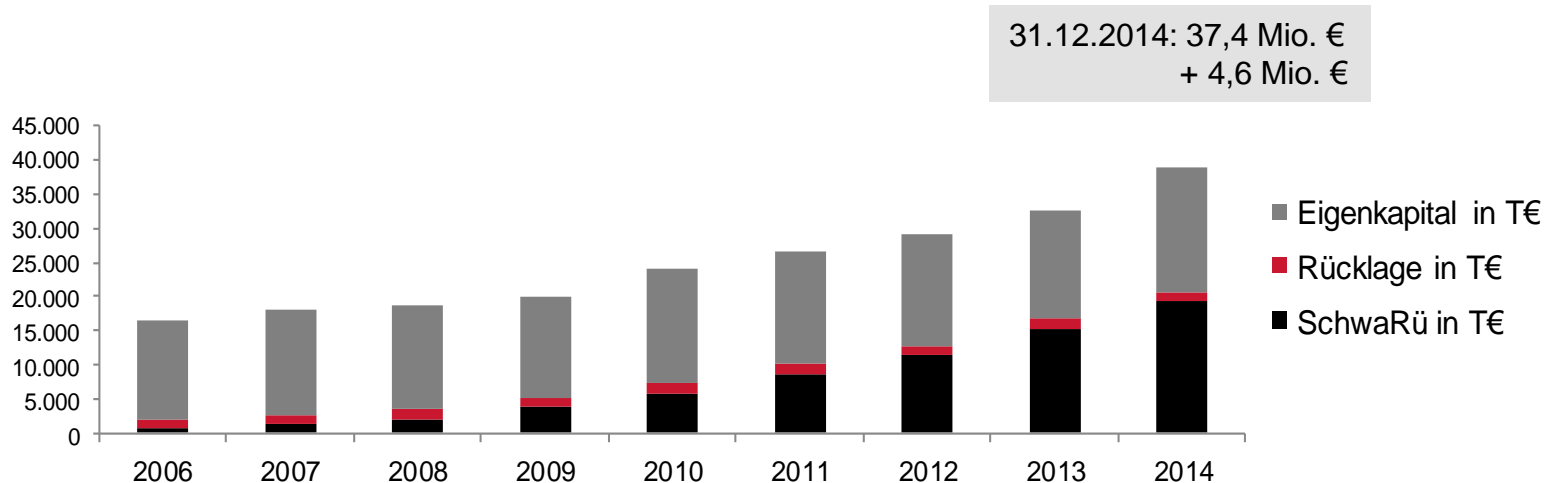
2. Versicherungstechnische Rückstellungen über Marktniveau.

VAV in % der abgegrenzten Prämie ohne SchwaRü: 142,8 %

Markt 2013: 124,1 %

Substanzaufbau der VAV deutlich gestiegen Eigenmittel

3. Ökonomische Eigenmittel (= Eigenkapital zzgl. Schwankungsrückstellung) steigen kontinuierlich an.



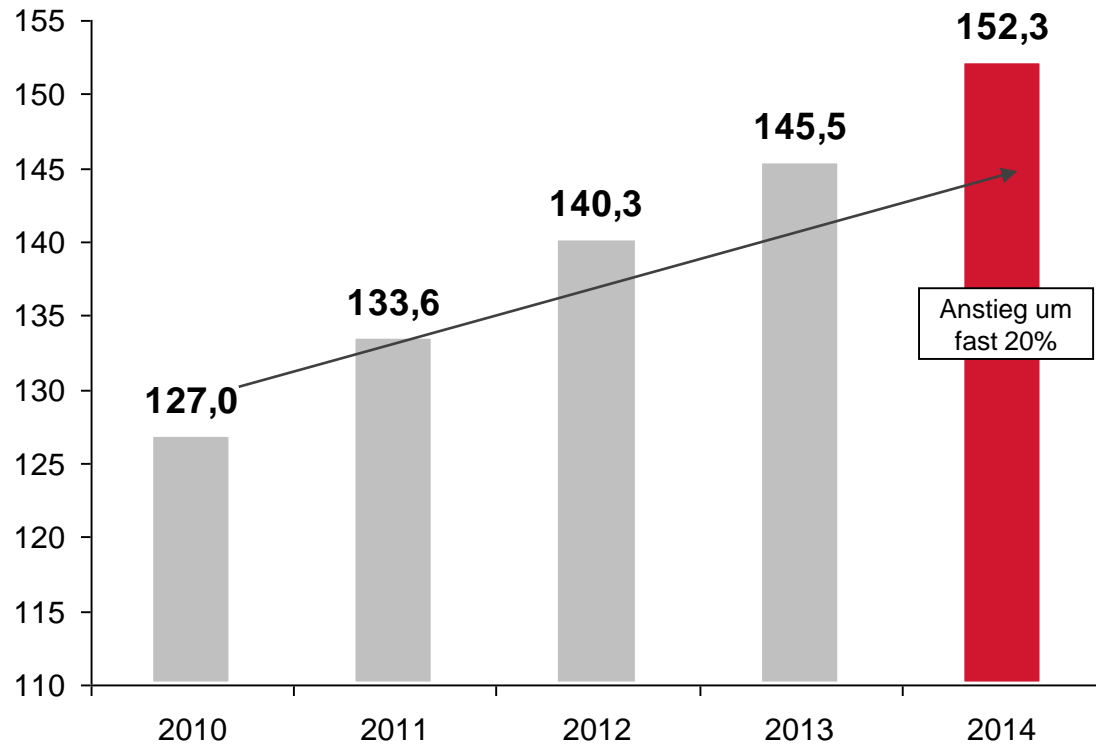
4. Solvabilität mit konstant hoher Sicherheitsmarge

Solvabilität 1 2014: 177,4 % (2013: 177,6 %) ⇒ Annahme: 500 T€ Zuführung zur freien Rücklage

Solvency II: ca. 290 % nach QIS 6, Basis 31.12.2013

Bestand Kapitalanlagen Jahresabschluss 2014

in Mio. €

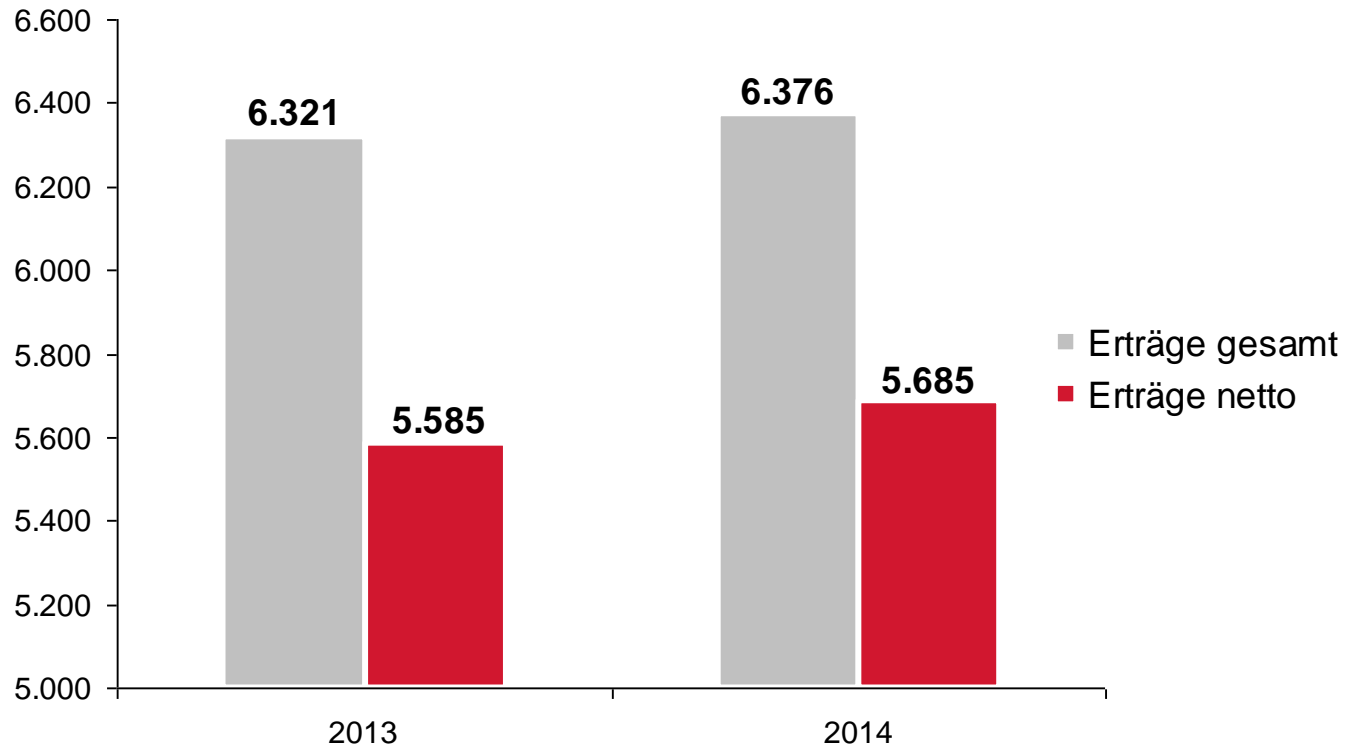


- Zuführung Schwankungsrückstellung
- Wachstum in Haftpflicht
- Prämienwachstum
- Gute Schadensituation
- Geringe Ergebnisabführung

