



UNSERE DIENSTLEISTUNGEN

Für erfolgreiche
Beratungen



DEUTSCHES
MAKLERFORUM

INHALTSVERZEICHNIS

- 03 Vorwort
 - 04 Exzellenter Service
 - 05 Unser Serviceverständnis
 - 06 Beraterservice
 - 07 Mandantenservice
 - 08 Berater- und Mandantenzufriedenheit
 - 09 Mitarbeiterverwaltung
 - 10 Schadenservice
 - 11 Antrags- und Vertragsbearbeitung
-



SERVICE-HOTLINE:
0941 6022-500

- 12 Policen und Abrechnung
- 13 Fachabteilung KFZ-Versicherung
- 14 Fachabteilung Krankenversicherung
- 15 Fachabteilung LV / bAV / Investment / Immobilien
- 16 Fachabteilung Sachversicherung
- 17 Umstellungsservice Maklerauftrag
- 18 Seminarverwaltung
- 19 Produktmanagement
- 20 Systemintegration
- 21 DMF-Online-System (DOS)
- 22 Unser Serviceversprechen



SCHNELLER, BESSER, EINFACHER DAMIT MEHR ZEIT FÜR DAS WESENTLICHE BLEIBT

Pro Jahr über 274.000 Anrufe, mehr als 970.000 beantwortete Tickets im E-Mail-System oder 53.000 bearbeitete Schadensfälle sprechen eine eindeutige Sprache.

Unsere Aufgabe im Backoffice ist es, unseren Maklerinnen und Maklern 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 Kunden- und Beraterbedürfnissen zu denken.

Dafür stehen 360 Kolleginnen und Kollegen in der Konzernverwaltung mit Rat und Tat an der Seite unserer Maklerinnen und Makler.

Ihr/e

Dr. Stefanie Alt

Vorstand der
TELIS-Unternehmensgruppe

Dr. Martin Pöll

Vorsitzender des Vorstandes der
TELIS-Unternehmensgruppe

Tino Blumenthal

Vorstand der
Deutsches Maklerforum AG



WIR BIETEN IHNEN EXZELLENTEN SERVICE

Beim Deutschen Maklerforum 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 Mitarbeiters in der Konzernzentrale.

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 2021. Unsere Kunden bewerten uns 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.

Ihre Bereichsleitung

Manuela Hennig, Michaela Dürr, Dirk Kahle und Carola Petsch

KUNDENZUFRIEDENHEIT MESSBAR GEMACHT



Der Service der Konzernzentrale für unsere Versicherungsmakler ist bis 08 / 2024 bei jährlicher Prüfung nach Standard „ServiceExcellence“ TÜV Süd-geprüft



UNSER SERVICEVERSTÄNDNIS

UNSERE MOTIVATION

ServiceExcellence bedeutet für uns: Kunden erhalten erstklassigen Service mit Extras on top. Unsere Kunden sind sowohl die Makler als auch die Kunden. Sie stehen im Zentrum unseres Tuns.

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

DMF 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 sich 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.



274.000

ANRUF PRO JAHR
(ANNAHME IN NUR
20 SEKUNDEN ZU
80 PROZENT)



970.000

ANFRAGEN
ÜBER DEN SERVICE-
ASSISTENTEN

BERATERSERVICE

- 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 DMF-Online-System
 - bei Fragen zur Abwicklung und zu Zuständigkeiten im Hause
 - bei Fragen zu privaten Versicherungen
- Annahme und Vorprüfung von Schadensmeldungen und Versand der Schadenanzeigen
- Schnittstelle zu den Fachabteilungen



MANDANTENSERVICE

- erster Ansprechpartner für Ihre Kunden
 - Schadensaufnahme und Versand der Unterlagen
 - Fragen zu Verträgen
 - Änderungen persönlicher Daten
- bAV-Check Anfrage und Antragsrecherche beim Arbeitgeber



„Wir freuen uns, wenn wir am Ende des Tages begeisterte Makler und Kunden haben. Dann haben wir alles richtig gemacht.“

Angie Bergmann und Sabine Ley
Teamleitung



BERATER- UND MANDANTENZUFRIEDENHEIT

- kompetenter Ansprechpartner für:
 - Kunden- und Maklerbeschwerden
 - Schlichtungsstelle
 - Reklamationen
- Schnittstelle direkter Beschwerdeprozess
 - Annahme, Bearbeitung und Reaktion
- indirekter Beschwerdeprozess
 - Controlling und Verbesserungsprozess
- Qualitätsmanagement



