

## Pressemitteilung

# Servicequalität der JANITOS lässt Maklerherzen höher schlagen

**Köln, den 31.07.2006 – Der Maklerservice der JANITOS Versicherung AG erzielt im ServiceRating eine „sehr gute“ Bewertung. Als erster Maklerversicherer verpflichtet sich JANITOS zur kontinuierlichen und unabhängigen Serviceüberprüfung. Die ServiceRating GmbH bewertet nicht nur die Serviceleistungen im direkten Kundenkontakt, sondern beurteilt auch die unternehmensinterne Serviceausrichtung sowie die tatsächlichen Serviceerfolge beim Kunden.**

*Schnelle und unbürokratische Abwicklung steht bei JANITOS im Vordergrund*

JANITOS erhält von ServiceRating auf der Qualitäts-Dimension **Service- und Kundenorientierung** die Teilnote **sehr gut**. Service- und Kundenorientierung nehmen sowohl im Leitbild als auch in den Unternehmensstrukturen von JANITOS einen zentralen Stellenwert ein. Das Betreuungskonzept basiert maßgeblich auf einer hohen service- und prozessorientierten Vertriebsunterstützung. Hierbei steht eine schnelle und unbürokratische Abwicklung von Geschäftsvorfällen im Vordergrund. Die Unternehmensprozesse richtet JANITOS kontinuierlich an den Kundenbedürfnissen aus. Dabei geht die Gesellschaft eine konsequente Selbstverpflichtung ein, indem sie klar definierte Qualitätsstandards als Serviceversprechen formuliert. Der Einsatz unterschiedlicher Steuerungs- und Kontrollinstrumente sichert darüber hinaus eine kontinuierliche Servicequalität. Beispielsweise ermittelt JANITOS direkt im Anschluss eines Telefongesprächs die Zufriedenheit der Kunden mit der Schadenbearbeitung.



*Effiziente Betreuungsleistung unterstützt den Makler bei der täglichen Arbeit*

Ein ausgereiftes Beratungstool ermöglicht es dem Makler, die Policierung unmittelbar auszulösen, sodass die Police den Kunden bereits nach 72 Stunden erreicht. Zudem lassen sich im Makler-Portal Kundendaten tagesaktuell abrufen. Mit effizienten Betreuungsleistungen unterstützt JANITOS den Makler bei der täglichen Arbeit. Beispielsweise informiert das Unternehmen den zuständigen Makler bei Schadenanlage, -schließung und -kürzung vorab per E-Mail über die wichtigsten Fakten. In der Personalentwicklung genießt die Kundenkommunikation neben der fachlichen Kompetenz einen hohen Stellenwert. Das Unternehmen richtete eigens ein „Kom-Team“ ein, das den Service-Mitarbeitern in allen Fragen rund um die Telekommunikation zur Verfügung steht und die stetige Mitarbeiterqualifizierung durch spezifische Coachings unterstützt.

*Die Bearbeitungsgeschwindigkeit bei JANITOS – im externen Vergleich top*

In der Qualitäts-Dimension **Service- und Beratungsleistungen** erhält JANITOS die Teilnote **sehr gut**. 91 Prozent der Makler bescheinigen den Service-Mitarbeitern eine sehr kompetente Antragsbearbeitung. 88 Prozent attestieren den JANITOS-Mitarbeitern eine kompetente Sachbe-

arbeitung in der Schadenregulierung. Die Schnelligkeit bei JANITOS in den Aspekten Policierung, Vertragserstellung sowie Schadenregulierung kann im externen Vergleich als exzellent eingestuft werden. Die Policierung ist zumeist innerhalb einer Woche abgeschlossen; knapp ein Viertel sogar nach drei Tagen. In 83 Prozent der Fälle werden Schäden innerhalb von maximal zwei Wochen reguliert – mehr als die Hälfte der Schäden innerhalb einer Woche.

*JANITOS kann mit ihren Serviceleistungen überzeugen*

In der Qualitäts-Dimension **Servicewirksamkeit** erhält JANITOS das Urteil **gut**. Das Unternehmen genießt ein hohes Vertrauen bei den Maklern. So bestätigen 94 Prozent, dass JANITOS die gegebenen Serviceversprechen einhält. Drei von vier Maklern würden auch anderen Vermittlern zu einer Zusammenarbeit mit JANITOS raten. Die Gesamtzufriedenheit bewegt sich auf einem sehr guten Niveau. 96 Prozent der Makler sind mit JANITOS insgesamt zufrieden. 85 Prozent sind mit den Serviceleistungen für Makler zufrieden, jeder zweite äußert sich begeistert.

*Über die ServiceRating GmbH*

Die ServiceRating GmbH ist der erste deutsche Anbieter für ein ganzheitliches Bewertungsverfahren zur Servicequalität. Mit den durchgeführten Ratings wird Kundenservice branchenübergreifend messbar und für Verbraucherinnen und Verbraucher transparent gemacht. Die Erhebungsinstrumente reichen von repräsentativen Zufriedenheitsbefragungen der Bestandskunden über Beratungstests durch Nichtkunden bzw. fokusorientierten Gruppengesprächen mit Geschäftskunden bis hin zum umfassenden Management-Audit mit Ortsbesichtigungen. Geleitet wird das Unternehmen von den beiden Geschäftsführern Dr. Oliver Gaedeke und Dr. Reiner Will.

*Der Ratingprozess*

Die von ServiceRating ausgestellten Testurteile zum Kundenservice fassen die Ergebnisse der untersuchten Qualitäts-Dimensionen zu einer Gesamtnote zusammen. Servicequalität wird durch den Ratingprozess steuerbar und durch das bereitgestellte Gütesiegel zum Kundenservice wahrnehmbar. Um eine hohe Aktualität zu gewährleisten, ist das Gütesiegel nur ein Jahr gültig. Anschließend bedarf es eines erneuten Ratings. Die gültigen Ratings und ausführlichen Ergebnisse finden Sie unter [www.servicerating.de](http://www.servicerating.de).

## **Kontakt**

Russel Kemwa  
Presse- und Öffentlichkeitsarbeit  
Tel.: 0221 16 88 288 40  
Fax: 0221 16 88 288 99  
E-Mail: [kemwa@servicerating.de](mailto:kemwa@servicerating.de)  
Internet: [www.servicerating.de](http://www.servicerating.de)

Dr. Claus Dethloff  
Bereichsleiter  
Tel.: 0221 16 88 288 20  
Fax: 0221 16 88 288 99  
E-Mail: [dethloff@servicerating.de](mailto:dethloff@servicerating.de)  
Internet: [www.servicerating.de](http://www.servicerating.de)