



NÚMERO 2, VOLUME 2



THE ACCESS CONNECTION

24 DE ENERO DE 2011

SERVICIO DE RECLAMACIONES SUPERIOR

Esos competidores que creen seguro de automóvil no estándar deben significar servicio de calidad inferior. Creemos de forma distinta. Mientras reconocemos que tenemos muchas maneras de mejorar, es uno de nuestros objetivos de negocio principales cada año para mejorar nuestro servicio.

Este año, nosotros hemos hecho inversiones significativas para hacer nuestro departamento de atención al cliente y nuestro total reclamo el departamento más accesible. Hemos expandido nuestras horas de representante de servicio al cliente. Nuestros representantes están ahora disponibles de 8 AM a 7 PM (hora estándar central) lunes a viernes y 9 AM a 4 PM (hora estándar central) sábado. Hemos dado a agentes conseguir acceso a la información básica del reclamo y la capacidad de mandar un correo electrónico a los ajustadores directamente.

Hemos invertido un nuevo sistema de teléfono que permite el asegurador para conseguir acceso inmediato a su ajustador.

Hemos aliviado nuestras políticas en cómo los reclamos son ajustados en función de mejora. Hemos lanzado "Autowatch" que permite clientes y a agentes para vigilar el progreso de sus reparaciones en línea. Y hemos empezado extendiendo nuestro sistema de reclamos para que cada archivo esté disponible electrónicamente e inmediatamente accesible para más rápida resolución de reclamos.

Tomamos servicios de atención al cliente muy

gravemente y tenemos una filosofía de centro que mejora el nivel de servicio sirve no sólo el agente y cliente, pero también American Access.

Reconocemos que tenemos para ir aún más y para esperar continuar para acelerar el tiempo que toma para contestar que sus llamadas y resolver su reclamo. Esperamos lanzar maneras más convenientes para reportar un reclamo y mejorar la comunicación del proceso. Y esperamos continuar para crecer con nuestros agentes y clientes en los años por venir.

DEVOLVIENDO

Mientras tenemos tantas razones para estar agradecido en American Access, nosotros nos damos cuenta de que durante estos tiempos difíciles, muchos en nuestra comunidad no son tan afortunados. Eso es una razón que comprendemos que la importancia a apoyar y devolver a esos vecinos que pueden estar luchando financieramente en este momento.

Durante los días de fiestas, American Access selecciona una escuela de barrio cada año que puede necesitar nuestra ayuda. Este programa, llamado "Los ayudantes de Santa Claus" es un esfuerzo conjunto por nuestra empresa, nuestros empleados, y por nuestros socios en los que traemos la felicidad a 10 familias seleccionadas en la escuela, el suministro de alimentos y regalos envueltos. Esta temporada, nosotros juntamos con la escuela primaria Peck situado en la zona sur de Chicago.

Gracias a todos los que en tiempo, la energía y alegría ayudan a hacer estas vacaciones un poco más memorable a éstos necesitados.



Our Santa's Helpers: Randy, Rosa, Anne, Kristy, Christine, Yaritza, Jacklin, Stephanie, Jessie, Chris and Colin