„Beschwerden managen, heißt Chancen nutzen! Wir geben unser Bestes, die Anliegen unserer Makler und Kunden ins Positive zu wenden und uns so fortlaufend zu verbessern.“

Johanna Degenhardt
Teamleitung



1.389

NEUE ANBINDUNGEN

MITARBEITERVERWALTUNG

- Betreuung der Makler ab dem Eintritt
- Erstellung und Auswertung von Zusatzvereinbarungen
- Verwaltung der Online-Zugänge (DOS) und Zugänge zu externen Portalen (z. B. ebase)
- Organisation und Begleitung von Auszeichnungen, Beförderungen und Wettbewerben
- Verwaltung nachvertraglicher Regelungen (z. B. Repräsentantenvertrag der DMF)
- 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



SCHADENSERVICE

- Übernahme der Schadenkommunikation zwischen Kunden und Versicherer
- Vorabprüfung der eingereichten Schäden
- Vollständigkeitsprüfung der Schadenanzeigen
- Regulierungsüberwachung mit Wiedervorlagesystem nach 20 Arbeitstagen
- Aktualisierung des Regulierungsstandes im DOS
- komplette Schadenkommunikation für Sie im DOS
- Prüfung bei Schadenablehnung
- Klärung und Prüfung von Beschwerdefällen im Schadenfall



*„Makler und Kunden genießen unser Fachwissen.
Gemeinsam nehmen wir jede Herausforderung an!“*

Meike Huf
Teamleitung



307.000
ANTRÄGE



4.100.000

**FÜR SIE VERARBEITETE
GESCHÄFTSFÄLLE**
(Bearbeitungen, Storno,
Infoblätter, Policen,
Schadeninfos)

ANTRAGS- UND VERTRAGSBEARBEITUNG

ANTRAGSERFASSUNG

- Leengeschäft
- betriebliche Altersvorsorge
- BU-Geschäft
- Sachgeschäft, KFZ
- Gewerbegeschäft
- KV Voll und Zusatz
- Investment
- Bausparer
- Finanzierungen
- Strom- und Gas
- Einholung vorläufiger Deckung
- revisionssichere Archivierung von Anträgen und Beratungsdokumentationen
- papierlose und schnelle Antragsabwicklung

VERTRAGSBEARBEITUNG UND NACHBEARBEITUNGEN VON GESELLSCHAFTEN

- Vertragsänderungen
- Einstellung und Priorisierung von Bearbeitungen und Beitragsrückständen
- Verarbeitung von Stornomitteilungen
- Erstellung von Gesellschaftsaktionen im Umsatzgenerator



„Mit der zeitnahen Antragserfassung und Vertragssachbearbeitung bieten wir wertvolle und professionelle Unterstützung – schnell und unkompliziert.“

Sahit Llugaxhija
Teamleitung



POLICEN UND ABRECHNUNG

POLICIERUNG

- Abgleich Antragstellung zu Policing
- Reklamation von Abweichungen
- Aktualisierung des Datenbestandes
- Hinterlegung aller Policen im DOS
- Policingrecherche*

PROVISIONSABRECHNUNG

- Verbuchung aller Provisionen zu den einzelnen Verträgen
- Reklamation von Abweichungen
- Provisionsrecherche*

*Info zur Policingrecherche

Die Recherche von nicht poliziertem Geschäft erfolgt ca. vier Wochen nach Antragserfassung bei den Gesellschaften.



*„Unser Ziel ist eine optimale Abwicklung des Provisionsgeschäftes –
pünktlich, gewissenhaft und kompetent – so fühlen sich unsere Makler
immer gut betreut.“*

Lisa Pöppl
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



39

Produktpartner der
privaten und gesetzlichen
Krankenversicherung

FACHABTEILUNG KRANKENVERSICHERUNG

- Beratung und Unterstützung im Bereich Krankenversicherung
 - Beratungsvorgehensweise
 - Produkt-/Tarifauswahl
- Angebotserstellung
- Service für Bestandsverträge
 - Umstellungsangebote einholen
 - Tarifwechsel nach § 204 VVG
 - Kindernachversicherung
- Risikovorabfragen



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

Eva-Maria Kostal

Teamleitung



8.400

eingereichte bAV-CHECKS

Wir klären für Sie die
Möglichkeiten einer bAV
mit dem Arbeitgeber
Ihres Kunden

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



*„Maklerzufriedenheit ist unsere Leidenschaft. Unsere Makler
stehen bei uns an oberster Stelle und erhalten den besten Service.“*

