

Unsere Fragen an Andrea Jirout – Service Agent in der ZSG



Andrea, kannst du uns über deinen beruflichen Werdegang erzählen?

Im Jahr 2017 begann ich bei Zurich zu arbeiten. Davor war ich Friseurin und häufig bis in die Abendstunden im Salon beschäftigt. Mit der Zeit entstand in mir der Wunsch nach einer beruflichen Veränderung. Da mein Mann schon bei Zurich tätig war und ich durch ihn viele positive Eindrücke vom Unternehmen bekam, entschloss ich mich damals, mich ebenfalls zu bewerben. Diese Entscheidung habe ich bis heute nicht bereut – ich bin sehr zufrieden und froh, diesen Schritt gegangen zu sein.

Wie hast du den Bewerbungs- und Einstellungsprozess bei Zurich erlebt?

Zunächst gab es ein kurzes Telefonat, gefolgt von einem ersten Gespräch über Teams, bei dem ich meine zukünftige Führungskraft kennenlernte. Zum zweiten Termin wurde ich ins Wiener Büro eingeladen, um vor Ort zu schnuppern und meine Führungskraft persönlich kennenzulernen. Bei der Einführung bekommt man einen Fachcoach an die Seite gestellt, der einem alles zeigt, was man für die neue Aufgabe wissen muss. Anfangs hatte ich das Gefühl, mit meinen vielen Fragen zur Last

zu fallen – doch für meinen Fachcoach war das nie ein Problem, er hatte dafür stets volles Verständnis. Gerade deshalb habe ich alles Wichtige gelernt.

Wie erlebst du deinen typischen Arbeitstag in der ZSG?

Mein Arbeitstag beginnt meist gegen 7 Uhr, manchmal starte ich auch erst um 8 Uhr. Wir haben einen Dienstplan, wo wir aber schon zu Monatsbeginn aktiv an unserer Einsatzplanung mitwirken können. Zu Beginn des Tages lege ich zunächst die aktuellen Akten an. Im Verlauf des Tages habe ich zwei bis drei Stunden Telefondienst, in denen ich mit Kundinnen und Kunden spreche, die sich zu einem Schadenfall erkundigen oder Fragen zu ihrer Polizze haben. Dabei versuche ich, die Referentinnen und Referenten aus den Fachbereichen bestmöglich zu unterstützen – viele Anliegen kann ich bereits selbst klären, gerade bei einfacheren Fragen.

Was mir besonders gefällt: Wir betreuen im Service Center alle Versicherungssparten. Dadurch ist kein Tag wie der andere, und es gibt immer wieder Neues zu lernen. Mein Hintergrundwissen erweitert sich dadurch stetig, was meinen Arbeitsalltag abwechslungsreich macht.

Zu meinen Aufgaben gehört auch die Bearbeitung verschiedener Portale, wie zum Beispiel das Top Service Portal, über das Besichtigungsaufträge erteilt werden, oder der Kurzschadendienst, etwa bei Windschutzscheiben-Schäden. Natürlich gehört auch der tägliche E-Mail-Verkehr zu meinem Arbeitsalltag dazu.

Welche Aufgaben und Tätigkeiten bereiten dir besonders Freude?

Ich bin ein sehr kommunikativer Mensch und es macht mir große Freude, Kundinnen und Kunden am Telefon zu unterstützen. Besonders schätze ich, dass ich in meiner Position viel Hintergrundwissen zu allen Versicherungssparten sammeln kann und jeden Tag etwas Neues lerne. Ein weiteres Highlight ist für mich die Möglichkeit, meine Erfahrung weiterzugeben: Ich unterstütze gerne bei der Einarbeitung neuer Kolleginnen und Kollegen im Telefondienst – vielleicht ja schon bald dich! 😊

Wie erlebst du die Zusammenarbeit mit deinen Kolleginnen und Kollegen & deiner Führungskraft?

Unsere Führungskraft hat stets ein offenes Ohr für uns und nimmt sich Zeit für unsere Anliegen. Einmal im Monat kommen wir als Team zusammen, um uns auszutauschen und gemeinsam aktuelle Themen zu besprechen. Auch außerhalb dieser Treffen bleibt immer wieder Raum für einen entspannten Kaffeepausch. Zwei Tage pro Woche sind wir gemeinsam im Büro, was den persönlichen Kontakt und das Teamgefühl zusätzlich stärkt.

Was erwartet neue Mitarbeitende im Team?

Neue Kolleginnen und Kollegen werden bei uns Schritt für Schritt an die verschiedenen Aufgaben herangeführt. Zu Beginn lernen sie unsere Systeme kennen und erhalten eine fundierte Einführung – den Beginn macht das Thema Kfz, insbesondere mit der Freigabe von Besichtigungen im TOP Service Portal. Sobald man sich in diesem Bereich sicher fühlt, folgt die nächste Aufgabe.

In der Regel geht es dann weiter mit der Anlage von Schadensakten. Hier beginnt man zunächst mit einer kleinen Anzahl, um Sicherheit zu gewinnen und sich nach und nach zu steigern. So bauen wir das nötige Wissen Stück für Stück auf, bis man sich gut vorbereitet und sicher für den Telefondienst fühlt.

Was ist, wenn ich gar nicht gerne telefoniere, aber trotzdem in die Versicherungsbranche einsteigen möchte?

Dann haben wir auch andere spannende Positionen bei uns. Neben dem Telefondienst gibt es bei uns auch viele Bereiche, in denen der Fokus auf der schriftlichen Bearbeitung von Fällen liegt und Telefonate nur selten vorkommen. So findet bei uns jede und jeder die passende Aufgabe – ganz nach den eigenen Stärken und Vorlieben 😊

Informiere dich da einfach gerne [in unserem Stellenportal](#).