Kapitalerträge

Jahresabschluss 2014

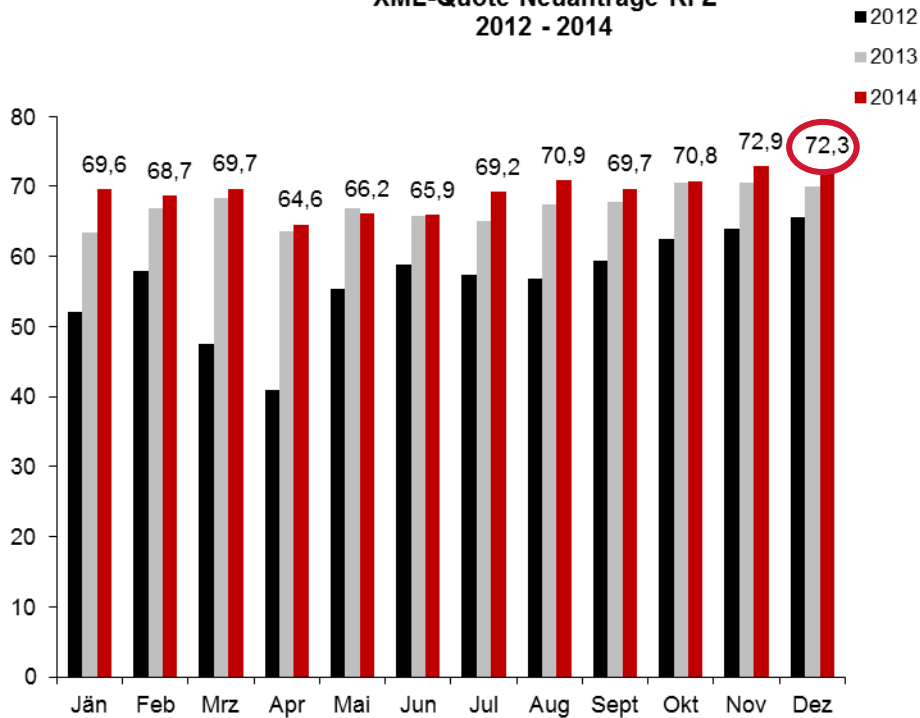
in TEUR



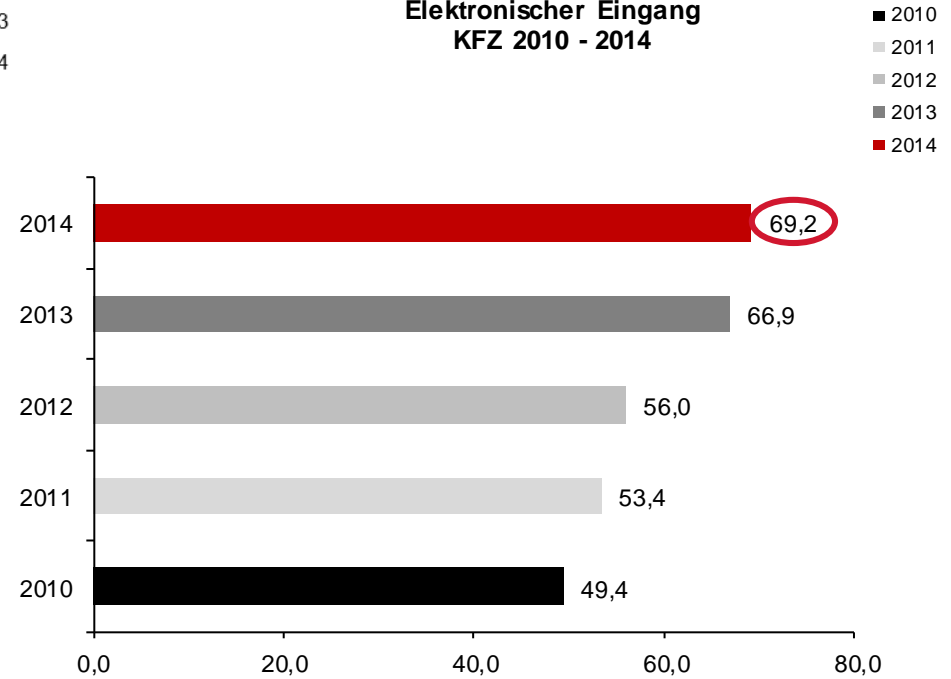
Automatisierung XML Quote KFZ

in %

XML-Quote Neuanträge KFZ
2012 - 2014



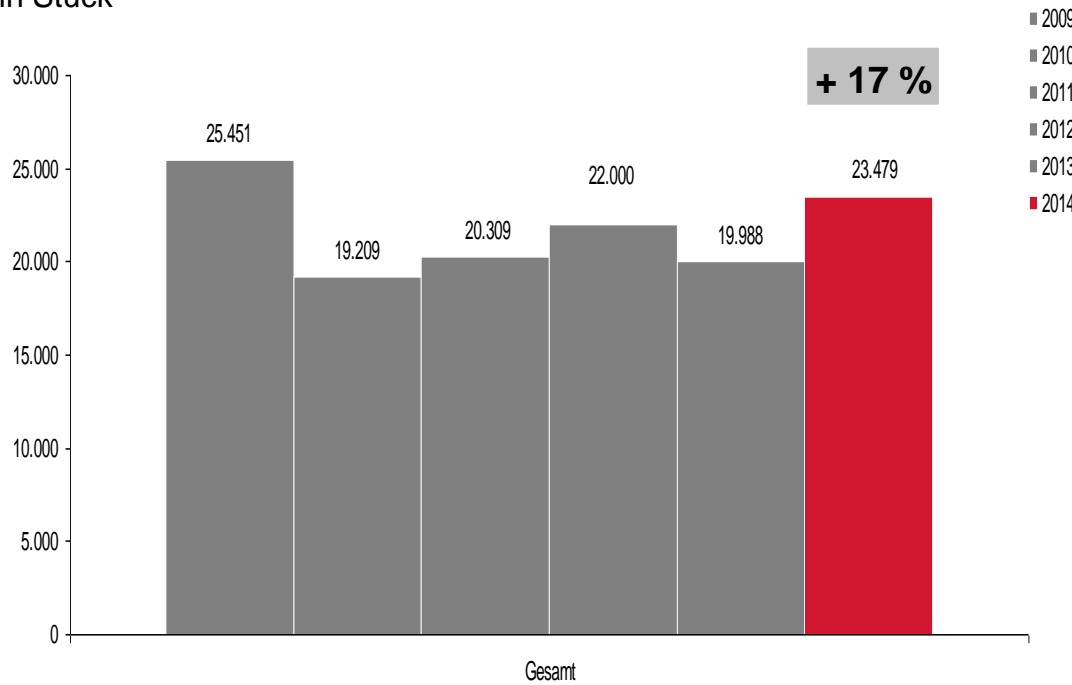
Elektronischer Eingang
KFZ 2010 - 2014



Neustück im 6-Jahres Vergleich KH zum 31.12.2014

Ungleicher Eingang über das Geschäftsjahr - Starkes Neugeschäft im 2.Halbjahr.

