



HDI Betrieb Sach ■ Qualitätsmanagement

Die Anforderungen unserer Kunden im Mittelpunkt.

HDI hilft.

Ein Wort vorab.

Jede Kundenbeziehung basiert auf Vertrauen und Verlässlichkeit. Gerade für HDI als Versicherer ist dies besonders wichtig: Wir bieten unseren Kunden finanzielle Sicherheit in unterschiedlichen Lebenssituationen und begleiten sie darüber hinaus häufig über einen langen Zeitraum. Deshalb kommt es darauf an, Ihre Wünsche und Anliegen so zu erfüllen, wie Sie es von uns erwarten.

Das setzt ein hohes Qualitätsverständnis in unserem Unternehmen voraus: Geprüfte und zertifizierte Prozesse sind dafür eine wichtige Grundlage. Sie schaffen Transparenz und Vergleichbarkeit und unterstützen uns dabei, unsere Leistungen und Services für Sie weiter kontinuierlich zu verbessern. In diesem Leitfaden haben wir die Qualitätsgrundsätze von HDI Betrieb Sach für Sie übersichtlich zusammengefasst. Schließlich zählt für uns, dass Sie mit unseren Produkten und Leistungen langfristig zufrieden sind.

Ihr HDI Qualitätsmanagement

Unser Qualitätsverständnis.

1. Unsere Vision

Der Kundenservice Betrieb Sach ist zentraler Dienstleister für die HDI Versicherung AG innerhalb der Talanx Deutschland. Daher ist auch die Strategie von Talanx Deutschland die Basis für unsere Vision:

„Wir gehören zu den besten fünf Serviceversicherern in Deutschland. Wir stellen uns dafür laufend auf die Anforderungen von Kunden und Vertriebspartnern ein und übertreffen die an uns gestellten Erwartungen.“

Diese Vision hat für uns essenzielle Bedeutung, an ihr orientieren wir uns und richten unser Handeln danach aus.

2. Unsere Leitlinien

Als Kunde stehen Sie bei uns im Mittelpunkt: Uns kommt es darauf an, Sie täglich aufs Neue von unseren Leistungen und Services zu überzeugen. Dabei verstehen wir jede Kundenbeziehung als partnerschaftlich, von Professionalität getragen und geprägt von Verständnis, Respekt und gegenseitigem Vertrauen. Kurz gesagt: So, wie wir behandelt werden wollen, behandeln wir auch unsere Kunden – wertschätzend, freundlich und kompetent. Damit uns das gelingt, wechseln wir die Perspektive und nehmen Ihre Sicht als Kunde ein: Dabei sind wir aufgeschlossen, interessiert und verständnisvoll. Übrigens gilt das auch für den Umgang mit unseren Vertriebspartnern sowie unseren Mitarbeitern und Kollegen intern.

Qualität verstehen wir immer als einen kontinuierlichen Prozess. Dazu gehört ein fairer, offener und lösungsorientierter Umgang mit Konflikten und Fehlern. Ziel ist es, daraus zu lernen und ständig besser zu werden.

Konkret bedeutet dies:

- Die konsequente Ausrichtung unseres Handelns an den Kundenbedürfnissen
- Das Verstehen und Übertreffen von Kundenerwartungen
- Die Verankerung des Qualitätsbewusstseins in allen Einheiten und Funktionen
- Das professionelle Management unserer Schnittstellen
- Die Messbarkeit und die Transparenz als Basis für Qualität
- Die kontinuierliche Verbesserung als Instrument zur Erreichung unserer Ziele

3. Unsere Qualitätspolitik

Wie definieren wir Qualität? Nach der DIN EN ISO 8402 ist „Qualität ... die Gesamtheit von Merkmalen einer Einheit bezüglich ihrer Eignung, festgelegte und vorausgesetzte Erfordernisse zu erfüllen ...“.

Qualität ist bei HDI ein wesentlicher Bestandteil der Marke. Was Qualität ist, bestimmen Sie als Kunde. Erst wenn Ihre Anliegen verstanden und Ihre Erwartungen erfüllt sind, ist das Qualitätsziel erreicht. Dabei ist es unser Anspruch, Ihre Erwartungen nicht nur zu erfüllen, sondern zu übertreffen.

