

ROLAND digitalisiert den Rechtsschutz

Rechtsberatung und schneller Service via E-Mail, Live-Chats und Apps, „Dunkelverarbeitung“ sorgt für Effizienzsteigerung, Bedeutung von Kommunikation und Information über soziale Medien wächst

- **Rechtsberatung und schneller Service via E-Mail, Live-Chats und Apps**
- **„Dunkelverarbeitung“ sorgt für Effizienzsteigerung**
- **Bedeutung von Kommunikation und Information über soziale Medien wächst**

Die ROLAND Rechtsschutz-Versicherungs-AG treibt die Digitalisierung im Rechtsschutz voran. Damit trägt der Spezial-Versicherer dem geänderten Nutzungsverhalten der Kunden Rechnung: Die Kunden suchen zunehmend über das Internet und mit mobilen Endgeräten, wie Smartphones und Tablets, Beratung und Service. Über E-Mail-Kontakt werden Rechtsfragen innerhalb von 24 Stunden von ROLAND-Partneranwälten geprüft und beantwortet. Das Online-Angebot von ROLAND bietet Live-Chats mit den Kundenberatern, Partneranwaltssuche oder Rechtstipps, auch mit Hilfe von Apps, sowie die Möglichkeit zum Download von Mustervorlagen für Patientenverfügungen, Eheverträge, Testamente oder Arbeitsverträge für Privat- und Geschäftskunden. Durch eine automatisierte Verarbeitung von Anfragen, die sogenannte Dunkelverarbeitung, werden Kunden noch schneller und effizienter bedient.

Informations- und Kommunikations-Angebot stärken

„Kunden suchen über viele Kanäle den Kontakt zu ihrem Dienstleister. Was früher die Telefon-Hotline war, sind heute Lösungen für mobile Endgeräte wie Smartphones und Tablets. Diese spielen für Information und Kommunikation eine zunehmend wichtige Rolle. Darum werden wir zukünftig unser Angebot hier verstärken und so Kunden noch leichter Zugang zu unseren umfangreichen Rechtsschutz-Leistungen und Beratungsangeboten ermöglichen“, sagt Gerhard Horrion, Vorstandsvorsitzender der ROLAND Rechtsschutz-Versicherungs-AG.

Ein weiterer Aspekt der Digitalisierung im Rechtsschutz ist die Effizienzverbesserung durch Dunkelverarbeitung. So werden heute schon, ohne Eingriff eines Kundenberaters, E-Mail-Anfragen automatisiert in das richtige Postfach weitergeleitet und dort bearbeitet. Der Einsatz neuer Technologien zur Betrugsabwehr wird aktuell geprüft und soll Hinweise bei Auffälligkeiten in der Schadensmeldung geben. Neue Programme werden zukünftig als lernendes System ermöglichen, dass Kunden auf ihre Fragen direkt Lösungsoptionen angeboten bekommen. „So wie Suchmaschinen verschiedene Anfragen vergleichen und entsprechend Ergebnisse zuordnen, so wollen wir auch für vergleichbare Rechtsprobleme schnelle Orientierung geben. Die bestmögliche Verbindung von Online-Angeboten mit Offline-Beratung durch unsere Partneranwälte ist das Ziel dieser Entwicklung“, so Gerhard Horrion. Die Evaluation der eigenen Services und die Suche nach dem passenden Partneranwalt werden durch die neuen Techniken ebenfalls effizienter und zum Standard des Rechtsschutz-Spezialisten ROLAND.

50 Prozent aller Offline-Einkäufe sind online motiviert

Mit der Digitalisierung spricht ROLAND potenzielle Kunden auch zunehmend über Social Media-Plattformen wie XING oder youtube an. Die eigene Unternehmens-Homepage wird kontinuierlich an den Informationsbedarf und die Suchgewohnheiten der Kunden angepasst. Dahinter liegt die Erkenntnis, dass die Bedeutung des Internets als Informationsmedium bei der Wahl der richtigen Versicherung wächst. Nach einer Studie des Forschungsinstituts Forrester werden heute rund 50 Prozent aller Offline-Einkäufe durch Online-Kommunikation und Online-Information beeinflusst.

