



Claims Reporting & Quality Analyst (V/M/X)

Welkom bij Yuzzu

Yuzzu is een verzekeringstussenpersoon van de AXA Groep. Als nieuwe medewerker verwelkomen we jou in een dynamische en verrassende werkomgeving, waar we altijd klare taal spreken en onze beloftes nakomen. Als lid van de AXA Groep, waardeert Yuzzu de kwaliteit van interpersoonlijke relaties en innovatie.

Wil jij jouw energie en talent in een snelgroeiend bedrijf investeren? Bekijk dan snel deze vacature en stel je kandidaat door je cv en motivatiebrief te versturen naar recruitment@yuzzu.be!

Yuzzu is momenteel op zoek naar een **Claims Reporting & Quality Analyst**.

Wat zijn je belangrijkste doelstellingen?

De functie van Claims Reporting & Quality Analyst is een sleutelrol binnen de afdeling Claims. In deze functie zullen uw taken voornamelijk bestaan uit :

- ▶ Reporting en analyse
 - ▶ 'Insurance Procurement' (IP): opvolging erkende herstellende (Yuzzu-, Toyota-, multi-brand netwerk) en dit naar gemiddelde kostprijzen en kwaliteit – via de tool Informex en input AXA Belgium (IP)
 - ▶ Performance management: opvolging medewerkersdashboards naar kwaliteit en kwantiteit om zo de teamleaders de nodige input te geven om de medewerkers correct te evalueren
 - ▶ Dagdagelijkse opvolging:
 - Backlog (zowel naar Yuzzu als naar AXA en Legal Village)
 - Planning
 - Supervisie mailbox
 - ▶ Opvolging van Wallboards & Dashboards in Genesys Cloud – Emite
 - Up-to-date houden van bestaande Wallboards & Dashboards
 - Opleiding nieuwe medewerkers van telefoniesysteem
 - Creatie van nieuwe dashboards volgens de behoeften van de dienst
 - ▶ Aanpassing communicaties in schadebeheersysteem NCMS

- ▶ Quality
 - ▶ Call listening
 - ▶ eKomi: analyse van feedbacks verstuurde tevredenheidsenquêtes
 - ▶ SMS Unhappy
 - ▶ Ombudsman: opvolging en beantwoorden van klachten in samenspraak met Teamleaders
 - ▶ Trustpilot/Google Review
 - ▶ Voorstellen van verbeteringen beheerprocessen naar Teamleaders
- ▶ Point of Contact for:
 - ▶ IT support
 - ▶ Touring Assistance
 - ▶ HR (follow-up PCP-training + verplichte opleidingen van de groep)
 - ▶ Eerste hulp bij anomalieën NCMS

Wat zijn je competenties/ervaringen?

- ▶ Ervaring in beheer van schadegevallen en van het systeem Informex. Kennis van Genesys Cloud is een plus.
- ▶ Analytisch ingesteld en grote luisterbereidheid.
- ▶ Bewijs leveren van uitstekende communicatie met de beheerders, met het eerstelijnsmanagement en met de directie.
- ▶ Gevorderde kennis in MS Office (Excel, Powerpoint, ...), kennis van PowerBI is een plus.

Wat is je profiel?

- ▶ Bachelor in de verzekeringen of andere, ofwel gelijkwaardig door ervaring.
- ▶ Tweektalig Nederlands-Frans.

Wat is ons aanbod?

- ▶ Een competitief loon en aantrekkelijke bovenwettelijke voordelen
- ▶ Een gezellige en open werksfeer in een aangenaam kader
- ▶ Een gevarieerde en motiverende functie die een centrale plaats inneemt in onze onderneming
- ▶ Autonomie naargelang je competenties
- ▶ Permanente opleiding en omkadering

Wie is Yuzzu?

Yuzzu is een verzekeringstussenpersoon en maakt deel uit van een van de grootste financiële groepen ter wereld, de AXA-groep. Onze 175 medewerkers zetten zich dagelijks in om onze klanten en partners een kwalitatieve en persoonlijke service te garanderen.

We blijven een bedrijf op mensenmaat. Zowel in de hoofdzetel op de site van Troon te Brussel als in de 6 shops verspreid over het hele land heerst een gezellige en ontspannen sfeer die past bij een jonge onderneming in bloei.

We investeren dan ook volop in onze medewerkers en in de kwaliteit van de onderlinge relaties. Want enkel met een hecht team kunnen we de dagelijkse uitdagingen omzetten in innoverende en doeltreffende oplossingen voor onze klanten. Wil jij deel uitmaken van ons team? Solliciteer dan nu!