

# Zit helpen in je DNA?

## Word onderdeel van onze internationale familie.

### Trafficer Serviceteam

#### Wie zijn we

Wij zijn Allianz Global Assistance, internationaal marktleider in hulpverlening en reisverzekeringen. Wereldwijd werken er meer dan 17.000 werknemers bij ons die samen ruim 70 talen spreken. In Nederland zijn we met ongeveer 450 collega's. Vanuit onze eigen alarmcentrale helpen we mensen in binnen- en buitenland.

Ongeveer 250 miljoen mensen (4% van de totale wereldpopulatie) maken wereldwijd gebruik van onze services. We maken onderdeel uit van de internationale Allianz Group, met haar hoofdkantoor in München.

#### De afdeling

Het Service Team bestaat uit 35 medewerkers, die gespecialiseerd zijn in dienstverlening per telefoon en email ten behoeve van reisverzekeringen en aanverwante producten. Het Service Team is een dynamische afdeling waar de klant centraal staat.

De afdeling werkt sinds kort met zelfsturende teams. Als trafficer begeleid jij de teams in deze verandering. Op basis van rapportages (cijfers) ondeneem je elke dag acties en stuur je bij. Je kijkt goed naar de KPI's en vertaalt deze naar de dagelijkse operatie. Hierbij houd je rekening met seizoensinvloeden en pas je de planning waar nodig aan.

#### Wat ga je doen?

Als trafficer ben je verantwoordelijk om de volgende KPI's te behalen:

1. Een kwalitatieve en sluitende korte termijn planning;
2. Servicelevel van 80%;
3. Mail response rate per uur;
4. Productiviteit (aantal telefoongesprekken/ mailtjes per medewerker per uur).

Je voert de volgende werkzaamheden uit:

- Coördineren van de planning van de dag;
- Aansturen van de mensen die de betreffende dag werken en zorgdragen voor een stabiel rooster;
- Rapporteren van relevante informatie over de medewerkers aan de betreffende manager;
- Sturen op KPI's;
- Nemen van pragmatische acties aan de hand van analyses en rapportages, zodat er rust is op de afdeling en de KPI's worden behaald op dagniveau;
- Vastleggen van events en incidenten.



Verzekeringen



Informereren



Hulpverlening



Internationaal

# Zit helpen in je DNA?

Word onderdeel van onze internationale familie.

## Trafficer Serviceteam

### **Wat verwachten we van je**

- Minimaal HBO werk- en denkniveau (bij voorkeur Bedrijfskunde, Commerciële Economie of Bedrijfseconomie);
- Je hebt goede sociale en communicatieve vaardigheden;
- Je hebt een hands-on mentaliteit en bent proactief;
- Je hebt ervaring binnen de zakelijke dienstverlening en klantenservice;
- Je bent fulltime beschikbaar;
- Jij beschikt over minimaal 2 jaar werkervaring met het verbeteren van processen en coördineren van een afdeling;
- Je hebt ervaring met telefonie en routingssystemen.

### **Wat kun je van ons verwachten**

We bieden je een veelzijdige en uitdagende baan in een informele organisatie. Je kunt rekenen op een aantrekkelijk en marktconform salaris, 25 vakantiedagen + 13 ATV dagen, een pensioenregeling, collectieve ziektekostenverzekering en kortingen op bepaalde verzekeringen.

### **Interesse?**

Wanneer je geïnteresseerd bent stuur ons dan je CV en korte motivatie, met vermelding van de functie. Deze kun je sturen naar [vacature.nl@allianz.com](mailto:vacature.nl@allianz.com). Voor vragen kun je contact opnemen met Donja de Groot op 020-5618797.

### **Bedrijfsinformatie**

<http://www.allianz-assistance.nl/WerkenBij/werken-bij>