



Rapport de la commission C2N de janvier 2024

Disponibilité du Connect et de la téléphonie en agence

En novembre 2023, le nombre de requêtes Chatbot a dépassé le nombre d'appels téléphoniques.

Le SETCa-BBTK a demandé à la direction s'il y avait un risque de perdre sa fonction à court-terme pour les collaborateurs de Belfius Connect.

La direction a répondu que le nombre de collaborateurs serait planifié en support du Chatbot en fonction des besoins pour équilibrer les appels téléphoniques et les requêtes Chatbot.

La direction précise que, pour chaque nouveau produit et/ou projet, le Chatbot est enrichi avec de nouvelles données. Les questions-réponses sont analysées pour améliorer les connaissances du Chatbot. En juin 2024 (release 24.2), le Chatbot migrera vers un nouvel environnement plus convivial pour les collaborateurs du Connect et permettra de travailler en mode asynchrone.

Belfius Connect – Calls pour les fraudes

Le nombre de dossiers de fraudes est en augmentation constante (près de 13% des appels Daily). L'équipe Digital Care (38 collaborateurs) viendra renforcer l'équipe Daily pour prendre les appels fraudes (numéro de téléphone : 02 222 46 00 depuis 01/2023).

Une formation sera donnée à tous les collaborateurs pour qu'ils soient opérationnels en février 2024. L'équipe FCC (Fraud Competence Center) étudie également la piste de l'externalisation des appels fraudes 24/7. Depuis le 01/01/2023, la société Tobania prend déjà les appels fraudes en dehors des heures d'ouverture de Belfius Connect.

Si vous avez des questions/remarques ou que vous souhaitez plus d'informations, vous pouvez vous adresser à l'un de nos délégués ou envoyer un mail à reseau@redbel.be

Si vous souhaitez faire partie de notre équipe pour participer à la Commission C2N, vous êtes les bienvenus. Faites-le nous savoir.

Vous retrouverez tous nos articles sur notre site www.redbel.be

