

MEHR SERVICE

Unsere Dienstleistungen
für Ihre erfolgreiche Beratung



INHALTSVERZEICHNIS

- 03 Vorwort
- 04 Exzellenter Service
- 05 Unser Serviceverständnis
- 06 Beraterservice
- 07 Mandantenservice
- 08 Berater- und Mandantenzufriedenheit
- 09 Schadenservice
- 10 Datenaufnahme und -aktualisierung
- 11 Antrags- und Vertragsbearbeitung
- 12 Policen und Abrechnung



SERVICE-HOTLINE
FÜR UNSERE BERATER:
0941 6022-180

- 13 Fachabteilung Kfz-Versicherung
- 14 Fachabteilung Krankenversicherung
- 15 Fachabteilung LV / bAV / Investment / Immobilien
- 16 Fachabteilung Sachversicherung
- 17 Umstellungsservice Maklerauftrag
- 18 Mitarbeiterverwaltung
- 19 Seminarverwaltung
- 20 Produktmanagement
- 21 Systemintegration
- 22 Unser Serviceversprechen
- 23 TELIS-Online-System (TOS)



SCHNELLER, BESSER, EINFACHER DAMIT MEHR ZEIT FÜR DAS WESENTLICHE BLEIBT –

das ist unsere Devise im Backoffice. Pro Jahr über 250.000 Anrufe, mehr als 910.000 beantwortete Tickets im E-Mail-System und rund 55.000 bearbeitete Schadenfälle sprechen eine eindeutige Sprache.

Unsere Aufgabe ist es, unseren Beraterinnen und Beratern zeitaufwendige Arbeit abzunehmen, sie mit wertvollem Service zu unterstützen und zu ihrem Erfolg beizutragen. Erfolgreiche Finanzberatung ist bei uns eben keine One-Man-Show, sondern das Ergebnis der funktionierenden Philosophie, in Mandanten- und Beraterbedürfnissen zu denken, in Needs.

Dafür stehen 280 Kolleginnen und Kollegen in der Konzernverwaltung mit Rat und Tat an der Seite unserer Unternehmensberater für den privaten Haushalt.

Ihr/e

A handwritten signature in white ink, appearing to read 'M. Pöll'.

Dr. Martin Pöll
Vorsitzender des Vorstandes
der TELIS-Unternehmensgruppe

A handwritten signature in white ink, appearing to read 'S. Alt'.

Dr. Stefanie Alt
Vorstand
der TELIS-Unternehmensgruppe



WIR BIETEN IHNEN EXZELLENTEM SERVICE

Bei TELIS steckt die ausgeprägte Kundenorientierung hinter jedem Prozess, jeder Handlung und jeder neuen Strategie. Die daraus entstandene Servicekultur konsequent, digital und persönlich zu leben, sie weiterzuentwickeln und die geleisteten Serviceversprechen einzuhalten, ist die Aufgabe eines jeden TELIS-Mitarbeiters. Die Serviceversprechen bilden das Fundament für die tägliche Arbeit und spiegeln unser Verständnis von exzellentem Service wider. So gewährleisten wir gemeinsam den Unternehmenserfolg von heute und morgen.

Unsere ausgeprägte Serviceorientierung bestätigt auch eine Kundenbefragung im Jahr 2021. Unsere Kunden bewerten die TELIS mit einem NPS-Wert von 63, was einem exzellenten Ergebnis entspricht. Auf Seite des Außendienstes liegt bei einer Befragung aus dem Jahr 2020 der NPS bei 85. Alle Werte liegen weit über dem Durchschnitt und sind ein wesentlicher Indikator für unsere Qualität im Innendienst.

Kundenzufriedenheit messbar gemacht



Gültig für
TELIS FINANZ Vermittlung AG
Geltungsbereich: Zentrale,
Regensburg bis 08 / 2024 bei
jährlicher Prüfung



Ihre Bereichsleitung
Manuela Hennig, Michaela Dürr, Dirk Kahle und Carola Petsch

UNSER SERVICEVERSTÄNDNIS

UNSERE MOTIVATION

ServiceExcellence bedeutet für uns: Kunden erhalten erstklassigen Service mit Extras on top. Unsere Kunden sind sowohl die Berater als auch die Mandanten. Sie stehen im Zentrum unseres Tuns.