Ziel unserer Qualitätspolitik ist es, unsere Vision anhand der Leitlinien zu verwirklichen und verbindliche Vorgaben zu schaffen. Diese gelten für alle Mitarbeiter und Führungskräfte gleichermaßen. Außerdem beziehen sich diese Grundsätze auf alle Vertriebs- und Kommunikationskanäle. Mit einer festen Zuordnung der Vertriebspartner auf unsere Bearbeitungsstandorte haben wir klare Zuständigkeiten etabliert. Sie bilden die organisatorische Basis für gegenseitiges Verständnis, Identifikation und unmittelbare Verantwortlichkeit.

4. Unsere Qualitätsziele

Unsere Ziele sind klar definiert und ergeben sich aus unseren Leitlinien. Das Management gibt sie vor und von allen Mitarbeitern werden sie akzeptiert und gelebt. Besonders wichtig: Sie sind realistisch und messbar. Vier Ziele stehen dabei im Fokus:

- Schnell
- Verständlich
- Kompetent
- Zufrieden

Schnell – das heißt, dass wir mit kurzen Reaktionszeiten auf die Wünsche der Kunden reagieren und diese direkt umsetzen bzw. zu einem Ergebnis kommen – heute und morgen.

Verständlich – das bedeutet, wie Kunden unsere Lösungen und unser Verhalten wahrnehmen. Wir sprechen die Sprache unserer Kunden und Vertriebspartner. Unser Handeln ist für jeden transparent. So entstehen intelligente Services, die nachvollziehbar und verständlich sind.

Kompetent – bezieht sich auf die hohe Qualifikation der Mitarbeiter. Hervorragend ausgebildete Mitarbeiter bearbeiten Kundenanliegen kompetent. Sie sind darüber hinaus engagiert, motiviert und denken mit – so können sie die immer höher werdenden Anforderungen der Kunden meistern.

Zufrieden – darauf kommt es am Ende schließlich an: Erst wenn unsere Kunden mit unserem Service zufrieden sind, sind wir mit der Qualität unserer Leistung zufrieden. Besonders zufriedene Kunden sind bereit, uns weiterzuempfehlen. Das ist für uns die höchste Anerkennung.

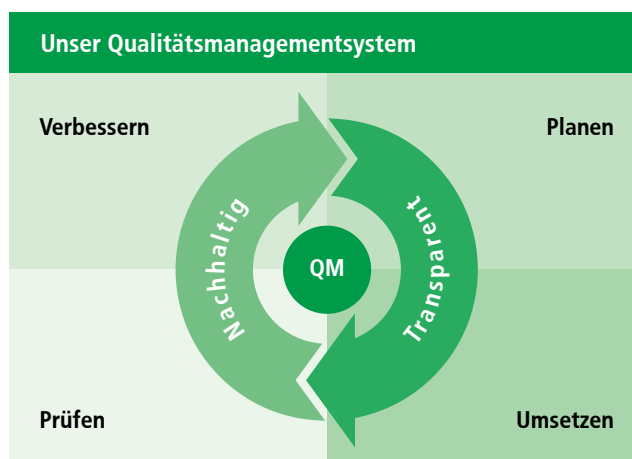
5. Unsere Qualitätswerkzeuge

Mit unseren Qualitätswerkzeugen sorgen wir für die Einhaltung unserer Qualitätsstandards. Damit lassen sich Qualitätsprobleme erkennen und beheben.

Die wesentlichen Qualitätswerkzeuge sind:

- Zielvereinbarungen für Führungskräfte
- Kunden- und Vertriebspartnerbefragungen
- Mitarbeiterqualifikation
- Service Level Reporting (Arbeitsvorrat Inputmanagement, Bearbeitungsstand Schriftgut, Erreichbarkeit Telefonie)
- Qualitätsmanagement-Reporting
- Arbeitsanweisungen & Prozessbeschreibungen
- Fachaufsichten
- Beschwerdemanagement
- Zirkel, die sich mit Qualitätsthemen beschäftigen

So lässt sich unser Qualitätsmanagementsystem vereinfacht darstellen:



Der kontinuierliche Verbesserungsprozess (KVP) ist ein Element des Qualitätsmanagementsystems und unsere Methode, unsere Qualität und Effizienz mit stetigen Verbesserungen in kleinen Schritten zu steigern.

KVP bezieht sich auf die Prozess- und die Servicequalität und wird durch ständige kleine Verbesserungsschritte (im Gegensatz zu Innovationen mit großen, einschneidenden Neuerungen) umgesetzt.