

Erfolgsgeschichte Janitos Versicherung AG



Branche:
Versicherung



Standort:
Heidelberg



Größe:
Ca. 180 Mitarbeitende



Ansprechperson:
Christian Elson



Christian ist seit über 14 Jahren bei der Janitos Versicherung AG tätig. Nach seinem Einstieg im Kundenservice erfolgte seine Entwicklung über die Teamleitung bis zum Posten des Bereichsleiters für Vertriebs- und Kundenservice. Heute ist er für die Weiterentwicklung sämtlicher Serviceprozesse verantwortlich und verbindet dabei moderne Technologien mit einem klaren Fokus auf Mitarbeitende und Kundenerlebnis. Sein Anspruch ist es, dass Digitalisierung nicht Menschen ersetzt, sondern ihnen Freiräume für anspruchsvolle und sinnstiftende Aufgaben schafft.

ZIELSETZUNGEN DER JANITOS VERSICHERUNG AG



**MEHR ZEIT FÜR GUTEN
KUNDENSERVICE**



**MODERNE DIGITALE
KOMMUNIKATION**



**DIGITALISIERUNG
SINNVOLL EINSETZEN**

Die Janitos Versicherung AG verfolgt das Ziel, Serviceprozesse konsequent zu digitalisieren, um Mitarbeitenden mehr Zeit für persönliche Beratung und hochwertigen Kundenservice zu verschaffen. Gleichzeitig sollen Kund:innen und Makler:innen Informationen, Dokumente und Unterschriften schnell, sicher und ohne Medienbrüche austauschen können. Neue Prozesse werden gemeinsam mit den Teams entwickelt, während KI und Automatisierung gezielt eingesetzt werden, um Routineaufgaben zu reduzieren und den Fokus auf die persönliche Betreuung zu stärken.

„Digitalisierung funktioniert nur, wenn sie den Menschen den Arbeitsalltag wirklich erleichtert.“



Mit der fortschreitenden Digitalisierung stiegen auch bei der Janitos Versicherung AG die Anforderungen an eine moderne Kundenkommunikation. Viele Prozesse wurden noch über klassische Kanäle abgewickelt, Einwilligungen mussten eingeholt und Dokumente auf unterschiedlichen Wegen ausgetauscht werden. Das kostete Zeit und erschwerte eine durchgängig digitale Bearbeitung. Gleichzeitig wuchs der Wunsch, Kund:innen und Makler:innen einfache, schnelle und medienbruchfreie Serviceprozesse anzubieten und Mitarbeitende bei wiederkehrenden Aufgaben gezielt zu entlasten.

„Der Kunde hat das Gefühl mit einem modernen Unternehmen zusammenzuarbeiten.“

Mit dem Anspruch, Serviceprozesse konsequent zu digitalisieren und Mitarbeitende im Arbeitsalltag zu entlasten, suchte die Janitos Versicherung AG nach einer Lösung, die sich nahtlos in bestehende Abläufe integrieren lässt. Ziel war es, Kund:innen und Makler:innen Informationen, Dokumente und Unterschriften einfach, schnell und ohne Medienbrüche bereitzustellen – und gleichzeitig den persönlichen Service weiter zu stärken.

Den Einstieg machte Janitos Versicherung AG mit einem ersten Flixcheck zur Einholung der Einwilligung für die digitale Kundenkommunikation. Schnell zeigte sich das Potenzial der Plattform: Nach und nach wurden weitere Prozesse wie Adress- und Bankverbindungsänderungen, der Versand von Angeboten und Anträgen sowie zuletzt auch der digitale Widerrufsprozess über die Unternehmenswebsite mit Flixcheck umgesetzt. Aus einem einzelnen Anwendungsfall entwickelte sich so Schritt für Schritt eine zentrale Plattform für die digitale Kundenkommunikation.



Über Flixcheck:

Flixcheck digitalisiert und automatisiert Kundenprozesse. Unternehmen können sicher und schnell Daten, Dokumente, Fotos und Unterschriften erfassen – ohne App oder Softwareinstallation. Mit Omnichannel-Kommunikation (E-Mail, SMS, Webseiten) ist Flixcheck flexibel einsetzbar. Zusätzlich werden alle Daten DSGVO-konform auf deutschen Servern gespeichert.

Aus einem Use Case wurde die Plattform für digitale Kundenkommunikation

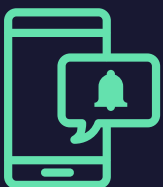
Der Einstieg erfolgte mit einem konkreten Anwendungsfall: Der digitalen Einholung der Einwilligung zur Kommunikation per E-Mail. Statt Formulare auf klassischen Wegen auszutauschen, können Kund:innen die **Zustimmung heute direkt über ein Online Formular auf dem Smartphone oder Tablet erteilen**. Dadurch wurde die Grundlage geschaffen, die Kundenkommunikation Schritt für Schritt konsequent zu digitalisieren.

Aus diesem ersten Use Case entwickelte sich schnell mehr. Heute nutzt die Janitos Versicherung AG Flixcheck unter anderem für Adress- und Bankverbindungsänderungen, den Versand von Angeboten und Anträgen sowie für den digitalen Widerrufsprozess auf der Unternehmenswebsite. Die Plattform wurde nahtlos **in die bestehenden Serviceabläufe integriert** und ermöglicht es Mitarbeitenden, Kund:innen und Makler:innen **Informationen, Dokumente und Unterschriften schnell, sicher und ohne Medienbrüche auszutauschen**.

Christian beschreibt dabei vor allem den Mehrwert für den Arbeitsalltag: Statt Kund:innen auf Papierformulare oder E-Mails zu verweisen, können Service-Mitarbeitende das passende Formular direkt während des Gesprächs versenden. Kund:innen erledigen ihre Anliegen bequem auf dem Smartphone und geben regelmäßig positives Feedback: „**Das ist ja mega cool, danke, dass es so einfach ist.**“ Für Janitos Versicherung AG ist genau dieses Feedback ein Beleg dafür, dass Digitalisierung den Service verbessert – sowohl für Kund:innen als auch für die Mitarbeitenden.

Heute ist Flixcheck ein **fester Bestandteil der digitalen Kundenkommunikation** bei Janitos Versicherung AG. Was mit einem einzelnen Anwendungsfall begann, hat sich zu einer zentralen Plattform entwickelt, mit der das Unternehmen seine Serviceprozesse kontinuierlich erweitert und den digitalen Wandel konsequent vorantreibt.

Ohne Installation – Sofort Loslegen!



Push-Benachrichtigungen



Formularvorlagen



Massenversand



1 Account – Mehrere User