- 1. GRUNDSATZ: Gelebte Servicekultur als Ausgangspunkt**
Unsere Servicekultur ist in der Unternehmensstrategie fest verankert und im Alltag integriert.
- 2. GRUNDSATZ: Mitarbeiterzufriedenheit als Führungskompass**
Bei der Aufrechterhaltung der Mitarbeiterzufriedenheit setzen wir vor allem auf die Steigerung des Selbstbewusstseins der Mitarbeiter. Dies gewährleisten wir mit Hilfe einer kooperativen Führungskultur.
- 3. GRUNDSATZ: Individuelle Personalpolitik als Unterstützung**
Bei der Weiterentwicklung unserer Mitarbeiter setzen wir auf klare Standards. Unsere Mitarbeiter sind bestens auf die Erwartungen des Kunden vorbereitet und gehen auf seine Wünsche professionell, zuverlässig und freundlich ein.
- 4. GRUNDSATZ: Transparente Geschäftsprozesse als Arbeitsgrundlage**
TELIS setzt auf transparente Geschäftsprozesse und Offenheit. Damit vermeiden wir Fehler, reduzieren überflüssige Arbeiten und verbessern die Arbeitsatmosphäre im Unternehmen.
- 5. GRUNDSATZ: Kundenspezifische Servicewerkzeuge als Zufriedenheitsanker**
Wir wissen, dass Kundenzufriedenheit auf Vertrauen aufbaut. Deswegen richten wir unsere Produkte und Prozesse an den Wünschen unserer Kunden aus und berücksichtigen ihre Meinungen aktiv in unserer Entwicklung. Unsere Service Level Agreements haben wir jeden Tag im Blick und halten damit zielstrebig unsere hohen Servicestandards.
- 6. GRUNDSATZ: Kontinuierlicher Verbesserungsprozess als Wachstumstreiber**
Wir bleiben nicht stehen, sondern entwickeln uns stetig. Befragungen bei Mitarbeitern, Kunden und Geschäftspartnern helfen uns dabei, unsere derzeitige Position zu reflektieren. Davon leiten wir Optimierungen ab und entwickeln uns permanent weiter, um die nachhaltige Erreichung der Ziele unserer Kunden zu gewährleisten.

910.000
Anfragen über den
Vertriebsassistenten



BERATER- SERVICE

- Ihr erster Ansprechpartner
 - zu unseren privaten und exklusiven Deckungskonzepten
 - zum Thema Zusammenarbeit und Provisionen
 - bei Fragen rund um den Antrag, Vertrag und Schaden
 - bei Fragen zu Nacharbeiten
 - bei Fragen und zur Unterstützung im TELIS-Online-System
 - bei Fragen zur Abwicklung und zu Zuständigkeiten im Hause
 - bei Fragen zu privaten Versicherungen
- Annahme und Vorprüfung von Schadenmeldungen und Versand der Schadenanzeigen
- Schnittstelle zu den Fachabteilungen

MANDANTEN- SERVICE

- erster Ansprechpartner für Ihre Mandanten
 - Schadenaufnahme und Versand der Unterlagen
 - Fragen zu Verträgen
 - Änderungen persönlicher Daten
 - telefonischer Service rund um die Uhr
- Ablaufmanagement bei Fremdverträgen sowie anstehenden Serviceterminen
- bAV-Check Anfrage und Antragsrecherche beim Arbeitgeber
- Verwaltung Mandantenportal
- Verwaltung Dienstleistungsvereinbarung



24 H
Service-Hotline
für Ihre Mandanten



„Wir freuen uns, wenn wir am Ende des Tages begeisterte Berater und Mandanten haben. Dann haben wir alles richtig gemacht.“

Angie Bergmann und Sabine Ley
Teamleitung

BERATER- UND MANDANTENZUFRIEDENHEIT

- kompetenter Ansprechpartner für:
 - Mandanten- und Mitarbeiterbeschwerden
 - Schlichtungsstelle
 - Reklamationen
- Schnittstelle direkter Beschwerdeprozess
 - Annahme, Bearbeitung und Reaktion
- indirekter Beschwerdeprozess
 - Controlling und Verbesserungsprozess
- Qualitätsmanagement



NPS-WERT 85
Zufriedenheit
messbar gemacht



„Beschwerden managen, heißt Chancen nutzen! Wir geben unser Bestes, die Anliegen unserer Berater und Mandanten ins Positive zu wenden und uns so fortlaufend zu verbessern.“