in Stück



31.12.: + 17 %



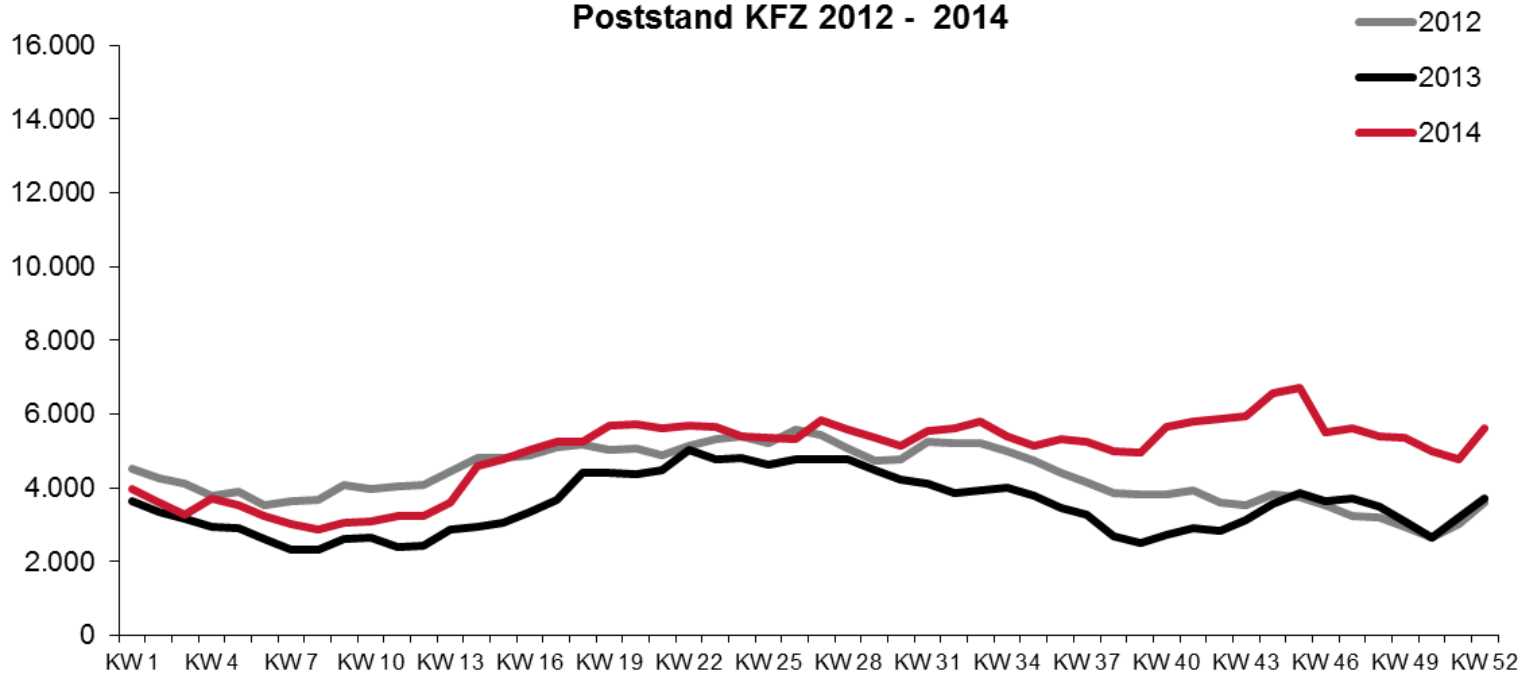
30.06.: - 1 %

Entwicklung Poststand Vertrag KFZ

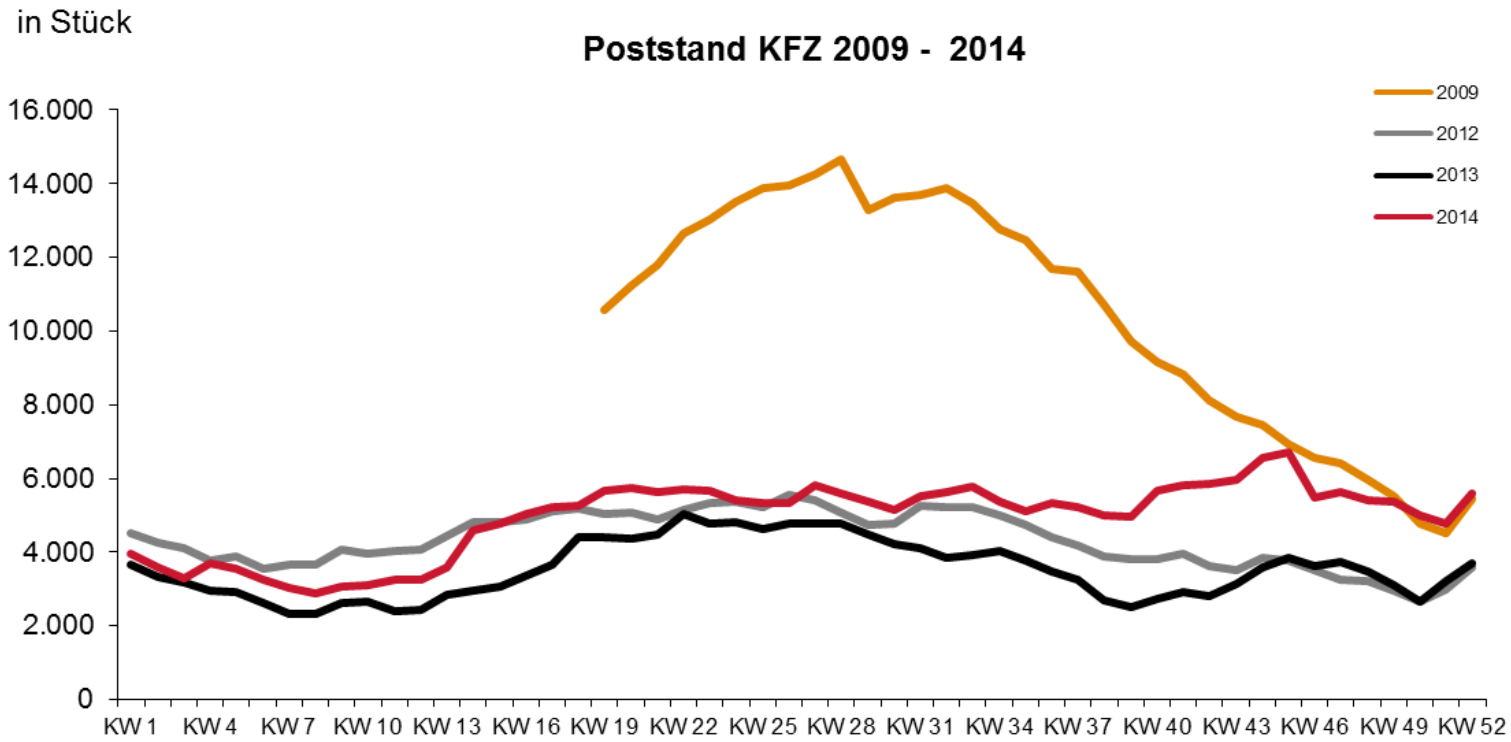
Starkes Neugeschäft im 2. Halbjahr.

in Stück

Poststand KFZ 2012 - 2014



Entwicklung Poststand Vertrag KFZ



Automatisierung Vertrag

- Fortschritte in 2014 erzielt → Ziel knapp verfehlt:
 - Reduzierung Freitextfelder, auch in KFZ und HH
 - Bereinigung der Aussteuerungsgründe
 - Befüllung Auftragsmanager verbessert
 - Besichtigungsbericht ÖAMTC
- Steigerung der Automatisierung in den Sachsparten auf > 70 % !
- XML-Quote gesteigert in KFZ und Sach
- Maßnahmenplan Automatisierung 2015 verabschiedet – Schwerpunkte:
 - KFZ-Tarif
 - Fremdrechner
 - Auftragsmanager

Digitalisierungsstrategie

Highlights

Makler:

- Abschlussquote per XML erhöhen
- Services auf VAV.Pro verbessern (z. B. Schadentracking)
- Technologie VAV.Pro erneuern und Affiliate Rechner etablieren

Endkunde:

- Relaunch VAV.at
- Rechner optisch und inhaltlich verbessern
- Endkunden-Portal 2016

Prozesse:

- Dunkelverarbeitung erhöhen
- Online-Korrespondenz verstärken
- Anbindung an Fremdsysteme steigern

Digitalisierungsstrategie Aktuell – „Schadentracking“

Partner 561641 Ing. Gerhard Steinwendter, AT 2525 Schönau an der Triesting, Teichgasse 7
VP: Vertriebspartner am Risiko hinterlegt, aber nicht als Polizistenvermittler aktiviert **Test VAV20**

Grunddaten
 Schaden-/Policen-Nr.: 707178 561641008 Risiko: Kfz
 Ereignis-/Meldedatum: 01.11.2014 : 01.11.2014 Art: Kfz - Haftpflicht
 Status/Bearbeiter: offen STEIN Ursache: Sachschaden
 Produkt / Gefahr: Kraftfahrzeuge/für RISIKEN ohne Gefahrenebene Reserve: 1.000,00 EUR 19.11.2014

Detailinformationen | Zahlung / Reserve | Schadenrolle | Zusatzinformationen | Erstinformation | Statistik

Status: offen Geändert am: 25.11.2014 Geändert von: STEIN

Id	Bereich	Erstinformation	Status	Geändert am	Geändert von
A-001	Fehlende Unterlagen	Allg.: vollständige Schadenmeldung	offen	25.11.2014	STEIN
A-004	Fehlende Unterlagen	Allg.: Behördenprotokoll	offen	25.11.2014	STEIN
A-007	Fehlende Unterlagen	Allg.: Schadennachweis	nicht benötigt	25.11.2014	STEIN
A-010	Fehlende Unterlagen	Allg.: Skizze	offen	25.11.2014	STEIN
B-001	Feststellung Ursache und Ausmaß	Allg.: Beauftragung Sachverständiger	OK	25.11.2014	STEIN
B-002	Feststellung Ursache und Ausmaß	Kfz: Besichtigung wann und wo?	nicht benötigt	25.11.2014	STEIN
I-001	Intern	Gutachten	offen	25.11.2014	STEIN
I-002	Intern	Verbrecherdatenbank	offen	25.11.2014	STEIN

Damit wir diesen Vorfall weiter abwickeln können, ersuchen wir um Beibringung der nachfolgend genannte Informationen:

- *) eine vollständig ausgefüllte und unterfertigte Schadenmeldung
- *) das Behördenprotokoll
- *) Fotos zur Dokumentation des Schadens
- *) eine Unfallskizze

Zur Feststellung der Ursache

- *) haben wir einen Sachv
- *) bitte teilen Sie uns mit VAV-interne ToDo's (geht i
- *) Gutachten eingelangt i
- *) Verbrecherdatenbank i

Transparenz zu Schaden-Status und relevanten Schaden-Unterlagen VAV-intern (Winsure) und nach außen (Maklerportal VAV PRO)!

