

St-Gall, le 25. juin 2019

Info 02/2019 - En ce qui nous concerne

Mesdames, Messieurs,

Il nous importe tout particulièrement de pouvoir vous proposer une organisation allégée, dotée de structures bien rodées et compétentes. C'est pourquoi nous misons sur un traitement simple, flexible et professionnel de vos demandes et accordons une attention particulière à la collaboration avec nos clients et partenaires commerciaux dans le cadre de notre orientation stratégique. Le domaine des assurances sociales devient toujours plus important et exigeant, ce qui entraîne inévitablement des charges supplémentaires. Afin de pouvoir soutenir nos clients de manière durable, nous adaptons constamment nos processus et nos prestations. Nous sommes dès lors heureux de vous informer des changements prévus, qui nous permettront de continuer à vous offrir la meilleure qualité et de rester ainsi un partenaire fiable en matière de 1^{er} pilier.

Notre nouvelle plate-forme en ligne - connect

Notre PartnerWeb a été remanié et disposera, d'ici la fin de l'été, d'une nouvelle présentation (front-end) intitulée "connect". La nouvelle plate-forme en ligne est conçue de manière intuitive, de sorte que les principaux éléments sont visibles au premier coup d'œil. Cette nouveauté améliore encore l'échange numérique entre vous et notre caisse de compensation. Vous trouverez prochainement un aperçu des changements, avec une vidéo, sur notre site Internet et sur la page d'accueil du PartnerWeb. Si vous ne disposez pas encore d'un accès à notre portail client, veuillez nous adresser un e-mail à partnerweb@ahv-ostschweiz.ch et nous vous enverrons rapidement le code d'enregistrement.

Notre nouveau site Internet - www.ahv-ostschweiz.ch

En résumé: plus intuitif, moderne, ciblé et bien sûr "responsive". Notre site Internet actuel a désormais passé le cap des 10 ans. C'est pourquoi nous sommes heureux de pouvoir vous annoncer, chers clients, la présentation de notre nouveau site Internet dans le courant de la seconde moitié de l'année. Outre une conception totalement revue, notre site mettra l'accent sur nos prestations, comme la plate-forme en ligne (connect), la newsletter (Kompakt), les services en ligne, des interlocuteurs directs et des articles spécialisés sur les diverses branches des assurances sociales.

La présentation intuitive permettra aux visiteurs d'accéder facilement et rapidement aux informations souhaitées. Par ailleurs, le nouveau "responsive design" de notre site assurera une navigation en qualité optimale également sur smartphone ou tablette.

Nos courriers et notre central téléphonique

Depuis des années, il nous tient à cœur de traiter vos demandes de manière simple, flexible et professionnelle. C'est pourquoi vos interlocuteurs directs sont toujours indiqués dans nos courriers ("votre contact personnel"). Il s'est toutefois avéré que le positionnement, en bas de la première page, des informations relatives à l'organisation, comme la ligne directe, l'e-mail et le numéro de décompte, indications essentielles en cas de questions de votre part, n'était pas optimale. Dès le 15 juillet 2019, ces informations figureront à droite, à côté de l'adresse postale. La ligne directe vous permet d'accéder directement au collaborateur qui gère votre dossier et de réduire ainsi le temps nécessaire pour accéder à la personne compétente.

Notre centrale téléphonique subira également un remaniement à partir de cette date. Désormais, lorsque vous composerez notre numéro principal, vous accéderez à un menu à commande vocale, qui vous mettra directement en relation avec le département souhaité sur la base de vos choix. Les accès seront ainsi également raccourcis au maximum dans ce domaine.

Sincères salutations

**Ostschweizerische Ausgleichskasse
für Handel und Industrie**



Andreas Fässler
Directeur