Johanna Degenhardt
Teamleitung



4.560
bearbeitete Schäden
pro Monat

SCHADEN- SERVICE

- Übernahme der Schadenkommunikation zwischen Kunden und Versicherer
- Vorabprüfung der eingereichten Schäden
- Vollständigkeitsprüfung der Schadenanzeigen
- Regulierungsüberwachung mit Wiedervorlagesystem nach 20 Arbeitstagen
- Aktualisierung des Regulierungsstandes im TELIS-Online-System
- komplette Schadenkommunikation für Sie im TELIS-Online-System
- Prüfung bei Schadenablehnung
- Klärung und Prüfung von Beschwerdefällen im Schadenfall



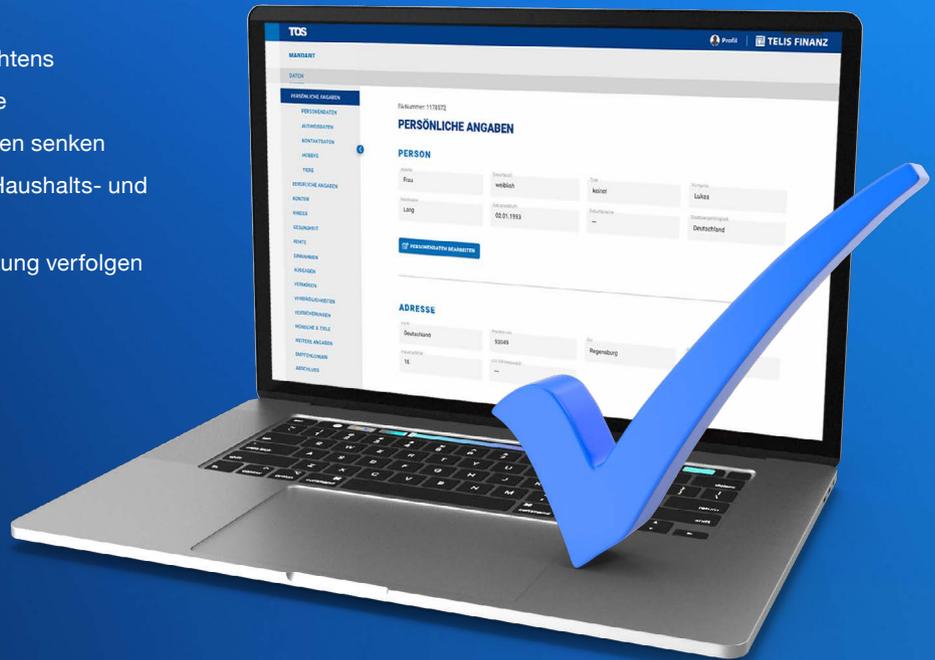
*„Berater und Mandanten genießen unser Fachwissen.
Gemeinsam nehmen wir jede Herausforderung an!“*

Meike Huf
Teamleitung

DATENAUFNAHME UND -AKTUALISIERUNG

- Bearbeitung der Finanzanalysen
- Erstellung des dreiteiligen Finanzgutachtens
- Berechnung der individuellen Angebote
- Berechnung der Finanzstrategie – Kosten senken
- Pflege der Datenaktualisierung sowie Haushalts- und Kundendatenänderungen
- FA-Tracking – transparent die Verarbeitung verfolgen

26.563
verarbeitete
Finanzanalysen



„Die Datenaufnahme legt den Grundstein für eine professionelle Zusammenarbeit. Dabei ist uns eine reibungslose Verarbeitung besonders wichtig.“

Michaela Lang
Teamleitung



315.411
Anträge

ANTRAGS- UND VERTRAGSBEARBEITUNG

ANTRAGSERFASSUNG

- Lebegeschäft
- betriebliche Altersvorsorge
- BU-Geschäft
- Sachgeschäft, Kfz
- Gewerbegeschäft
- KV Voll und Zusatz
- Investment
- Bausparer
- Finanzierungen
- Strom und Gas
- Einholung vorläufiger Deckung
- papierlose und schnelle Antragsabwicklung
- reversionssichere Archivierung von Anträgen und Beratungsdokumentationen

VERTRAGSBEARBEITUNG UND NACHBEARBEITUNG VON GESELLSCHAFTEN

- Vertragsänderungen
- Einstellung und Priorisierung von Bearbeitungen und Beitragsrückständen
- Verarbeitung von Stornomitteilungen
- Erstellung von Gesellschaftsaktionen im Umsatzgenerator



„Mit der zeitnahen Antragserfassung und Vertragssachbearbeitung bieten wir wertvolle und professionelle Unterstützung – schnell und unkompliziert.“