VAV III VERSICHERUNGEN Schadeninformation

Status

01.12.2006 Schadendatum
 09.01.2007 Schaden an VAV gemeldet
 10.01.2007 Schaden angelegt
 12.01.2007 Zahlung
 15.01.2007 Zahlung
 16.01.2007 Schaden erledigt

Fehlende Unterlagen!

- *) eine vollständig ausgefüllte und unterfertigte Schadenmeldung
- *) das Behördenprotokoll
- *) eine Unfallskizze

Sollten die Unterlagen bereits zu uns unterwegs sein bitte als gegenstandslos zu betrachten.

Versicherungsnehmer

Familienname:	Münzhofer	Vorname:	Georg
Titel:		Beruf:	[Landesbedienstete]
Staatsbürgerschaft:	Österreich	Geburtsdatum:	28.11.1963
Partnernummer:	9000795838	Öffentlicher Dienst:	ja

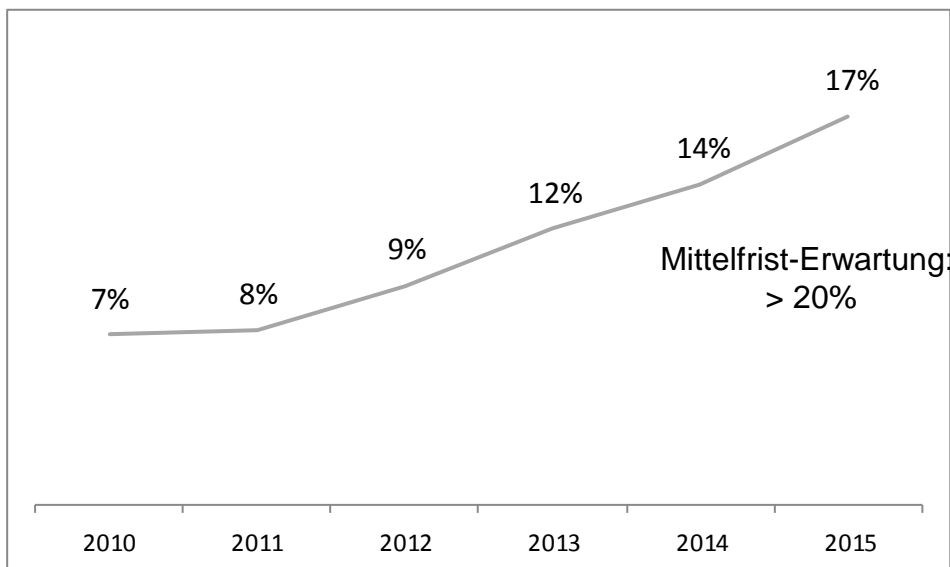
Straße:	Gemeindeweg	Hausnr.:	2
PLZ:	2340	Ort:	Mödling
Land:	A	Bundesland:	W

Schadenstammdaten

Schadennummer:	90000000000000608178	Polizzennr.:	KF1/9795838001
Sparte:	Kfz-Teilkasko	Status:	erledigt
Sachbearbeiter	Frau Tanja Savic 425/96 425	Erledigungsverdatum:	01.08.2011
Tel./FAX/E-Mail:	tanja.savic@vav.at		
Ereignisdatum:	02.06.2011	Meldedatum:	06.07.2011
Schadenursache:	Windschutzscheibe	B/M wirksam:	
Vermittlernr.:	4331		

Die VAV tritt im Online-Vertrieb von Anfang an unter derselben Marke auf wie im Makler-Vertrieb „Digitalisierung“ inzwischen auch im Maklerkanal angekommen.

Anteil des Online-Vertriebs am Neugeschäft der VAV (Neustück)



VAV

Die VAV als Vorreiter in der Digitalisierung des Maklervertriebs

Die VAV sieht es als ihren Auftrag, den Arbeitsalltag für ihre Vertriebspartner zu erleichtern. Einer der Schwerpunkte liegt dabei in der laufenden Weiterentwicklung von VAV PRO, dem Vertriebspartner-Portal der VAV. Die Vertriebspartner der VAV profitieren bereits seit neun Jahren von der reibungslosen und vollautomatischen Abwicklung der elektronischen Anträge.

VAV PRO: Per Klick in eine effiziente Arbeitswelt

Mit VAV PRO optimieren Versicherungsprofis ihre Abläufe und reduzieren den Verwaltungsaufwand auf ein Minimum. Die Services und Funktionalitäten auf dem Vertriebspartner-Portal werden laufend erweitert. Heuer wurde bereits die Berechnung für Motorrad und KFZ weiter optimiert. Aktuell wird der Tarifrechner in der Haushalts-Versicherung verbessert und in Kürze online gestellt.

In wenigen Minuten zur Prämie

Die VAV PRO-Tarifrechner punkten mit intuitiver Eingabeführung und cleveren Funktionen. Ein Highlight ist etwa die Möglichkeit, Angebote online abspeichern zu können. So kann, mittels Log-In, von jedem PC auf bereits berechnete Angebote zugegriffen werden. Ergänzt um einige weitere Angaben wird aus einem Angebot ein Antrag, der per Mausclick an die

„Wir setzen auf Digitalisierung für unsere Vertriebspartner“

VAV übermittelt und per XML-Schnittstelle in das EDV-System der VAV eingespielt wird. Dieser Prozess ist inzwischen soweit verfeinert, dass mehr als zwei Drittel aller Anträge die VAV auf elektronischem Weg erreichen. Vorteil: Die Policen werden praktisch sofort erstellt und sind in der Regel am nächsten Tag in elektronischer Form beim Makler und binnen weniger Tage (Postweg) beim Kunden. Als Dankeschön beteiligt die VAV die Makler an der so erzielten Kosteneinsparung: Mit der Bonus-Provision können bis zu 100% mehr Vergütung lukriert werden.



Joachim Klepp, Abteilungsleiter Maklervertrieb der VAV Versicherung

Moderner Online-Auftritt für Vertriebspartner

Laut Statistik Austria nutzen 81% der Österreicher das Internet und davon 83,6% vor allem zum Finden von Informationen über Waren und Dienstleistungen. Auch die mobile Nutzung über Smartphones und Tablets steigt enorm (51% der Österreicher nutzen das Internet mobil unterwegs). Eine erfolgreiche Zusammenarbeit mit den Kunden findet heutzutage über viele Kommunikationskanäle statt. Vor allem die Website ist das Aushängeschild eines Unternehmens. Die VAV unterstützt ihre Vertriebspartner bei der Optimierung ihres Online-Auftritts und bietet einen kostenlosen Website-Check in Kooperation mit HEROLD an. Die Analyse funktioniert ganz einfach: Der Vertriebspartner füllt das Formular auf www.VAVPRO.at/website-check aus und anschließend überprüft HEROLD mit diversen Internet-Tools die Website anhand verschiedener Kriterien wie z.B. Google-Optimierung, Layout/Usability, Struktur/Aufbau im Hintergrund, technische Faktoren und gesetzliche Vorgaben.



Projekte Highlights 2015

VAV PRO

Relaunch Maklerplattform inkl. neuer technologischer Basis.

VAV PRO Inhalte

Diverse neue Services zur Steigerung der Maklerzufriedenheit.

Firmengeschäft

Abbildung Immo-Paket und Businesspaket erstmals als Rechner auf VAV PRO.

Schadentracking Phase 2

Erweiterung Schadentracking um diverse Informationen, z. B. Reparaturfreigabe und Dokumenteneinsicht.

Telefonischer Abschluss

Entwicklung Front-End für telefonischen Outbound und Abschluss.

Oldtimer

Erstmaliger Going-Live des Oldtimer Tarifrechners sowie des Affiliate Rechners.

IT-Infrastruktur

Server-Virtualisierung von VAV PRO und Business Continuity Management.

