

5 Fragen an ...

Marcel Fiege

Marcel Fiege, Gebietsdirektor der GD Dortmund, ist ein echtes SIGNAL IDUNA-Eigengewächs. Er startete am 1. September 1992 seine Ausbildung zum Versicherungskaufmann bei der SIGNAL Versicherung, die er im Juni 1995 erfolgreich abschloss. Nach mehreren weiteren SI-Stationen – unter anderem von 2000 bis 2007 bei der Personalentwicklung/Ausbildung Betrieb – wurde er zum 1. Januar 2018 Verkaufsleiter der Gebietsdirektion Dortmund. Seit Anfang 2021 ist der Dortmunder Gebietsdirektor. In der Freizeit spielt der 48-jährige Familienvater gerne Fußball.

1. Welche Eindrücke sind Ihnen von Ihrer Anfangszeit bei SIGNAL IDUNA in Erinnerung geblieben?

Ich habe nur gute Erinnerungen und kann heute noch sagen, dass ich mich seinerzeit als Heranwachsender – damals war ich noch minderjährig – für das richtige Unternehmen entschieden habe. Die Arbeitswelt von damals kann man nicht mit der heutigen vergleichen. Die HV Dortmund hatte 1992 noch eine „Rohrpost“, durch welche Unterlagen durch die HV geschickt wurden. „Bildschirmtext“ kurz BTX war das Maß aller Dinge – Internet kannte man noch nicht. Und die damaligen Bildschirme hätten heute einen Platz im Museum verdient. Jedoch das Miteinander im Unternehmen hatte damals wie heute einen hohen Stellenwert und hat sicherlich dafür gesorgt, dass ich so lange und gerne für das Unternehmen arbeite.

2. Was war Ihr bisher eindrucksvollstes Erlebnis bei SIGNAL IDUNA?

Es gab nicht das eine Erlebnis. Ich durfte in meiner Zeit in der Personalentwicklung fast zwanzig Jahre lang junge Menschen im Unternehmen begleiten. Heute freue ich mich immer wieder, wenn ich auf diese Kolleginnen und Kollegen stoße – mit einigen darf ich heute regelmäßig zusammenarbeiten. Sowohl an den HV-Standorten als auch im Vertrieb haben viele dieser jungen Menschen ihre Chance

bekommen und genutzt. Es bereitet mir schon eine innere Zufriedenheit, diese Menschen ein Stück weit begleitet zu haben. Auch heute habe ich das große Glück, mit meinem Team an der Entwicklung vieler Menschen teilzuhaben und tolle Ergebnisse zu sehen. Das macht mir große Freude, ist aber kein Sprint, sondern ein Marathon.

3. Hat sich Ihre Arbeit in den vergangenen Jahren beispielsweise im Rahmen von VISION2023 oder Agile@SI verändert? Was kommt Ihnen entgegen und was weniger?

Das Unternehmen hat sich in ganz vielen Bereichen gewandelt. Abläufe, welche früher viel Zeit in Anspruch genommen haben, funktionieren heute deutlich schneller. Die Entwicklungszyklen sind merklich kürzer. Das kommt beispielsweise bei der Produktentwicklung/-anpassung insbesondere dem Vertrieb häufig entgegen.

Veränderungen und Anpassungen haben aber gleichzeitig auch zur Folge, dass es an der einen oder anderen Stelle zunächst etwas unruhig laufen kann. Ich habe aber den Eindruck, dass wir auch diese Dinge immer besser in den Griff bekommen. Persönlich bin ich absolut überzeugt davon, dass wir als Konzern den richtigen Weg eingeschlagen haben. Auch wenn es sicherlich immer Dinge gibt, die man verbessern kann. Das muss auch so sein. Denn ein Unternehmen sollte

immer in Bewegung bleiben. Wenn ich SIGNAL IDUNA aus dem Jahre 2015 mit heute vergleiche, bin ich froh, dass wir uns so gut entwickelt haben. Und ich bin fest davon überzeugt, dass wir im Jahr 2030 froh sein werden, nicht mehr in 2022 zu sein.



Marcel Fiege, gddo-63130

4. 2022 haben wir die Themen „Kunde“ und „Service“ nochmals stärker in den Fokus gerückt und auch die Service-Initiative „Gemeinsam begeistern“ gestartet. Was macht für Sie guten Service aus und wie unterstützen Sie in Ihrer Funktion dabei, positive Kundenerlebnisse zu schaffen?

