

28.01.2009 - 11:15 Uhr

## Allianz Suisse baut Kundenservice-Center auf

Zürich (ots) -

Die Allianz Suisse will ihre Serviceleistungen gegenüber den Kunden weiter verbessern, ihre Organisationsstruktur vereinfachen und ihre Effizienz steigern. Dazu gehört u.a. der Aufbau eines Kundenservice-Centers für die rund 1 Million Kunden.

Die Allianz Suisse wird in den kommenden zwei Jahren ihre Organisation vereinfachen. Ziel ist es, Strukturen und Prozesse noch besser auf die Bedürfnisse der Kunden auszurichten. Zu diesem Zweck wird unter anderem ein Kundenservice-Center aufgebaut, das Kundenanfragen zentral entgegen nimmt und beantwortet. Der Start des Centers erfolgt in den kommenden Monaten mit einem Pilotbetrieb und wird dann schrittweise auf das ganze Unternehmen ausgedehnt.

Ebenfalls im Zeichen der Kundenorientierung werden die verschiedenen Vertriebskanäle ausgebaut und ein eigener Bereich "Marktmanagement" geschaffen. Im Weiteren werden alle Aufgaben, die die administrative Geschäftsabwicklung betreffen - Schadenbearbeitung, Vertragsverwaltung, Informatik und das neue Kundenservice-Center - in einem neuen Ressort "Operations" zusammengefasst. Die so genannte Versicherungstechnik (Produktentwicklung, Tarifierung, Zeichnungspolitik u.a.) wird ebenfalls in einem Ressort vereinigt.

Dank der Zusammenfassung und Spezialisierung können die Serviceleistungen besser und günstiger erbracht werden, insbesondere in dem administrative Arbeiten vereinfacht und reduziert werden. Die Allianz Suisse schätzt, dass bis 2011 die Zahl der Stellen in der Direktion und im Innendienst der selbständigen Unternehmerngeneralagenturen um rund 250 abnehmen wird. Die Stellenreduktion kann grösstenteils über die natürliche Fluktuation und interne Umbesetzungen aufgefangen werden. Im neuen Kundenservice-Center werden knapp 100 neue Stellen geschaffen. In Einzelfällen können Kündigungen aber nicht ausgeschlossen werden. Für diesen Fall steht ein Massnahmenpaket zur sozialen Abfederung bereit.

Die Allianz Suisse bringt sich in einem durch die Finanzmarktkrise verschärften Marktumfeld frühzeitig in eine weiter verbesserte Wettbewerbsposition. Dazu Manfred Knof, CEO der Allianz Suisse: "Die Allianz Suisse steht solide da. Die wirtschaftlichen Rahmenbedingungen haben sich aber für die Finanzwirtschaft insgesamt in den letzten Monaten grundlegend verändert. Der Wettbewerb wird an Intensität zunehmen. Mit dem Schritt in Richtung Kundenfokussierung und Effizienzsteigerung wollen wir unsere derzeit starke Position halten und weiter ausbauen. Wir wollen bis 2011 rund 50 Mio. Franken einsparen."

Kontakt:

Unternehmenskommunikation Allianz Suisse

E-Mail: [press@allianz-suisse.ch](mailto:press@allianz-suisse.ch)

Hansjörg Leibundgut

Tel.: +41/58/358'88'01

E-Mail: [hansjoerg.leibundgut@allianz-suisse.ch](mailto:hansjoerg.leibundgut@allianz-suisse.ch)

Bernd de Wall

Tel.: +41/58/358'84'14

E-Mail: [bernd.dewall@allianz-suisse.ch](mailto:bernd.dewall@allianz-suisse.ch)

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/de/pm/100008591/100576822> abgerufen werden.