Gebäude der VAV

Grundsätze:

- Renovierung von Gebäudeteilen folgt einer Mittelfriststrategie.
- Priorisierung erfolgt anhand festgelegter Kriterien.
- Bauliche Maßnahmen seit 2012 wurden gemäß der Planung umgesetzt.

Umsetzung 2014 / 2015:

- Neugestaltung Kundenbüro Beatrixgasse – Fassade und Leuchtwerbung aktuell in Umsetzung
- Renovierung 5. OG Beatrixgasse (Vermietung 01.04.2015)
- Renovierung 1. OG Beatrixgasse - Begegnungszone
- Renovierung Stiegenhaus Beatrixgasse
- Neugestaltung unteres Atrium Münzgasse - Begegnungszone



Gebäude Beatrixgasse

Kundenbüro - alt



Gebäude Beatrixgasse

Kundenbüro - alt



Gebäude Beatrixgasse Kundenbüro – Container



Gebäude Beatrixgasse

Kundenbüro - neu



Gebäude Beatrixgasse Kundenbüro - neu



Mitarbeiter-Umfrage 2015

Fragen an den Vorstand!

- „Wann wird es auch in der Beatrixgasse ein allgemeines Rauchverbot geben?“
- „Sind Räumlichkeiten für ein gemeinsames Mittagessen in Planung?“

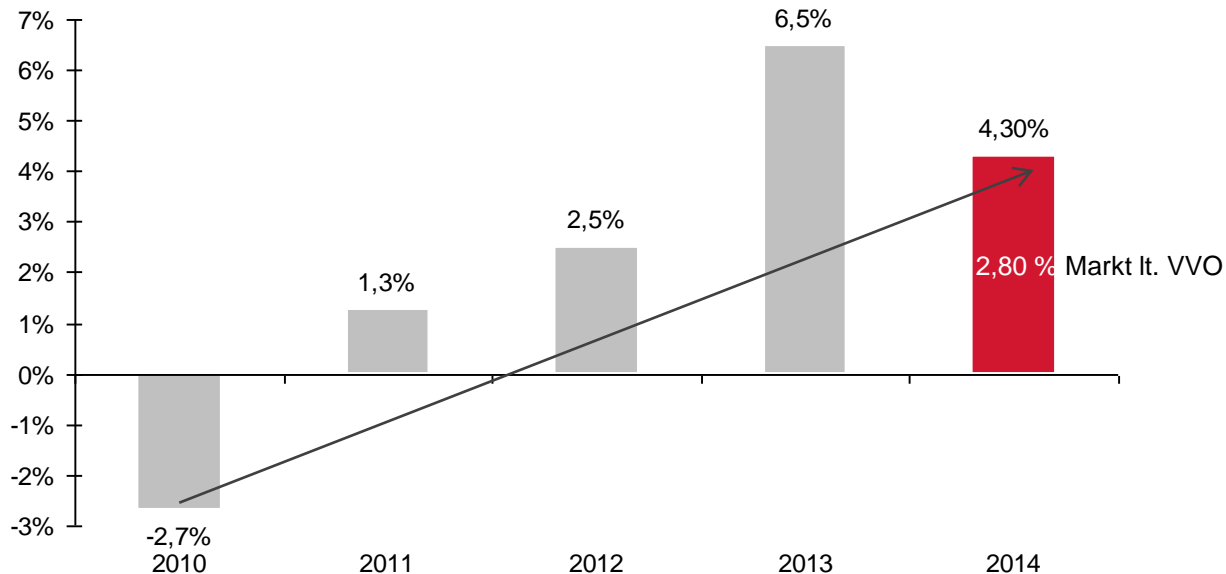
Ziele 2015

Zusammenfassung:

- Nettoerträge aus Kapitalanlagen 3,3 %.
- Umsetzung IT-Projekte.
- Business Continuity Management.
- Umsetzung der Baumaßnahmen.
- Steigerung der Automatisierung.
- Vorbereitung auf Solvency II in allen Bereichen fortsetzen.



Nach 2013 ist die VAV auch 2014 stark gewachsen und hat das Wachstumsziel gut erfüllt.



Erstmals über 80 Mio. €
Prämie (81,07 Mio. €)

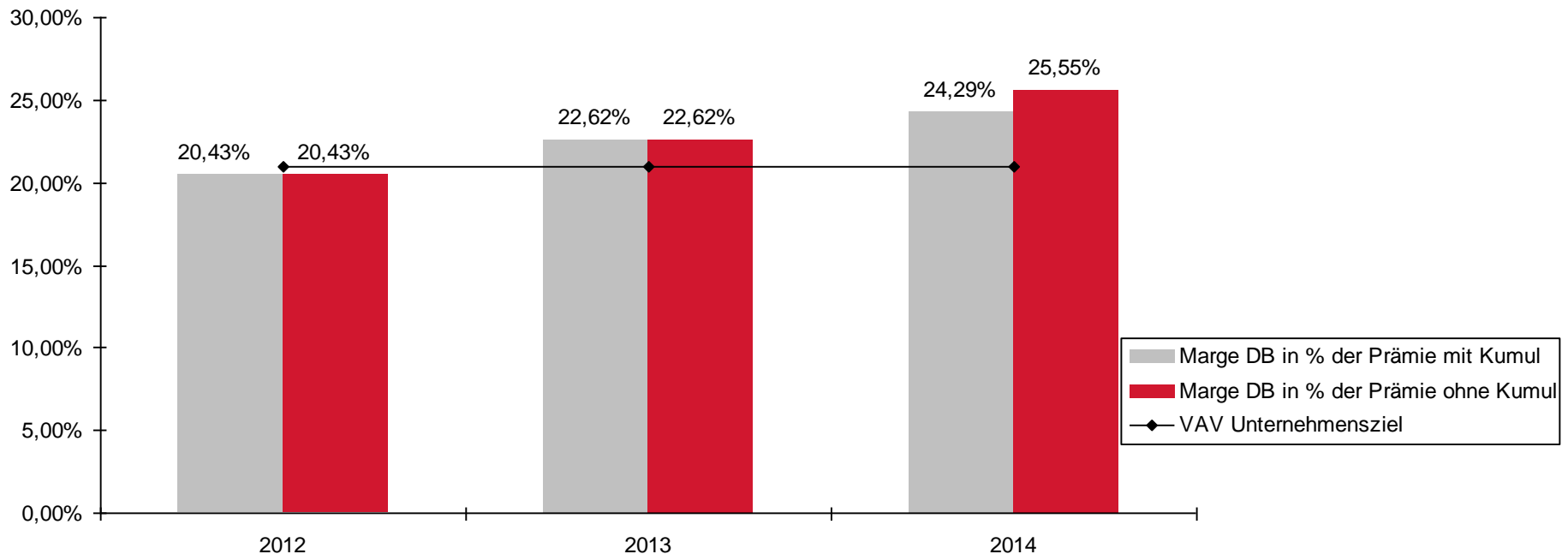
Erstmals über 300.000
Verträge (304.138)

über 160.000 Kunden

Das ist ein gemeinsamer
Erfolg des gesamten
VAV-Teams, denn nur
durch gutes Teamwork
sind solche Ergebnisse
möglich!

Profitables Wachstum im Maklervertrieb + 13 % Deckungsbeitrag gegenüber 2013

Deckungsbeitrag aller den Regionalleitern zugeordneten Vermittlern
DB = verrechnete Prämie minus wirksamer Schaden minus Provisionen in % der Prämie
(mit/ohne als Kumul geschlüsselte Schäden, Großschäden voll enthalten)

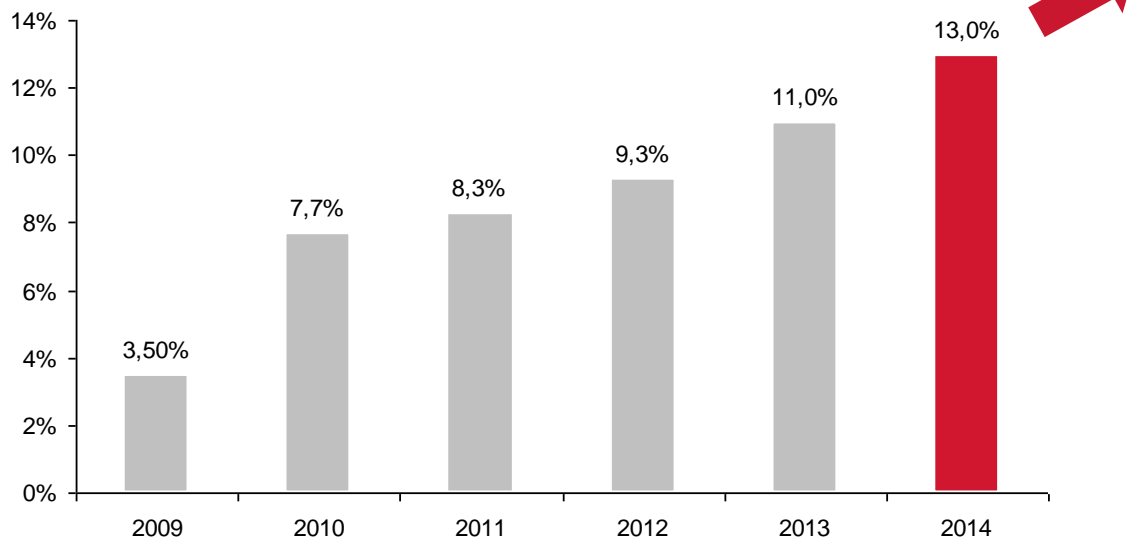


Highlights aus dem Maklervertrieb



- Erstmals über 20.000 Breitenmakler-Anträge - 21.089 Anträge bedeuten + 13 % geg. 2013.
- Steigerung der DB-Quote sowohl bei GSVs als auch Breitenmaklern um > 2 %-Punkte geg. 2013.
- Über 70 % XML-Anträge.
- Georg Preschern: Neuer RL für Wien und NÖ.
- Etablierung der Regionalleiter „Zukunftswerkstatt“.
- Start der Veranstaltungsreihe „VAV FORUM ZUKUNFT“ für Makler und Agenten.