In erster Linie sind unsere Agenturen und Kooperationspartner meine Kunden beziehungsweise die meines Teams. In dieser Rolle versuchen wir

stets alles zu tun, damit unsere Kunden ihre Ergebnisse und ihre Aufgabengebiete möglichst erfolgreich gestalten können. Das geht nur mit einem funktionierenden Team. Und das habe ich! Gute Ergebnisse schaffen wir nur, wenn wir uns konstruktiv kritisch mit bestimmten Dingen auseinandersetzen. Auch wenn am Ende immer das Ergebnis zählt, dürfen auf dem Weg dahin aber individuelle Situationen nicht unberücksichtigt bleiben.

5 Fragen an ...

Ute Bürgermeister

Ute Bürgermeister (vakv1-93752) startete ihre berufliche Laufbahn bei SIGNAL IDUNA 1994 in Hamburg in der Telefonzentrale und telefonischen Antragsaufnahme. 1997 wechselte sie in den Kundenservice (ehemals auch Service Center). Seit Ende 2021 arbeitet die gebürtige Hamburgerin in der Krankenversicherung in einem der ersten agilen Customer Loyalty Teams als Kundenanliegenmanagerin für Vertragsänderungen.

1. Welche Eindrücke sind Ihnen von Ihrer Anfangszeit bei SIGNAL IDUNA in Erinnerung geblieben?

Ich bin 1994 in der damaligen Telefonzentrale in der Hauptverwaltung Hamburg bei Heidrun Ackermann gestartet. 1995 wurde die telefonische Antragsaufnahme ins Leben gerufen, der Vorläufer des späteren Kundenservices. Hier haben wir damals zu zweit per Telefon Bank- und Adressdatenänderungen und kleine Anliegen von Kunden bearbeitet. In den Folgejahren wuchs der Kundenservicebereich stetig, von anfänglich fünf Kollegen auf eine große Abteilung, dem späteren Service Center.

2. Was war Ihr bisher eindrucksvollstes Erlebnis bei SIGNAL IDUNA?

Das stetige Wachsen von einst nur zwei Mitarbeitern auf die spätere große Abteilung an beiden Standorten

5. Was schätzen Sie an SIGNAL IDUNA, wo sehen Sie noch „Luft nach oben“?

Das Unternehmen gibt mir seit über dreißig Jahren die Möglichkeit, mich persönlich und beruflich zu entwickeln. Dafür bin ich sehr dankbar. Ich habe immer das Gefühl gehabt, dass diese Möglichkeit jeder bei uns bekommt. Zum Erfolg gehört aber auch ein gewisses Maß an Eigenmotivation. Ich bin absolut davon

überzeugt, dass wir ein richtig geiles Unternehmen sind. Das erlebe ich tagtäglich und versuche auch, das zu transportieren. Natürlich gibt es auch mal Tage und Themen, auf die man verzichten könnte. Aber das gehört nun mal dazu. Insbesondere aus solchen Situationen kann man wieder positive Lehren ziehen, die einen später weiterbringen.



Ute Bürgermeister, vakv1-93752

Hamburg und Dortmund mit Spezifikationen auf alle Sparten wie Krankenversicherung, Leben, Sach, Unfall, Reise-Kranken und Inkasso live miterleben, war schon ein besonderes Erlebnis für mich. Ich war und bin also in diesem Bereich eine „Frau der

ersten Stunde“. Ich habe gesehen, wie wir den Kinderschuhen entwachsen sind und sich die Welt rund um den Kunden stetig weiterentwickelt hat.

3. Hat sich Ihre Arbeit in den vergangenen Jahren beispielsweise im Rahmen von VISION2023 oder Agile@SI verändert? Was kommt Ihnen entgegen und was weniger?

Ja sehr. Im Kundenservice waren wir eher an bestehende Rahmenbedingungen gebunden. Sei es der Dienstplan oder auch die Arbeit selbst. Viel musste aus der Bearbeitung an andere Stellen weitergegeben werden, ohne zu wissen, was aus dem Vorgang wurde. Das hat mich sehr gestört, weil ich eigentlich dem Kunden immer von A bis Z helfen wollte. Ich habe mir oft die Versicherungsnummern notiert, um zu sehen, ob dem Kunden zu seiner Anfrage auch tatsächlich geholfen oder was aus