

Verslag van de commissie C2N van mei 2024

Naar maandelijks gewoonte geeft de directie de cijfers van de bereikbaarheid kantoortelefonie en Connect. Deze blijven stabiel maar nog steeds onvoldoende, vandaag een bereikbaarheid van 77,5% maar het streven blijft 80%

Het samenvoegen van de zones voor de kantoortelefonie zou alvast een oplossing moeten zijn.

BBTK-SETCa merkt op dat er vandaag veel verschil is per zone welke functies deelnemen aan de kantoortelefonie (soms enkel CA's , maar inde andere zones ook de specialisten , de Rb investing en zelfs de KV's)

De directie wenst niet tussen te komen in de organisatie van de respectievelijke zones maar zegt wel dat het een streven moet zijn dat enkel de CA's de kantoortelefonie opvangen.

Zoals reeds aangekondigd zal de directie binnenkort een officiële mededeling doen ivm ruimere openingsuren. Vanaf september zouden alle stadskantoren hun IP 5 blokken per week moeten open doen. Later zullen ALLE kantoren min 2 blokken opendoen. Er wordt gekeken naar extra tijdelijke krachten die dan vooral de kantoortelefonie kunnen opnemen.

BBTK-SETCa zal dit alles kort opvolgen en is bezorgd over de haalbaarheid voor de CA's .

Tevens wordt er gewerkt aan een systeem waarin de klant kan aangeven teruggebeld te willen worden door iemand van Connect wanneer hij niet direct iemand aan de lijn krijgt. Hiervoor zullen er 50 extra externe krachten worden aangeworven om dit te kunnen opvangen.

Er volgt een verdere toelichting over het project MAA. Het blijft een ' work in progress ' en er komen verschillende aanpassingen om de tool beter te maken.

Met een demo wordt het project personal assistent voorgesteld. Een BOT (AI)zal 24/24 de klant kunnen verder helpen in heel wat domeinen. Het project is nog in volle ontwikkeling en zal eind dit jaar ten vroegste operationeel worden.

De directie komt toelichting geven over Personal Banking . Een nieuwe segmentatie die als gevolg zal hebben dat heel wat klanten opnieuw in account zullen opgenomen worden. De klanten in beheer zullen een persoonlijke brief/mail ontvangen met daarin de voorstelling van hun personal Banker en deze wordt voor alles hun contactpersoon.

Op vraag van BBTK-SETCa geeft de directie een korte toelichting van de cijfers Belfius Direct Insurance versus Belfius Car. Vandaag zou er een min of meer gelijke groei zijn in beide producten. De directie heeft wel een aanpassing gedaan : een realisatie Belfius Direct Ins. via kantoor zal deels meetellen in objectief 507 (wat voordien niet zo was)

Er was ook een punt over de Pulse enquête op de agenda.

Gezien het uitlopen van de agenda werd er snel door de slides gegaan en op vraag van BBTK-SETCa wordt er in de volgende commissie C2N van juni verder op in gegaan.

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



V.U. : Jean-Michel Cappoen