Der Vertriebsweg Online gewinnt weiter an Bedeutung. 2014 kamen bereits über 13 % des Umsatzes aus Online.



Bestand Online-Vertrieb hat in 2014 die 3 Mio. € Schwelle überschritten.

Preis-Transparenz durch Online ist die beste Werbung für Makler und die VAV!

VAV Forum Zukunft:
VAV hilft den Maklern, von Online zu profitieren.

Bei der VAV gibt es keine Kanal-Konkurrenz zu Maklern (gleiche Prämien).

Highlights der neuen Website www.vav.at – Alt & Neu

The screenshot shows the old website layout with a red header. The top navigation bar includes 'PRIVATKUNDEN' and 'FIRMENKUNDEN'. The main header features the VAV logo and the slogan 'EINFACH BESSER FAHREN.' Below this, there are navigation links for 'PRODUKTE / SERVICES' and a search bar. The main content area is divided into several sections: a large banner for 'Die beste KFZ-Versicherung*' with a 'TESTSIEGER' badge, a 'KUNDENSERVICE-CENTER' with contact information, a 'SOFORT-ABSCHLUSS' section with a '1' icon, a 'SCHNELLEINSTIEG' section, a 'STANDORT-SUCHE' section with a map, and an 'AUSZEICHNUNGEN' section. There are also three smaller product cards for 'Haushaltsversicherung', 'Rechtsschutzversicherung', and 'Motorradversicherung'.

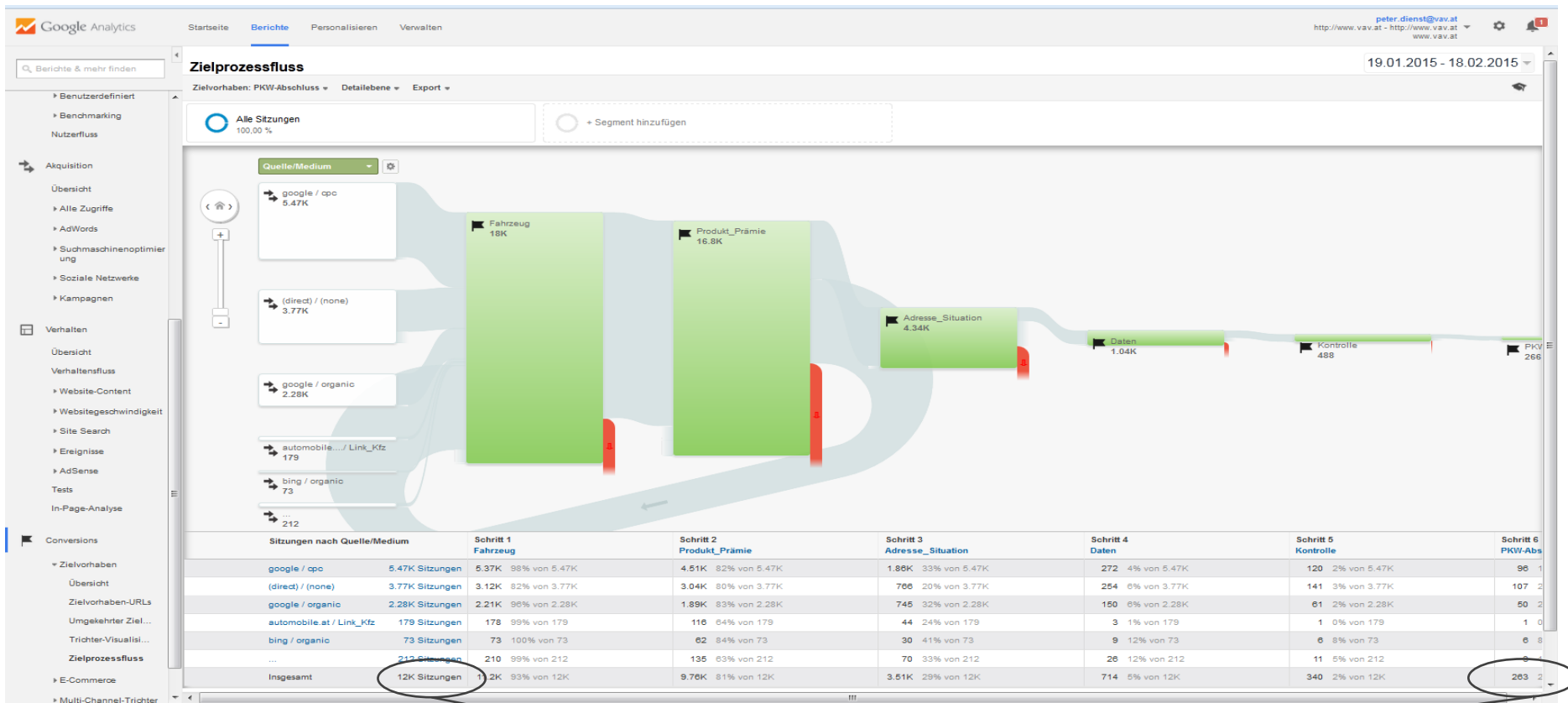
The screenshot shows the new website layout with a grey header. The top navigation bar includes 'PRIVAT' and 'FIRMEN' buttons, a search bar, and a phone number '01.716 07' with a 'Kontakt' icon. The main header features the VAV logo and the slogan 'EINFACH BESSER FAHREN.' Below this, there are navigation links for 'KFZ', 'WOHNEN', 'RECHTSSCHUTZ', 'WEITERE VERSICHERUNGEN', 'Kundenservice', and 'Schaden melden'. The main content area is dominated by a large banner for 'AUTOVERSICHERUNG VOM TESTSIEGER: JETZT NOCH GÜNSTIGER!' with a 'PRÄMIE BERECHNEN' button. To the right, there are three vertical sections: 'SOFORT-ABSCHLUSS' with a dropdown menu and a 'PRÄMIE BERECHNEN' button, 'SCHADEN MELDEN' with a 'Schaden melden' button, and 'KUNDEN WERBEN UND PROFITIEREN' with a 'mehr erfahren' button. Below the banner, there are three product cards for 'HAUSHALT', 'UNFALL', and 'AUTO'.

Live-Einstieg in den „Google-Markt“ KFZ-Versicherung am 27.02.2015 – Wo liegt die VAV ?

