

Váš dopis zn.:

Ze dne:

Naše zn.:

Vyřizuje: R.ARNOŠTOVÁ

Tel.: +420224405057

Fax:

E-mail: renata.arnostova@allianz.cz

Datum: 20. 11. 2014

Poděkování

Touto cestou bych ráda poděkovala společnosti OpenOne a především konzultantce paní Ladě Brejníkové za revizi procesu řešení stížností v Allianz pojišťovně.

Ve spolupráci s OpenOne se nám podařilo odhalit klíčové oblasti pro zlepšení celého procesu tak, aby byl efektivní a přívětivý jak pro zaměstnance, tak především pro naše klienty. Řadu výstupů již s úspěchem realizujeme v praxi. Přešli jsme z decentralizovaného procesu řešení stížností na centralizovaný, nastavujeme nová KPI a SLA včetně reportingu celého procesu. Jednou z novinek, kterou chceme vyzkoušet právě na základě doporučení OpenOne, bude zjišťování spokojenosti klientů s vyřízením stížností.

Díky osobní zkušenosti konzultantky s problematikou řešení stížností jsme měli možnost konzultovat nejen proces řešení stížností jako takový, ale i konkrétní stížnosti. Pohled nezávislého „pozorovatele“ tak byl pro nás velmi cenný. Allianz pojišťovna nabízí svým klientům velmi kvalitní produkty. Těm musí odpovídat i kvalita služeb, kam řešení stížností bezesporu patří.


Renáta Arnoštová
produktový specialista