



PHH Arval se classe parmi les 100 premiers lauréats du palmarès *InformationWeek* 2008

22 septembre 2008

Bonnes nouvelles sur le plan de la technologie – PHH se classe 76^e au palmarès *InformationWeek* 500 2008. Le palmarès a été dévoilé lors de la cérémonie de remise des prix qui s'est tenue à l'occasion de la Conférence *InformationWeek* 500 au Regis Resort de Monarch Beachen Californie.

PHH a reçu cette distinction suite à la mise en oeuvre d'une nouvelle technologie d'application de gestion en 2007 et 2008. Grâce à cette technologie qui fait partie intégrante du programme de gestion des processus « Rally to Results », PHH a pu apporter de nombreuses améliorations à ce programme et atteindre ses objectifs en matière de service à la clientèle.

PHH voulait avant tout concentrer ses efforts sur l'amélioration des services qui touchaient la clientèle plutôt que sur l'amélioration du processus interne seulement. Résultat : Nous avons considérablement réduit les temps de cycle et de traitement des demandes, et nous avons amélioré notre réaction aux « situations extraordinaires » ainsi que la qualité des données fournies par les fournisseurs. En combinant la technologie de pointe à nos stratégies de gestion des processus, nous avons réussi à atteindre un niveau d'excellence plus élevé en matière de prestation de services, de satisfaction de la clientèle, d'efficacité opérationnelle et de satisfaction des employés.

Selon David Zuidema, vice-président principal et directeur des systèmes d'information, « le service à la clientèle a toujours été l'une des principales priorités de PHH, et pour nous assurer de continuer à améliorer la prestation du service, nous avons investi dans la technologie, la gestion des processus et les esprits créatifs pour nous aider à développer ces nouvelles applications. Nous avons la conviction que notre plus grand avantage concurrentiel provient du fait que nous allons au-delà des attentes de la clientèle. »

Pour plus de détails sur *InformationWeek* 500, consultez www.informationweek.com/iw500/.