

KLANTCASE



Moneyou over managed insourcing van klantcontact: 'klantcontact inhouse waardoor we snel en flexibel inspelen op klantbehoeften.'



Miranda Everts
Manager operations



To boldly go where no bank has gone before, dat is wat Moneyou wil doen.

Je weet zelf het best wat goed voor je is. Vertrouw op jezelf en regel je eigen financiën. Moneyou vertelt je nooit wat je met je geld moet doen, maar geeft je het overzicht, de informatie en de mogelijkheden om zelf de juiste beslissingen te nemen.

Moneyou is de 100% online bank bij wie je al je bankzaken kunt regelen; sparen, een hypotheek afsluiten, lenen en sinds kort ook een betaalrekening. Moneyou is een dochterbedrijf van ABN Amro en heeft gekozen voor SmartCenter als partner om het klantcontact inhouse voor haar klanten te organiseren.

Uitdagingen door digitalisering en globalisering

Miranda Everts: “We hebben een duidelijk doel: onszelf ontwikkelen naar een geïntegreerd platform waar klanten terecht kunnen voor het regelen van al hun financiële zaken. Om dat doel te bereiken zijn we continu in beweging.” De meertaligheid vormde een aantal jaren geleden een uitdaging voor ons. Maar ook de complexiteit van klantcontact is enorm toegenomen. Eenvoudige vragen worden beantwoord in bijvoorbeeld online FAQ's. Wanneer iemand voor persoonlijk contact kiest, moet diegene de juiste customer experience ervaren. Voorheen werkte Moneyou rechtstreeks met uitzendbureaus, maar het bleek een uitdaging om de juiste mensen te vinden. “In ons geval extra uitdagend vanwege de talen die medewerkers moeten kunnen spreken.”



Korte lijnen door inhouse klantcontact

Moneyou is met SmartCenter gaan samenwerken omdat zij een flexibel klantcontactcenter kunnen inrichten en de expertise hebben op onderdelen zoals; Workforce Management, Reporting, Trainen en Opleiden en contactcenter besturing. Everts: "Belangrijk in de keuze voor SmartCenter was dat zij onze behoeften goed konden vertalen in een oplossing. Daarnaast speelde ook ervaring, kennis en kunde in de sector een grote rol. De belangrijkste voorwaarde was dat het klantcontact inhouse moest plaatsvinden, waardoor we snel met elkaar kunnen schakelen en flexibel inspelen op klantbehoeften. Daarom is gekozen voor managed insourcing van SmartCenter. Het klantcontact team werkt vanuit Amsterdam en is verantwoordelijk voor verschillende landen en werkt in verschillende talen. Het team wordt geleid door de Operationeel Manager van SmartCenter op de vloer, die mijn directe en dagelijkse aanspreekpunt is."



Constant optimaliseren voor een zo goed mogelijk resultaat

Momenteel is het flexibele team van SmartCenter verantwoordelijk voor al het klantcontact van Moneyou. "In het eerste jaar werd een reporting structuur neergezet, waarin alle SLA's en KPI's in kaart zijn gebracht. Deze managementinformatie wordt dagelijkse geüpdatet, waardoor er real-time inzicht is in de performance. Dit zorgt niet alleen dat we inzicht hebben in de behaalde resultaten, maar ook dat we direct kunnen bijsturen bij afwijkende resultaten.

SmartCenter heeft verder de 1e en 2e lijn structuur die er was opgeheven. Medewerkers worden nu ingezet op competenties en ervaring en klantvragen worden door iedereen beantwoordt. Veel medewerkers van SmartCenter werken al langere tijd voor Moneyou en het voelt voor ons als eigen medewerkers. Pieken, zoals aan het eind en begin van het jaar, worden door de flexibele inzetbaarheid makkelijk opgevuld. SmartCenter is voor ons een partner en geen supplier. Samen kijken we constant naar optimalisaties voor een zo goed mogelijk resultaat."

A photograph of two women sitting at a desk in a modern office. The woman on the left has blonde hair and is wearing a grey sweater with white buttons. The woman on the right has dark hair and is wearing a yellow top. They are both looking at a laptop. In the background, there are wooden stairs and a white railing. The text is overlaid on the right side of the image.

SmartCenter
Gebouw "Oficio"
Paasheuvelweg 1
1105 BE Amsterdam Zuidoost
088-3747300

in