Sahit Llugaxhija
Teamleitung



2.934.960
Abrechnungsbuchungen

POLICEN UND ABRECHNUNG

POLICIERUNG

- Abgleich Antragstellung zu Policierung
- Reklamation von Abweichungen
- Aktualisierung des Datenbestandes
- Hinterlegung aller Policen im TELIS-Online-System
- Erfassung von Dynamikteilverträgen
- Erfassung der Vertragsänderungen
- Policierungsrecherche

PROVISIONSABRECHNUNG

- Verbuchung aller Provisionen zu den einzelnen Verträgen
- Reklamation von Abweichungen
- Provisionsrecherche



„Unser Ziel ist eine optimale Abwicklung des Provisionsgeschäftes – pünktlich, gewissenhaft und kompetent – so fühlt sich unser Außendienst immer gut betreut.“

Lisa Pöpl
Teamleitung

FACHABTEILUNG KFZ-VERSICHERUNG

- Beratung und Unterstützung zu allen Kfz-Fachfragen
- Angebotserstellung für
 - Flotten
 - Oldtimer
 - Exoten
- Unterstützung bei der Tarif-/Produktauswahl
- Unterstützung bei Problemfällen
- Hilfestellung für das Kfz-Vergleichsprogramm
- Produktprüfung
- Schnittstelle zu den Kfz-Produktpartnern

258.973
Laufende KFZ-Verträge



„Jedes Fahrzeug benötigt individuellen Versicherungsschutz – ganz besonders Oldtimer und Exoten. Sprechen Sie uns an, wir kümmern uns um die Schätzchen Ihrer Mandanten.“

Florian Frummet
Teamleitung

FACHABTEILUNG KRANKENVERSICHERUNG

- Beratung und Unterstützung rund um das Thema Krankenversicherung
- Produkt- und Tarifauswahl
- Beurteilung versicherungsrelevanter Sachverhalte
- Einholen von Umstellungsangeboten
- Tarifwechsel nach §204 VVG
- Risikovorabanfragen
- Mediation
- Beantwortung von Fragen zu Bestandsverträgen



39
**Produktpartner der privaten
und gesetzlichen
Krankenversicherung**



*„Mit Begeisterung und Kompetenz arbeiten wir für Ihren Erfolg
und die Gesundheit Ihrer Mandanten.“*

Eva-Maria Kostal
Teamleitung

FACHABTEILUNG

LV / BAV / INVESTMENT / IMMOBILIEN

- Beratung und Unterstützung im Bereich Biometrie, Altersvorsorge und bAV
 - Förderung und Abgaben (Steuern, Sozialversicherung, Zulagen,...)
 - Beratungsvorgehensweise
 - Produkt-/Tarifauswahl
 - Gegenangebote
 - Produktprüfung
- Abwicklung des bAV-Geschäfts
- Risikovorabfragen
- Angebotserstellung/-vergleich im Bereich Bausparen
- allg. Unterstützung im Bereich Investment / Immobilien
- Fachspezialisten als zusätzliche Ansprechpartner für bAV / Investment / Finanzierungen / Bausparen

8.400
eingereichte
bAV-Checks



„Beraterzufriedenheit ist unsere Leidenschaft. Unsere Berater stehen bei uns an oberster Stelle und erhalten den besten Service.“

Kathrin Ottl und Dominik Schoppe

Teamleitung LV/BAV | Teamleitung Investment/Immobilien



**ca. 2.500
Angebote pro Monat**

FACHABTEILUNG SACHVERSICHERUNG

- Beratungsunterstützung zu privaten und gewerblichen Versicherungsfragen
- Beratungsunterstützung bei der Produkt- und Tarifauswahl
- Angebotserstellung für private Versicherungen und für Gewerbe bei vollständiger Einreichung der Risikoanalyse und Police
 - Prüfung der vorhandenen Absicherung
 - Erstellung eines auf den Kunden abgestimmten Vorschlages
 - Erstellung eines Deckungsauftrages inkl. Beratungsdokumentation und VVG Unterlagen
- Ventillösung für Großgewerbe und außergewöhnliche Sonderrisiken



„Unser Ziel ist das beste Preis-/Leistungsverhältnis für Ihre Mandanten! Profitieren Sie von unserem umfangreichen Angebotsservice für private und gewerbliche Versicherungen.“

Sebastian Oswald und Dennis Stanglmeier

Teamleitung private Sachversicherungen | Teamleitung gewerbliche Sachversicherungen