KFZ-Versicherung:

<https://www.google.at/#q=kfz+versicherung>

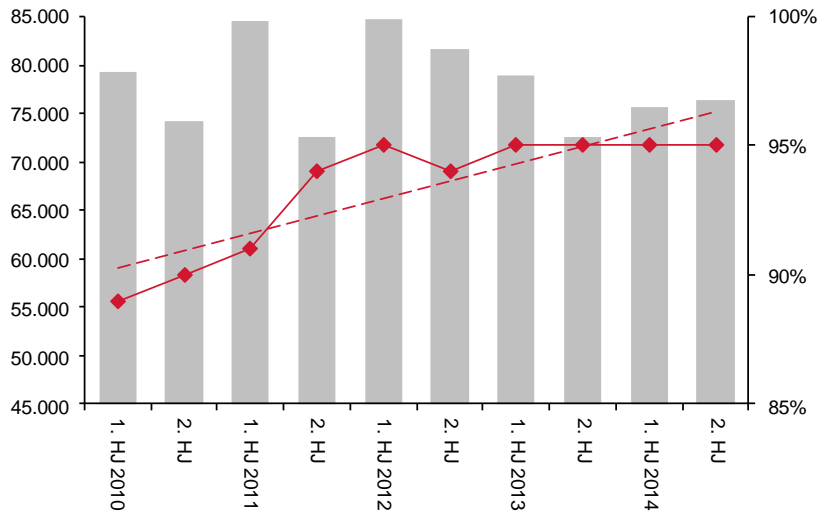
Konsequente Ergebnisoptimierung im Online-Vertrieb via Google Analytics „Umwandlungsrate“ als wichtiger Erfolgs-KPI



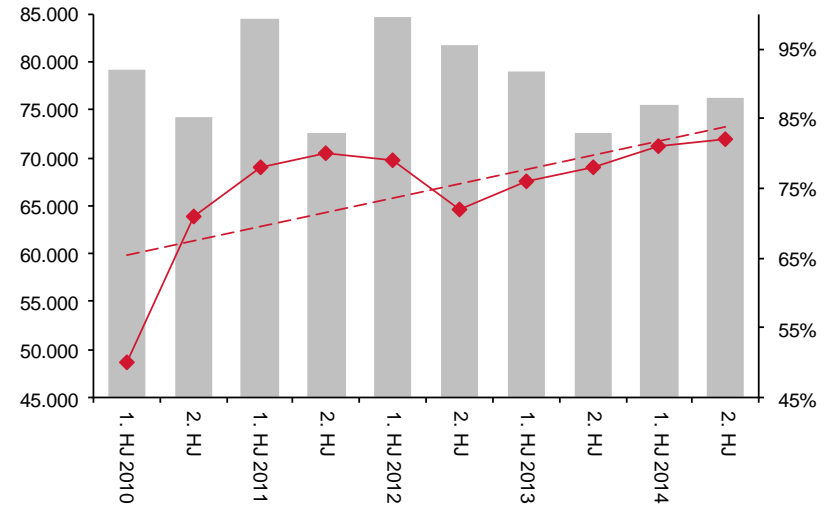
$263/12.000 = 2,2 \%$ Umwandlungsrate

Dauerhaft außergewöhnliche Serviceleistungen im Service Team/Kundenservice-Center & Kundenbüro. Das ist enorm wichtig für das Service-Image der VAV.

Lost-Call-Ratio von 12 % auf < 6 % verbessert.

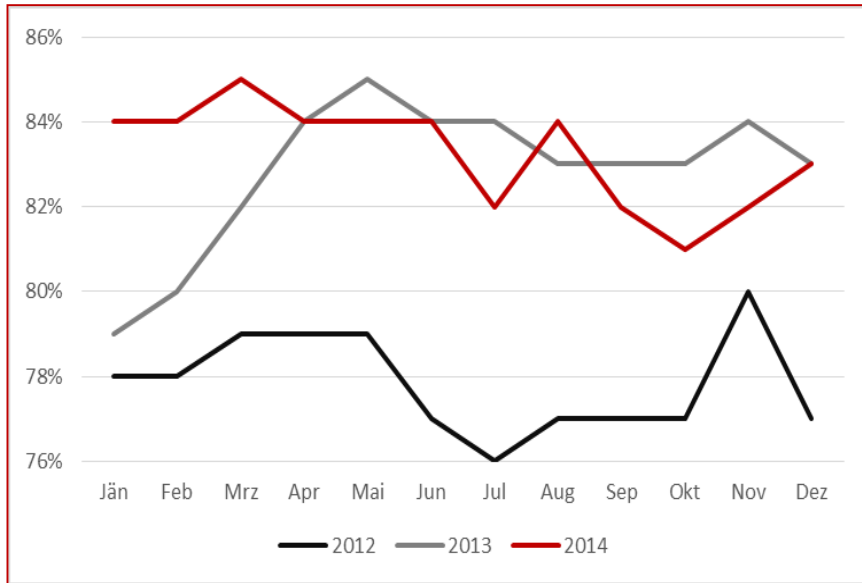


Wie viele Gespräche wurden innerhalb von 20 Sekunden entgegengenommen (in Prozent)?

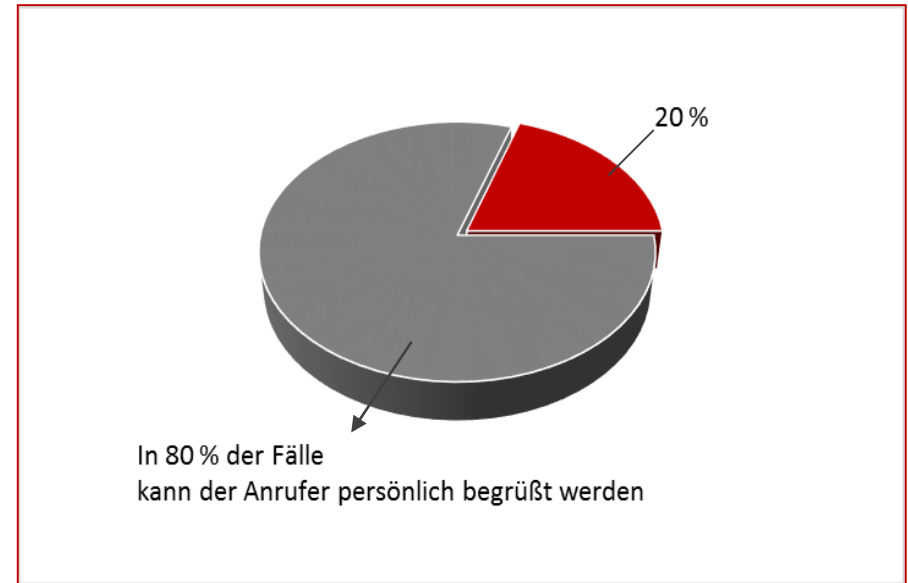


Die VAV hat kein „Call Center“ – bei uns gibt es persönliches Service und unsere Ambition ist, das Kundenanliegen im ersten Gespräch sofort zu erledigen.

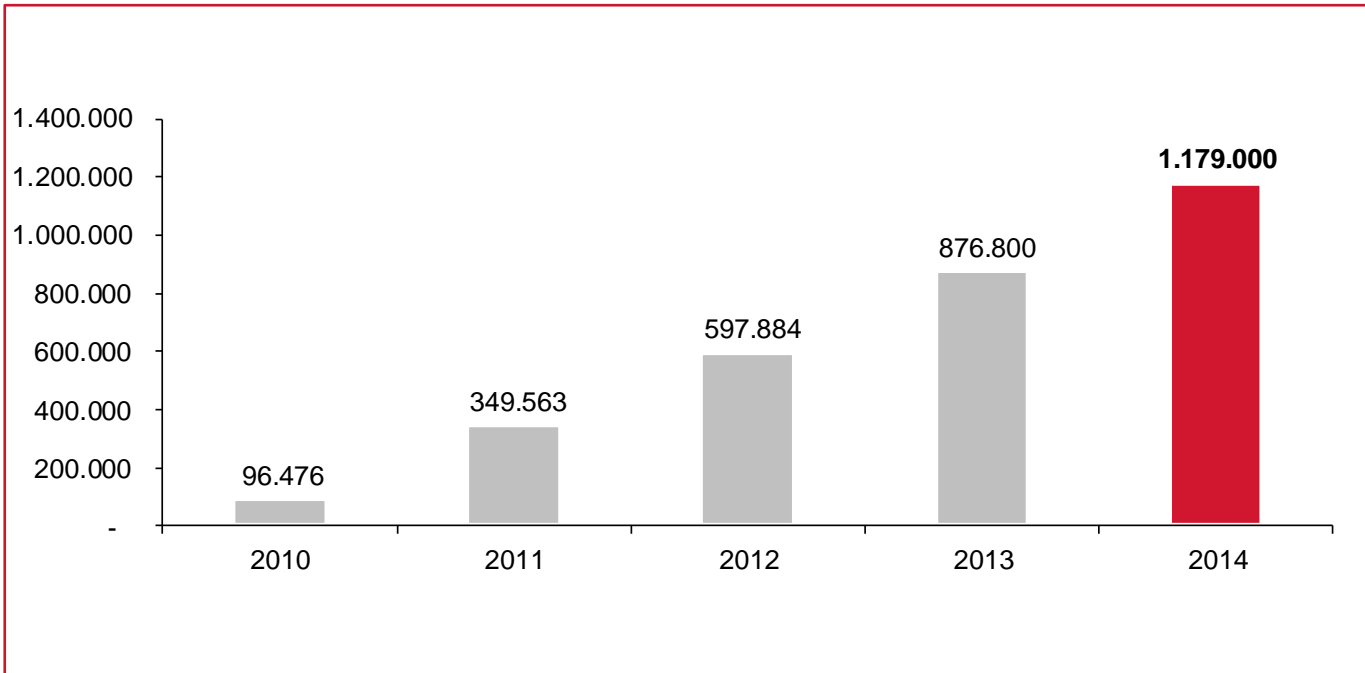
Bei wie vielen Gesprächen konnte das Anliegen sofort erledigt werden (in Prozent)?



