



Verslag van de commissie C2N van januari 2024

Beschikbaarheid van Connect en telefonie in filialen

In november 2023 overtrof het aantal Chatbot-verzoeken het aantal telefoongesprekken.

BBTK-SETCa vraagt aan de directie of er een risico bestaat dat medewerkers van Belfius Connect op korte termijn hun baan zouden verliezen.

De directie antwoordt dat het aantal medewerkers zou worden gepland in ondersteuning van de Chatbot en in functie van de behoeften om het evenwicht te vinden tussen telefoongesprekken en Chatbot-verzoeken.

De directie bepaalt dat voor elk nieuw product en/of project de Chatbot wordt verrijkt met nieuwe gegevens. De vragen en antwoorden worden geanalyseerd om de kennis van de Chatbot te verbeteren. In juni 2024 (release 24.2) zal de Chatbot migreren naar een nieuwe, gebruiksvriendelijkere omgeving voor Connect-medewerkers, waardoor ze in asynchrone modus kunnen werken.

Belfius Connect – Calls in verband met fraude

Het aantal fraudegevallen neemt voortdurend toe (bijna 13% van de dagelijkse oproepen). Het team Digital Care (38 medewerkers) versterkt het Daily-team voor het aannemen van fraudeoproepen (telefoonnummer: 02 222 46 00 sinds 01/2023).

Er zal training worden gegeven aan alle medewerkers, zodat ze in februari 2024 operationeel zijn. Het FCC-team (Fraud Competence Center) onderzoekt ook de mogelijkheid om fraudeoproepen 24/7 uit te besteden. Sinds 01/01/2023 neemt Tobania al fraudeoproepen aan buiten de openingsuren van Belfius Connect.

Mochten jullie vragen/bemerkingen 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