Verbraucher suchen gezielt nach Informationen zu Unternehmen, Produkten und Dienstleistungen und orientieren sich an Bewertungen oder Produktvergleichen im Internet. Auch Foren, in denen sich Kunden über Produkte und Leistungen austauschen, werden immer beliebter.

Für Versicherungen gilt, dass solche am häufigsten direkt im Internet abgeschlossen werden, die gut vergleichbar sind, etwa Kfz-, Haftpflicht- oder Hausrat-Versicherungen. Daher stellt ROLAND den Umfang unterschiedlicher Rechtsschutz-Pakete auf der eigenen Homepage (www.roland-rechtsschutz.de) sehr klar und transparent dar. So werden die umfangreichen Leistungen des Spezial-Versicherers deutlich.

Pressekontakt:

Dr. Jan Vaterrodt

Telefon: 0221 / 8277 - 1590

Fax: 0221 / 8277 - 17 - 1590

E-Mail: jan.vaterrodt@roland-rechtsschutz.de

Unternehmen:

Pressestelle ROLAND-Gruppe

Deutz-Kalker Str. 46

50679 Köln

Internet: www.roland-konzern.de

Über ROLAND Rechtsschutz:

Die ROLAND Rechtsschutz-Versicherungs-AG ist ein Premium-Anbieter für Rechtsschutz. Die Gesellschaft zählt mit einem Rechtsschutz-Bestand von 369,5 Millionen Euro im Jahr 2012 zu den wachstumstärksten Anbietern der Branche und belegt heute Platz drei im deutschen Rechtsschutz-Markt. Zu dem Leistungsangebot des Rechtsschutz-Spezialisten zählen sowohl Produkte für Privat- als auch für Gewerbekunden. Die Produktpalette im Privatkunden-Segment reicht vom Verkehrs-Rechtsschutz bis zu umfassenden Rechtsschutz-Paketen. Dazu gehört auch die Kostenübernahme bei Mediationsverfahren. Bei Produkten für Gewerbekunden zeichnet sich ROLAND Rechtsschutz durch passgenaue Lösungen für Unternehmen sowie Berufsgruppen aus, so zum Beispiel für Top-Manager, Ärzte, Steuerberater und Architekten. ROLAND Rechtsschutz übernimmt nicht nur die Kosten im Rechtsschutz-Fall, sondern beugt auch vor. Deshalb können sich Kunden rund um die Uhr einen ersten rechtlichen Rat per Telefon durch einen unabhängigen Anwalt einholen – noch bevor es zu einem Rechtsstreit kommt. Zudem verfügt ROLAND über ein Netzwerk an 2.500 qualifizierten Partneranwälten und empfiehlt den Kunden bei Bedarf als zusätzliche Service-Leistung unverbindlich eine geeignete Kanzlei.

Kurzprofil der ROLAND-Gruppe, Köln:

Die Gesellschaften der ROLAND-Gruppe gehören zu den führenden Anbietern von Rechtsschutz, Prozess-finanzierungs-, Schutzbrief- und Assistance-Leistungen. Die Gruppe hat 1.400 Mitarbeiter und Bruttobeitragseinnahmen von 391,1 Millionen Euro sowie Umsatzerlöse und sonstige Erträge von 45,6 Millionen Euro (Geschäftsjahr 2012).

Geschäftsbereiche und Produktprogramme:

ROLAND Rechtsschutz: 1957 gegründet; gehört heute zur Spitzengruppe deutscher Anbieter; in mehreren europäischen Ländern erfolgreich; Rechtsschutz-Lösungen für Privat-, Unternehmens- und Industriekunden

Jurpartner Rechtsschutz: bietet als Rechtsschutz-Zweitmarke im Konzern eine preiswerte Absicherung für den Privatkunden

ROLAND ProzessFinanz: finanziert Prozesse gegen Erfolgsbeteiligung

ROLAND Schutzbrief: drittgrößter deutscher Schutzbriefanbieter; innovative Schutzbriefpakete und inkludierte Schutzbriefe

ROLAND Assistance: B2B-Deckungskonzepte in den Geschäftsfeldern Fahrzeug & Mobilität, Haus & Wohnen, Gesundheit & Pflege sowie Reise & Mehrwerte