Kathrin Ottl und Dominik Schoppe

Teamleitung LV/BAV | Teamleitung Investment/Immobilien



2.500

ANGEBOTE
PRO MONAT

FACHABTEILUNG SACHVERSICHERUNG

- Beratung und Unterstützung 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



„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



„Mit Leidenschaft optimieren wir die privaten Sachverträge der Kunden – mit unseren exklusiven Umstellungskonzepten.“

Sebastian Oswald
Teamleitung



1.934 SEMINARE UND
VERANSTALTUNGEN MIT
21.437 TEILNEHMERN
PRO JAHR

SEMINARVERWALTUNG

- Unterstützung bei Seminaren und Ausbildungen
- 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



„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



PRODUKTMANAGEMENT

- 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 kundenfreundliche 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 Makler
- Unterstützung der Optimierung von Beratungsprozessen und der Implementierung von Produkten in Online-Systemen



„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



SYSTEMINTEGRATION

- technische Unterstützung und Beantwortung von IT-Anfragen zu hauseigenen 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



„Wir sorgen für die Leistungsfähigkeit und Verfügbarkeit der IT-Infrastruktur. Dazu überwachen wir die Systeme mit mehr als 4.500 Sensoren.“

Andreas Butschan
Teamleitung



DMF-ONLINE-SYSTEM (DOS)

Im DOS haben wir Lösungen integriert, damit Sie Ihr Tagesgeschäft einfacher und schneller erledigen können.

ZUM BEISPIEL:

- vollumfängliches Kunden- und Vertragsmanagementsystem, z.B.:
 - Wiedervorlagesystem
 - Dokumentenverwaltung
 - weltweiter Rund-um-die-Uhr-Zugriff auf Kundendaten, Bearbeitungen, Verträge, Vergleichsrechner, Tarifierungsprogramme, Korrespondenzen
 - Kundendashboard
- Online Nacharbeiten erledigen
- Online Datenaktualisierung der Kundendaten
- elektronisches Angebots- und Antragssystem (EAAS)
- Softfair-Vergleichsprogramm für Sach, LV, KV
- Nafi Kfz-Vergleichsprogramm
- Beratungskonzepte und Potenziale zur Vorbereitung Ihrer Beratung
- Serviceassistent als Schnittstelle zum Backoffice und zu Produktpartnern



UNSER SERVICEVERSPRECHEN

Wir bearbeiten Ihre Anliegen immer schnellstmöglich. Für die verschiedenen Arbeitsprozesse benötigen wir folgende, maximale Bearbeitungszeit:

KV Voll-Anträge und Investmentanträge	1 Arbeitstag
Antragserfassung	3 Arbeitstage
allg. Bearbeitung von Tickets / E-Mails	3 Arbeitstage

80 PROZENT
ALLER ANRUFEN WERDEN
INNERHALB VON
20 SEK. ENTGEGEN-
GENOMMEN



SERVICE-HOTLINE:
0941 6022-500

TELEFONISCHE ERREICHBARKEIT:

Mo – Do 8.30 – 18.00 Uhr
Fr 8.30 – 16.00 Uhr

Sie erreichen uns auch per E-Mail über den Service-assistenten im DOS.



IHRE VORTEILE ALS MAKLER BEI DMF

BERATUNG MIT SYSTEM DURCH

- strukturierte Vorgehensweise
- nachvollziehbare Beratungsschritte
- kundenorientierte Vorgehensweise
- hohe Beratungsqualität

IMAGEGEWINN DURCH

- professionellen Auftritt
- hohe Kundenzufriedenheit
- erfolgsorientiertes Marketingkonzept
- starke Kundenbindung

WACHSTUM DURCH

- hohe Vertragsdichte
- schnellen Bestandsaufbau
- neue Beratungsansätze
- steigendes Einkommen um bis zu 50 Prozent

Der Service der Konzernzentrale für unsere
Versicherungsmakler ist bis 08 / 2024 bei
jährlicher Prüfung nach Standard
„ServiceExcellence“ TÜV Süd-geprüft



Deutsches Maklerforum AG

Ziegetsdorfer Straße 118
93051 Regensburg

Telefon: 0941 6022-500
Telefax: 0941 6022-4500

service@deutsches-maklerforum.de
www.deutsches-maklerforum.de

RUNDUM
BESSER BERATEN

www.deutsches-maklerforum.de

 **DEUTSCHES
MAKLERFORUM**