



# TietoEnator Business Workshop

## Aktives Beschwerdemanagement – Intelligente Lösungen für die Versicherungswirtschaft

Bestmöglichen Kundenservice bei hoher Wirtschaftlichkeit und auf Dauer sicherstellen; daran entscheidet sich die Wettbewerbsfähigkeit von Versicherungsunternehmen. Das aktive Beschwerdemanagement ist dafür ein effizienter Hebel. Der TietoEnator Business Workshop bietet Ihnen einen schnellen und treffsicheren Blick auf Ihr Beschwerdemanagement und zeigt Ihnen auf Ihre Ausgangslage bezogene Optimierungspotenziale

### Das Vorgehen im Business Workshop

Der TietoEnator Business Workshop findet **bei Ihnen vor Ort** für die Dauer von insgesamt 4 Tagen statt.

Zusammen mit Ihren Fachverantwortlichen werden zunächst während **der ersten beiden Tage** die Theorie des Beschwerdemanagements und die in Ihrem Hause gelebte Praxis gegenübergestellt, um möglichen Schwachpunkte und Stärken zu identifizieren.

In einer TietoEnator internen Klausur werden diese Informationen **am dritten Tag** verdichtet und Umsetzungsperspektiven für mögliche Verbesserungs- und Optimierungspotenziale erarbeitet.

Eine Präsentation und Diskussion der Klausurergebnisse schließen **am vierten Tag** den Workshop ab.

Grundlage des Business Workshops ist ein ganzheitliches Konzeptverständnis für **aktives Beschwerdemanagement**

- von der Beschwerdestimulierung über
- die Beschwerdeannahme und -bearbeitung bis hin
- zur gezielten Auswertung der Beschwerdeinformationen,
- dem Controlling der Aufgabenwahrnehmung und
- der Kosten-Nutzen-Effekte sowie
- der Initiierung und Durchführung von Qualitätsverbesserungsmaßnahmen.

## Die TietoEnator Technik

Mit Hilfe der Techniken des Workshop Consulting (Lean Consulting) werden im TietoEnator Business Workshop mit einem ausgewählten Personenkreis tragfähige, sachgerechte und umfassende Ergebnisse erzielt, und dies bei einem vergleichbar geringen finanziellen und zeitlichen Aufwand.

## Ihr Nutzen

Stellen Sie mit dem Business Workshop Ihr aktuelles Beschwerdemanagement auf den Prüfstand. Vergewissern Sie sich, auf welche Art und Weise Ihr Unternehmen mit jedem einzelnen Kunden umgeht und welche Servicequalität dieser bei Ihnen zu erwarten hat.

### Spezifisches Ergebnis & Gewinn



Der TietoEnator Business Workshop zum aktiven Beschwerdemanagement im Versicherungsunternehmen bietet die Möglichkeit, **schnell und zu überschaubaren Kosten** eine individuelle Analyse zu erstellen, die neben der eigenen Positionsbestimmung auch **Optimierungspotenziale** hinsichtlich Technologieeinsatz und **Handlungsempfehlungen** beinhaltet.

### Kontakt:

Dr. Carsten Hanewinkel  
 Director Complaint Management  
 TietoEnator Consulting  
 Banking & Insurance  
 Overstolzenstr. 2a  
 50677 Köln  
 Tel.: 0221 – 336 300  
[bbetter@TietoEnator.com](mailto:bbetter@TietoEnator.com)  
[www.tietoenator.de](http://www.tietoenator.de)

**TietoEnator** 

Building the Information Society

Dabei verbindet der TietoEnator Business Workshop die Vorteile der Individualität einer teuren Unternehmens- und Prozessberatung mit dem kostengünstigen Ansatz eines 4-tägigen Workshops.

Mit den Workshop-Ergebnissen sind Sie in der Lage, weitere notwendige Schritte zur Optimierung der Schnittstelle zu Ihrer wichtigsten Ressource - Ihren Kunden - einzuleiten.

## Ihr Partner für intelligente Lösungen

TietoEnator betreut die Planung, Konzeption, Organisation und Durchführung des Business Workshops.

Sie stellen Ihre **Fachverantwortlichen** als Teilnehmer dieses **On Site Workshops**.

Der Erfolg wird durch unsere langjährige Erfahrung in der Versicherungsbranche sichergestellt. Sprechen Sie mit uns.



## Von Versicherungsprofis für Versicherungsprofis

TietoEnator ist ein internationaler Beratungskonzern und IT-Dienstleister skandinavischer Herkunft mit mehr als 14.000 Mitarbeitern. In Deutschland ist TietoEnator Consulting schwerpunktmäßig bei Banken und Versicherungen tätig.

TietoEnator betreut die Planung, Konzeption, Organisation und Implementierung aktiven Beschwerdemanagements in Ihrem Unternehmen. Mit einem erfahrenen, hochqualifizierten und motivierten Beraterteam bietet TietoEnator den Versicherungsunternehmen Lösungen für aktuelle Herausforderungen.