UMSTELLUNGSSERVICE MAKLERAUFTRAG

- Geltendmachung des Maklerauftrages bei den Gesellschaften
- Überwachung des Übertragungsprozesses mit professionellem Erinnerungs- und Mahnsystem
- Anforderung der Policenkopien
- Aktualisierung der Vertragsdaten und Hinterlegung der Police im Online-System
- Optimierung der bestehenden Absicherung nach Preis und Leistung
- Umdeckung des Altvertrages nach Wünschen und Zielen der Kunden
- Kündigung des Altvertrages und Nachverfolgung

10+
**Vertragsdichte
pro Haushalt**



„Mit Leidenschaft optimieren wir die privaten Sachverträge der Mandanten – mit unseren exklusiven Umstellungskonzepten.“

Sebastian Oswald
Teamleitung

MITARBEITER- VERWALTUNG

- Betreuung der Mitarbeiter ab dem Eintritt
- Erstellung und Auswertung von Zusatzvereinbarungen (z. B. Startprogrammen, Kanzleiförderungen)
- Verwaltung der Online-Zugänge (TOS) und Zugänge zu externen Portalen (z. B. ebase, ehyp)
- Organisation und Begleitung von Auszeichnungen, Beförderungen und Wettbewerben
- Verwaltung nachvertraglicher Regelungen (z. B. Botschaftervertrag der TELIS)
- Verteilung, Übertragung und Controlling von Beständen

1.389

neue Anbindungen

(Mitarbeiter, Assistenten und Tippgeber)



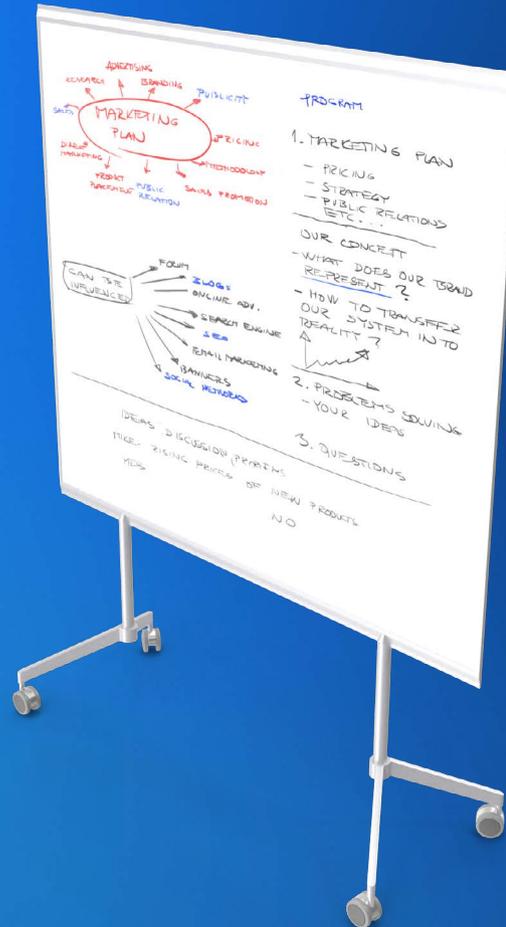
„Wir sind für alle personellen Angelegenheiten des Vertriebs verantwortlich. Unser Ziel ist es, für unsere Mitarbeiter einen optimalen Rahmen für sämtliche Vertragsangelegenheiten zu schaffen. Wir stehen als kompetenter Ansprechpartner mit Rat und Tat zur Seite.“

Michaela Dürr

Bereichsleitung

SEMINAR- VERWALTUNG

- Unterstützung bei Seminaren, Ausbildungen und Veranstaltungen aller Standorte
- Organisation und Koordination von Seminaren, Ausbildungen und Veranstaltungen:
 - Seminare vorbereiten
 - Hotelbuchungen organisieren
 - Referenten und Teilnehmer vor, während und nach den Veranstaltungen betreuen
 - Seminarkosten abrechnen
- Beurteilung und Wertung von Weiterbildungszeiten gemäß IDD und MaBV



1.934
Seminare und
Veranstaltungen mit
21.437
Teilnehmern
pro Jahr



„Wir sorgen dafür, dass sich unsere Teilnehmer rundum wohlfühlen und eine reibungslose Veranstaltung erleben können. Von A wie Anreise bis Z wie Zuhören.“

