

# 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 274.000 Anrufe, mehr als 970.000 beantwortete Tickets im E-Mail-System und rund 53.000 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 360 Kolleginnen und Kollegen in der Konzernverwaltung mit Rat und Tat an der Seite unserer Unternehmensberater für den privaten Haushalt.

Ihr/e

**Dr. Stefanie Alt**  
Vorstand  
der TELIS-Unternehmensgruppe

**Sven Schöntag**  
Vorstand  
der TELIS FINANZ Vermittlung AG

**Dr. Martin Pöll**  
Vorsitzender des Vorstandes  
der TELIS-Unternehmensgruppe  
Vorstand  
der TELIS FINANZ Vermittlung AG



## 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.

## 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 2022. 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



Ihre Bereichsleitung

**Manuela Hennig, Michaela Dürr, Dirk Kahle und Carola Petsch**

- 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.

**970.000**  
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



**4.400**  
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



„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



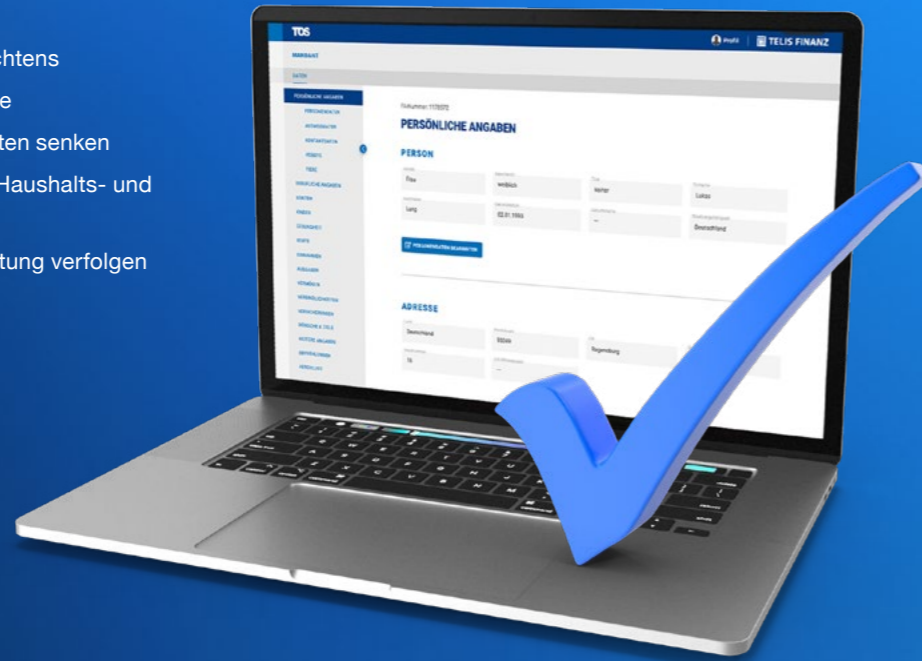
„Berater und Mandanten genießen unser Fachwissen. Gemeinsam nehmen wir jede Herausforderung an!“

**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

## ANTRAGS- UND VERTRAGSBEARBEITUNG



**307.000**  
Anträge

### ANTRAGSERFASSUNG

- Lebensgeschäft
- betriebliche Altersvorsorge
- BU-Geschäft
- Sachgeschäft, Kfz
- Gewerbe-geschäft
- KV Voll und Zusatz
- Investment
- Bausparer
- Finanzierungen
- Strom und Gas
- Einholung vorläufiger Deckung
- papierlose und schnelle Antragsabwicklung
- revisionssichere Archivierung von Anträgen und Beratungsdokumentationen

### VERTRAGSBEARBEITUNG UND NACHBEARBEITUNG VON GESELLSCHAFTEN

- Vertragsänderungen
- Einstellung und Priorisierung von Bearbeitungen und Beitragsrückständen
- Verarbeitung von Stornomitte-lungen
- Erstellung von Gesellschaftsaktio-nen im Umsatzgenerator



„Mit der zeitnahen Antragserfassung und Vertrags-sachbearbeitung 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 Pöppl und Theresa Hirsch**  
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



## 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
- Risikovorabanfragen
- Angebotserstellung/-vergleich im Bereich Bausparen
- allg. Unterstützung im Bereich Investment / Immobilien
- Fachspezialisten als zusätzliche Ansprechpartner für bAV / Investment / Finanzierungen / Bausparen



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

**Eva-Maria Kostal**  
Teamleitung



„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





## 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

ca. **2.500**  
Angebote pro Monat



„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

**1.389**  
neue Anbindungen  
(Mitarbeiter, Assistenten und Tippgeber)



- 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

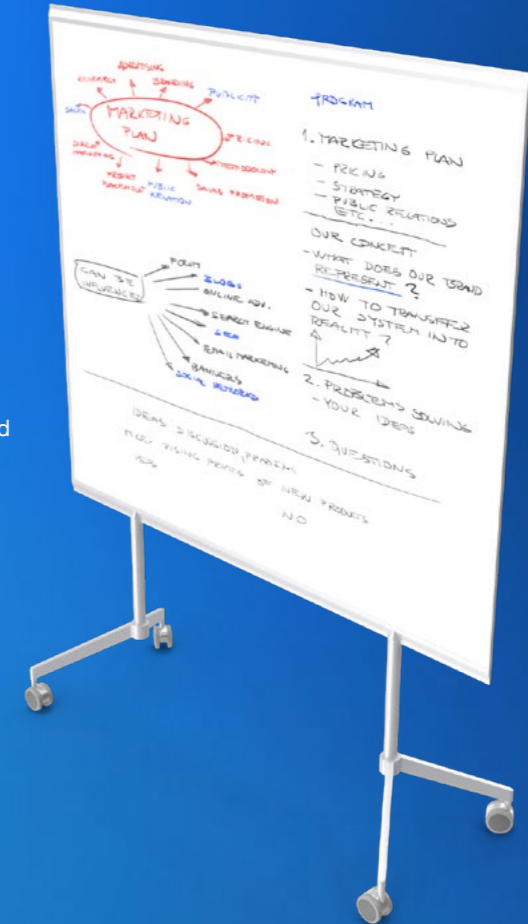


„Wir sind für alle personellen Angelegenheiten des Vertriebs verantwortlich. Unser Ziel ist es, für unsere Mitarbeiter einen optimalen Rahmen für sämtliche Vertragsangelegenheiten zu schaffen. Wir stehen als kompetenter Ansprechpartner mit Rat und Tat zur Seite.“

**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, Vertriebstauglichkeit)
- 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.:
  - Wiedervorlagesystem
  - 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](http://www.telis-finanz.de)