



Rapport de la commission C2N de mai 2024

Comme chaque mois, la direction présente les chiffres d'accessibilité de la téléphonie en agence et du Connect. Ils restent stables mais toujours insuffisants, avec une accessibilité aujourd'hui de 77,5% alors que l'objectif est de 80%.

La fusion des zones pour la téléphonie en agence devrait apporter une solution.

Le SETCa-BBTK souligne qu'il y a beaucoup de différences par zone quant aux fonctions qui participent à la téléphonie en agence. Parfois, il s'agit d'employés commerciaux mais dans d'autres zones ce sont aussi des spécialistes, des chargés de placements ou même des directeurs d'agence.

La direction ne souhaite pas intervenir dans l'organisation interne des zones mais précise que l'objectif est que seuls les employés commerciaux se chargent de la téléphonie en agence.

Comme annoncé récemment, la direction fera bientôt un communiqué officiel concernant l'élargissement des heures d'ouverture. A partir de septembre, toutes les agences en ville devraient ouvrir chaque semaine un point infos. Plus tard, toutes les agences devraient ouvrir au moins 2 points infos. On recherche des collaborateurs supplémentaires temporaires qui pourront s'occuper essentiellement de la téléphonie en agence.

Le SETCa-BBTK suivra tous ces points de près et s'inquiète de la faisabilité pour les employés commerciaux.

Par ailleurs, on travaille sur un système permettant au client d'indiquer s'il souhaite être rappelé par quelqu'un du Connect quand il ne parvient pas à obtenir quelqu'un directement. Pour ce faire, 50 externes complémentaires vont être engagés pour y faire face.

Il y aura également une information complémentaire qui sera donnée sur le projet MAA. Différentes adaptations vont être réalisées pour rendre le tool plus efficace.

La direction présente une démonstration du projet Personal Assistant. Un Chatbot (IA) pourra aider le client en permanence dans de nombreux domaines. Le projet est encore en plein développement et sera pleinement opérationnel au plus tôt fin d'année.

La direction donne une explication sur le Personal Banking. Une nouvelle segmentation impliquera que beaucoup de clients seront de nouveau pris en compte. Les clients en portefeuille recevront une lettre/mail personnel leur précisant qui est leur Personal Banker et que celui-ci devient leur personne de contact pour tout.

A la demande du SETCa-BBTK, la direction donne une brève explication sur les chiffres de Belfius Direct Insurance pour Belfius Car. Actuellement, il y a une croissance plus ou moins égale pour les deux produits. La direction a cependant apporté une modification : une réalisation Belfius Direct Insurance comptera en partie dans l'objectif 507, ce qui n'était pas le cas auparavant.

Il y avait également un point sur l'enquête Pulse à l'ordre du jour. Etant donné le retard accumulé dans l'agenda, les slides ont été parcourus rapidement. A la demande du SETCa-BBTK, ce point sera revu plus en détail lors de la commission C2N de juin.

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



E.R. : Jean-Michel Cappoen