Dirk Horn
Teamleitung



PRODUKT- MANAGEMENT

- Prüfung der Anbieter und Produkte (z. B. Rechtssicherheit, Vertriebsstauglichkeit)
- Entwicklung eigener, exklusiver und geschützter Deckungskonzepte
- Initiierung exklusiver Produktlinien mit regelmäßiger Anpassung an neue Markt- und Kundenanforderungen
- Betreuung der Produktpartner und Schnittstelle zwischen Produktpartner und Backoffice
- vertriebs- und mandantenfreundliche Aufbereitung von Finanz- und Vorsorgelösungen
- Prüfung, Anpassung und Verwaltung der Vertriebs- und Courtagevereinbarungen
- Aktualisierung der Produkttabellen
- Koordination gesetzlicher Änderungen (z. B. LVRG) zwischen Produktpartnern, Backoffice und Vertrieb
- Koordination produktbezogener Schulungen für Mitarbeiter
- Unterstützung der Optimierung von Beratungsprozessen und bei der Implementierung von Produkten in Online-Systemen

Über **300** Produktpartner
mit mehr als **3.000** Tarifen



„Mehrwert, Nachhaltigkeit und Beratungssicherheit schaffen, das sind unsere Ziele. Durch die Konzipierung exklusiver Deckungskonzepte im privaten und gewerblichen Bereich erreichen wir eine Besserstellung mit Einspargarantie.“

Manuela Hennig

Prokuristin und Bereichsleitung

SYSTEM- INTEGRATION

- technische Unterstützung und Beantwortung von IT-Anfragen zu TELIS IT-Systemen
- technische Lösungen bzgl. Benutzerkonten, Zugriffsrechten und Passwörtern
- Betreuung von IT-, Telefonie- und Telekommunikations-Verträgen
- Technik-Betreuung bei Seminaren und Kongressen
- Bereitstellung der IT-Infrastruktur (Netzwerk, Telefonie, Speichersysteme, Server, Arbeitsplatzrechner, Drucker, E-Mail)
- Datensicherung und Wiederherstellung
- Gewährleistung der IT- und Datensicherheit



**Über 7 TB an
Datensicherungen täglich**



„Wir sorgen für die Leistungsfähigkeit und Verfügbarkeit der IT-Infrastruktur. Dazu überwachen wir die Systeme mit mehr als 4.500 Sensoren.“

Andreas Butschan
Teamleitung

UNSER SERVICEVERSPRECHEN

Wir bearbeiten Ihre Anliegen immer schnellstmöglich.
Für die verschiedenen Arbeitsprozesse benötigen wir
folgende, maximale Bearbeitungszeit:

| | |
|-----------------------------------------|---------------|
| KV Voll-Anträge und Investmentanträge | 1 Arbeitstag |
| Verarbeitung Finanzanalysen | 3 Arbeitstage |
| Antragserfassung | 3 Arbeitstage |
| allg. Bearbeitung von Tickets / E-Mails | 3 Arbeitstage |



80 % aller Anrufe werden innerhalb
von **20 Sek.** entgegengenommen



SERVICE-HOTLINE
FÜR UNSERE BERATER:
0941 6022-180

TELEFONISCHE ERREICHBARKEIT:

Mo – Do 8.30 – 18.00 Uhr
Fr 8.30 – 16.00 Uhr

Sie erreichen uns auch per E-Mail über den
Vertriebsassistenten im TOS.



TELIS-ONLINE-SYSTEM (TOS)

Im TOS haben wir Lösungen integriert, damit Sie Ihr Tagesgeschäft einfacher und schneller erledigen können.

ZUM BEISPIEL:

- vollumfängliches Mandanten- und Vertragsmanagementsystem, z.B.:
 - Wiedervorlagensystem
 - Dokumentenverwaltung
 - weltweiter „Rund-um-die-Uhr-Zugriff“ auf Mandantendaten, Bearbeitungen, Verträge, Vergleichsrechner, Tarifierungsprogramme, Korrespondenzen
 - Mandantendashboard
- Online Nacharbeiten erledigen
- Online Datenaktualisierung der Mandantendaten (DAB)
- elektronisches Angebots- und Antragssystem (EAAS)
- Softfair-Vergleichsprogramm für Sach, LV, KV
- Nafi Kfz-Vergleichsprogramm
- Beratungskonzepte und Potenziale zur Vorbereitung Ihrer Beratung
- Vertriebsassistent als Schnittstelle zum Backoffice und zu Produktpartnern
- Mitarbeiter Vertrags- und Formularportal



TELIS FINANZ AG

Ziegetsdorfer Straße 116

93051 Regensburg

Telefon: 0941 6022-0

www.telis-finanz.de