Bei wie vielen Gesprächen werden die Anrufer erkannt und der Anrufer kann persönlich begrüßt werden (geschätzt, in Prozent)?



Unser Kundenbüro wird von den Kunden geschätzt. Nicht nur für Serviceanliegen: auch für Geschäftsabschlüsse!

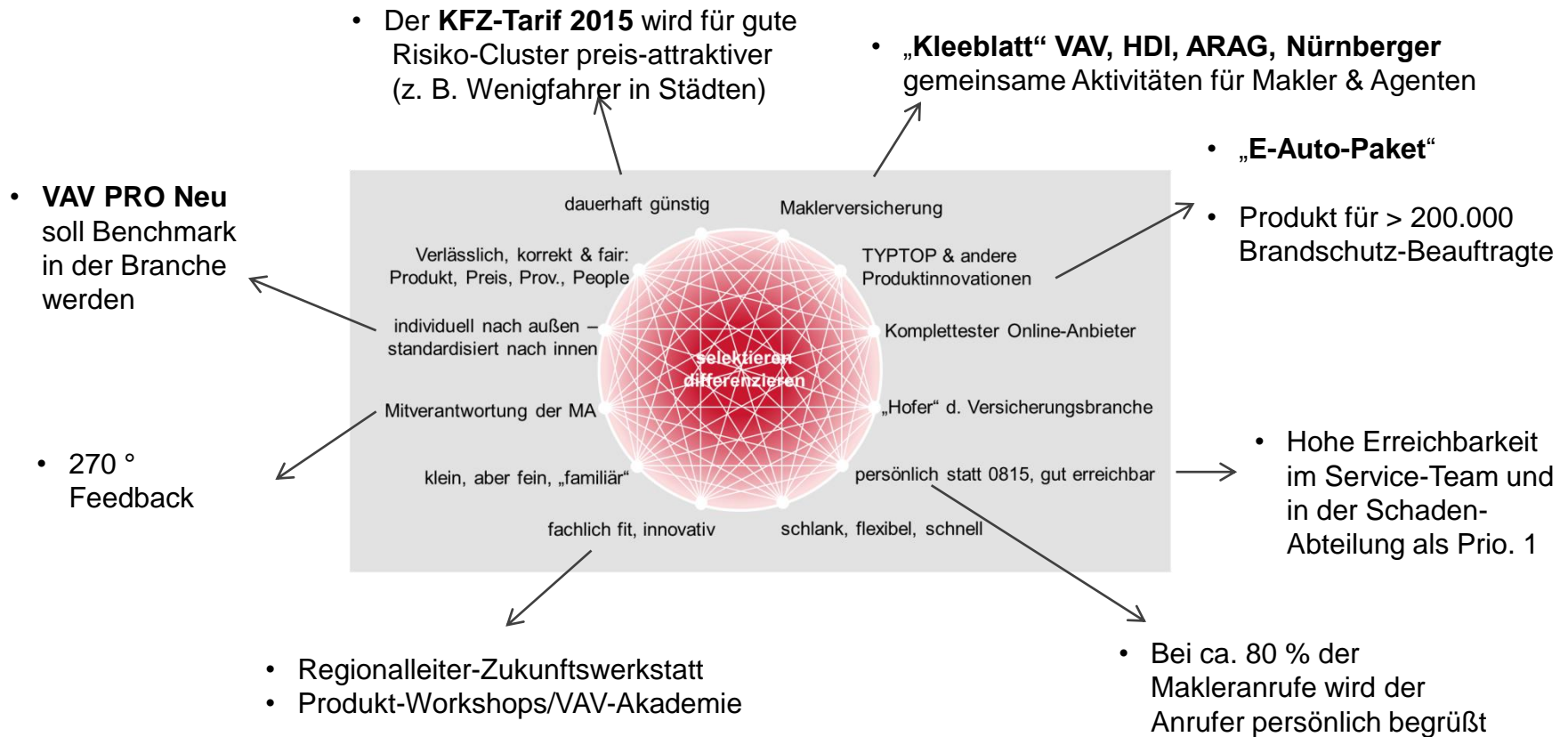


Der Bestand im Kundenbüro hat in 2014 die 1 Mio. € Schallmauer durchbrochen.

Unser neues Kundenbüro ist gestalterisch gut gelungen und bietet attraktive Arbeitsplätze!



Unsere Vorhaben 2015 „passen genau“ zur Weiterentwicklung der VAV-Marke.



WIE FAHRE ICH MORGEN? BESSER MIT VAV!

KFZ-VERSICHERUNGEN VOM TESTSIEGER*



E-Auto oder Benzinkutsche? Kilometermacher oder Freizeittfahrer? Familiengefährd oder Single-Flitzer? Egal, für welche Form der Auto-Mobilität Sie sich entscheiden: Die KFZ-Versicherungen der VAV sind für Sie entwickelt worden.

Informieren Sie sich jetzt bei einem unserer Vertriebspartner oder im Internet unter www.vav.at

*Das Wochenmagazin FORMAT und die ÖGVS - Gesellschaft für Verbraucherstudien weisen in einem unabhängigen Test die VAV als beste KFZ-Versicherung Österreichs aus!

VAV ///
VERSICHERUNGEN

EINFACH BESSER FAHREN.

VAV ///
VERSICHERUNGEN



Produktmanagement: Ziele 2015

PG

- KFZ-Tarif mit EUROTAX; E-Mobilität. ➔
- VAV-Oldtimer-Tarif. ➔
- RS-Angebot und EH-Tarif überarbeiten.

FG

- Abschlussquoten steigern; Kooperationen stärken. ➔
- Neuaufbau Rechner Business-Paket und Immo-Paket (VAV PRO). ➔

QUALITÄT SVOLL WACHSEN!

Schadenmanagement 2015:

- Ausbildungskonzept fortführen
- Maßnahmen zur Senkung des Durchschnittschadens
- Schaden-Regresse professionalisieren
- Schaden-Servicelevels auf hohem Niveau halten
- Neu: Schadentracking

SCHADENSTRATEGIE: RICHTIG – SCHNELL – SYMPATHISCH !

Personalmanagement

Schwerpunkte

Aus- und Weiterbildung:

- Teilnehmerzahl an internen Veranstaltungen (VAV-Akademie) erhöhen.
- Team – Startklausuren neu gestalten.

Identifikation mit VAV ermöglichen:

- Leitbild und Werte der VAV wach halten.
- „VAV passt genau“ planmäßig umsetzen:
 - Externe Markenwahrnehmung schärfen

“VAV passt genau”

Ausblick 2015

Erinnern Sie sich?



Wir haben schon viel umgesetzt VAV passt genau



10/2014
270°-Feedback



11/2013 – 10/2014
Abteilungs-WS



10/2013
Markenreise



Am Ende gibt es drei konkrete Maßnahmen, die im Bereich umgesetzt werden sollen.

1. ...	2. ...	3. ...
--------	--------	--------

Wichtiges Feedback:

1. ...
2. ...
3. ...

Wichtige Fragen:

1. ...
2. ...
3. ...

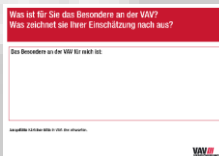


06/2013
FK-Meeting

VAV passt genau-Projekte

- ✓ Relaunch vav.at
- ✓ Schadentracking
- ✓ Projekt Exit
- ✓ 270°-Feedback
- Polizze neu

03/2013
MA-Info



02/2013
Kick-Off



Die Reise geht weiter...



Unser Weg ergibt sich aus den Abteilungs-Workshops



- Wir kennen die wichtigsten Produkte der VAV (Schulungen).
- Wir verbessern unsere Kontaktpunkte nach außen.
- Wir sind mit Herz und Kopf Markenbotschafter!



Mitarbeiter-Information

Wien, 27. Februar 2015

DANKE !

Privatgeschäft KFZ-Tarif

WIE FAHRE ICH MORGEN? BESSER MIT VAV!

KFZ-VERSICHERUNGEN VOM TESTSIEGER*



E-Auto oder Benzinkutsche? Kilometermacher oder Freizeittfahrer? Familienfährer oder Single-Filzler? Egal, für welche Form der Auto-Mobilität Sie sich entscheiden: Die KFZ-Versicherungen der VAV sind für Sie entwickelt worden.

Informieren Sie sich jetzt bei einem unserer Vertriebspartner oder im Internet unter www.vav.at

*Das Wochenmagazin FORMAT und die ÖGVS - Gesellschaft für Verbraucherstudien weisen in einem unabhängigen Test die VAV als beste KFZ-Versicherung Österreichs aus!

EINFACH BESSER FAHREN.

VAV ///
VERSICHERUNGEN

VAV ///
VERSICHERUNGEN



Privatgeschäft Oldtimer-Tarif



Firmengeschäft



Firmengeschäft Business-Paket

