



Verslag van de commissie C2N van september 2023

Bereikbaarheid van Connect en de kantoortelefonie

De directie geeft een overzicht van de bereikbaarheid van Connect en de kantoortelefonie. Er was duidelijk een grote piek oproepen tijdens de inschrijvingsperiode van de staatsbon .

De andere cijfers blijven stabiel tov vorige periodes.

Openingen IP (Info Punten)

Elke zone had de kans gekregen extra openingen IP aan te vragen. Hierop is slechts beperkt gereageerd .

Private zones

Er wordt toelichting gegeven over de verdere uitrol van Private Zones in sommige flagships waar geen Private House locatie gevonden werd.

Corona verzekeringen

De directie geeft toelichting over de transfert van Corona verzekeringen naar Belfius Insurance. Ondertussen zijn er aan de medewerkers e-learnings en info sessies gegeven over het nieuwe product Belfius Direct.

Quality Coaching Call & Chat

Per zone zullen er 1 tot 2 quality coaches worden aangesteld . De directie geeft uitleg bij deze rol. De QC (een aangeduide commercieel adviseur die zelf een opleiding hiervoor heeft gekregen) zal deels calls en deels chats coachen en bespreken met de collega commercieel adviseur (eerste doelgroep <6 maand in dienst).

Doel : ondersteunend en coaching.

Varia

Op vraag van BBTK-SETCa zal de directie in november meer duidelijkheid scheppen over de verdere uitrol hybriditeit voor de specialisten functies.

De directie geeft info waarom de actie kredietkaarten via Connect werd stopgezet: de klanten kwamen dikwijls de kaarten niet ophalen.

De lijn ' fraude ' zou tegen eind dit jaar niet meer door Daily behandeld worden maar door Digital Care. Dit zou de druk op Connect Daily moeten verminderen.

BBTK-SETCa komt met vragen en opmerkingen over de nieuwe tool MAA 2.0 .

Het is duidelijk dat er nog heel veel onduidelijkheid is over de invulling en dat er per zone andere info en planning gegeven wordt.

BBTK-SETCa merkt op dat de timing ongelukkig was. In de vakantieperiode waren er geen commissies voorzien en zodoende was er ook geen info beschikbaar wanneer de collega's met vragen kwamen.

De directie erkent dat het beter had geweest de fracties ingelicht te hebben.

De verdere uitrol zal de komende maanden een vast punt op de agenda worden zodat bijstellingen kunnen gebeuren.

We horen/ ontvangen graag jullie ervaringen en opmerkingen.

BBTK-SETCa wenst dit verder kort op te volgen.

Op de vraag hoever men staat met het personeelsplan 2024 antwoordt de directie dat men naar jaarlijkse gewoonte aan alle zones gevraagd heeft hun plan op te maken.

Er zal op teruggekomen worden in de volgende commissies.

Volgende commissie C2N is op 16 oktober 2023

Mochten jullie vragen/bemerkingsen hebben of meer informatie wensen, kunnen jullie natuurlijk steeds contact opnemen met één van onze afgevaardigden of via kantorennet@redbel.be

Indien jullie graag zelf willen deel uitmaken van onze ploeg in de commissie 'C2N', zijn jullie natuurlijk ook steeds welkom en laat je maar iets weten.

Alle artikels kan je terugvinden op onze website www.redbel.be

