

ERGO richtet Steuerung noch konsequenter an Kunden aus

Die ERGO Versicherungsgruppe wird ihre Steuerung künftig noch stärker an den Kunden ausrichten, um ihr Kundenversprechen „Versichern heißt verstehen“ einzulösen. Wesentliche neue Bausteine sind die Einführung eines Kundenzufriedenheitsmaßes und die geplante Einrichtung eines COO Ressorts für alle kundenbezogenen Services und Prozesse des Unternehmens.

Die ERGO Versicherungsgruppe wird ihre Steuerung künftig noch stärker an den Kunden ausrichten, um ihr Kundenversprechen „Versichern heißt verstehen“ einzulösen. Wesentliche neue Bausteine sind die Einführung eines Kundenzufriedenheitsmaßes und die geplante Einrichtung eines COO Ressorts für alle kundenbezogenen Services und Prozesse des Unternehmens.

Die Feinkonzeption beider Maßnahmen, die den Führungskräften im Rahmen einer Strategiekonferenz vorgestellt wurden, wird in den kommenden Monaten erarbeitet. ERGO Vorstandsvorsitzender Torsten Oletzky kommentiert: „Was die Unternehmensstrategie der ERGO Versicherungsgruppe angeht, haben wir auf der versicherungsgeschäftlichen Seite in den vergangenen Monaten wichtige Weichenstellungen vorgenommen. Beispiele dafür sind die Einführung neuer Produkte in der Lebensversicherung, die Neuordnung unserer Vertriebsorganisationen oder Fortschritte bei der Expansion in Asien im internationalen Geschäft. Die neuen wichtigen Steuerungsinitiativen sind Teil des umfassenden Programms, mit dem wir unsere strategische Aufstellung für die nächsten Jahre beschreiben.“

Die konsequente Ausrichtung der Steuerung auf das Thema Kundenzufriedenheit ist dabei einer der wichtigsten Bausteine. An einer Vielzahl von Kontaktpunkten will ERGO künftig die Kunden befragen. Um die dabei ermittelten Schwachstellen abzustellen und Verbesserungen umzusetzen, soll es künftig an jedem dieser Kontaktpunkte einen strukturierten Prozess geben. Die interne Erfolgsmessung erfolgt dabei über die etablierte Kennzahl Net Promotor Score.

Was die Prozesse angeht, will ERGO mit der Einrichtung des COO Ressorts alle klassischen kundenorientierten Operations-Funktionen – also Antrag, Vertrag und Leistung – im Tarifgeschäft bündeln und in die Verantwortung eines obersten Prozessverantwortlichen, des Chief Operating Officers, geben. Davon verspricht sich das Unternehmen einfachere Prozesse, besseren Service und niedrigere Kosten – also mehr Effizienz und höhere Transparenz. Insbesondere sollen Umfang, Qualität und zeitliche Vorgaben für Services verbessert werden. Über die personelle Besetzung des Ressorts wird der Aufsichtsrat erst nach der Feinkonzeption in einigen Monaten entscheiden.

Pressekontakt:

Alexandra Bufe
Telefon: 0211 / 477 - 3003
Fax: 0211 / 477 - 1511
E-Mail: alexandra.bufe@ergo.de

Unternehmen:

ERGO Versicherungsgruppe AG
Media Relations

Victoriaplatz 2
40198 Düsseldorf

Internet: www.ergo.com

Über die ERGO Versicherungsgruppe

ERGO ist eine der großen Versicherungsgruppen in Deutschland und Europa. Weltweit ist die Gruppe in über 30 Ländern vertreten und konzentriert sich auf die Regionen Europa und Asien. ERGO bietet ein umfassendes Spektrum an Versicherungen, Vorsorge und Serviceleistungen. Im Heimatmarkt Deutschland gehört ERGO über alle Sparten hinweg zu den führenden Anbietern. Rund 48.000 Menschen arbeiten als angestellte Mitarbeiter oder als hauptberufliche selbstständige Vermittler für die Gruppe. 2012 nahm ERGO Beiträge in Höhe von über 18 Mrd. Euro ein und erbrachte für ihre Kunden Versicherungsleistungen von mehr als 17 Mrd. Euro. ERGO gehört zu Munich Re, einem der weltweit führenden Rückversicherer und Risikoträger. Mehr unter www.ergo.com

Disclaimer

Diese Presseinformation enthält in die Zukunft gerichtete Aussagen, die auf derzeitigen Annahmen und Prognosen der Unternehmensleitung der ERGO Versicherungsgruppe beruhen. Bekannte und unbekannt Risiken, Ungewissheiten und andere Faktoren können dazu führen, dass die tatsächliche Entwicklung, insbesondere die Ergebnisse, die Finanzlage und die Geschäfte unserer Gesellschaft wesentlich von den hier gemachten zukunftsgerichteten Aussagen abweichen. Die Gesellschaft übernimmt keine Verpflichtung, diese zukunftsgerichteten Aussagen zu aktualisieren oder sie an zukünftige Ereignisse oder Entwicklungen anzupassen.

logo