

28.01.2009 - 11:17 Uhr

Allianz Suisse crée un centre de service à la clientèle

Zurich (ots) -

Allianz Suisse crée un centre de service à la clientèle Allianz Suisse souhaite simplifier sa structure d'organisation et accroître son efficience tout en continuant d'améliorer ses prestations à l'égard de sa clientèle - notamment grâce à la mise en place d'un centre de service destiné à son million de clients.

Ces deux prochaines années, Allianz Suisse se consacrera à la simplification de son organisation, avec pour objectif de mieux orienter encore ses structures et ses processus sur les besoins de ses clients. À cet effet, elle va entre autres mettre sur pied un centre de service qui aura pour mission de recevoir de manière centralisée les demandes des clients et d'y répondre. Le centre sera lancé ces prochains mois dans le cadre d'une phase pilote, avant d'être peu à peu développé à l'ensemble de l'entreprise.

Autres signes de cette focalisation sur la clientèle: le renforcement des différents canaux de distribution et la création d'un service Gestion du marché. De même, toutes les tâches relatives au déroulement administratif des affaires - traitement des sinistres, administration des contrats, informatique ainsi que le centre de service à la clientèle bientôt mis en place - seront regroupées dans le nouveau ressort Opérations. La "technique de l'assurance" (développement de produits, tarification, politique de souscription, etc.) se verra également attribuer un propre ressort. Ce regroupement et cette spécialisation permettront de meilleures prestations de service à moindres coûts, grâce notamment à la simplification et à la réduction des charges administratives.

Allianz Suisse estime que, d'ici 2011, les suppressions de postes au sein de la direction ainsi que du service interne des agences générales indépendantes seront de l'ordre de quelque 250. Cette réduction du personnel pourra en grande partie être compensée par la fluctuation naturelle et les remaniements internes, tandis que le centre de service à la clientèle sera à l'origine de la création d'une centaine d'emplois. Des licenciements ne sont toutefois pas exclus dans certains cas, pour lesquels un train de mesures sociales sera prévu.

Face à une conjoncture de plus en plus difficile, Allianz Suisse renforce ainsi à temps sa position concurrentielle. Manfred Knof, CEO d'Allianz Suisse, indique à ce propos: "Allianz Suisse se trouve certes en bonne posture. Mais ces derniers mois, le contexte économique de l'industrie financière dans son ensemble s'est profondément modifié. Face à la concurrence qui ne cessera de s'intensifier, ces mesures en faveur de la focalisation sur la clientèle et de l'accroissement de l'efficacité nous aideront à conserver notre position de force et à la consolider à l'avenir. D'ici 2011, nous voulons économiser 50 millions de francs."

Contact:

Communication d'entreprise Allianz Suisse
E-Mail: press@allianz-suisse.ch

Hansjörg Leibundgut
Tél.: +41/58/358'88'01
E-Mail: hansjoerg.leibundgut@allianz-suisse.ch

Bernd de Wall
Tél.: +41/58/358'84'14
E-Mail: bernd.dewall@allianz-suisse.ch

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/fr/pm/100008591/100576823> abgerufen werden.