

KLANTCASE



Van Lanschot



Van Lanschot: 'Op weg naar een 9+ organisatie'



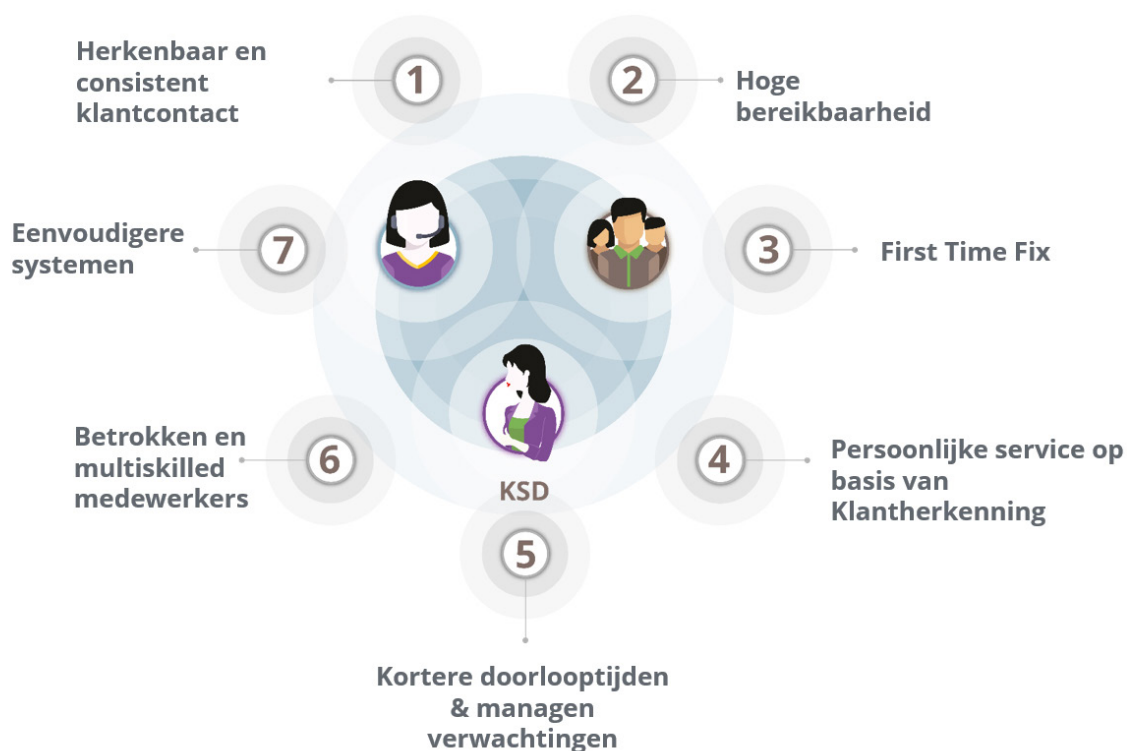
Van Lanschot

De manager Klant Service legde in 2015 de visie 'optimale klantbediening' neer bij Van Lanschot. In deze transitie werden drie afdelingen - client services, banking & Evi klantenservice - samengevoegd tot één centraal klantcontact team. Klantcontact werd gedeeltelijk inhouse uitbesteed bij SmartCenter via een flexibel klantcontact team. Juist de combinatie van zelf doen en uitbesteden zorgt bij Van Lanschot voor het juiste resultaat.



First time fix en korte doorlooptijden

Het contact center van Van Lanschot handelt dagelijks circa 1.000 klantinteracties af. Persoonlijk en één-op-één contact is altijd belangrijk geweest voor Van Lanschot. De manager Klant Service: “We zagen enkele jaren geleden de klantbehoeften veranderen. Als iemand contact met ons opneemt, dan wil diegene in één keer geholpen worden. Daarnaast ontstonden er andere wensen op het gebied van snelheid. Optimale klantbediening is voor mij first time fix en korte doorlooptijden, maar ook eenduidige antwoorden, een zekere mate van uniformiteit en vooral niet gestandaardiseerd contact. Het gaat om zachte factoren als klantvriendelijkheid en de bereidheid om iemand écht te helpen. Daarom ben ik na gaan denken; hoe kunnen we dat anders doen en onze klant optimaal bedienen?”



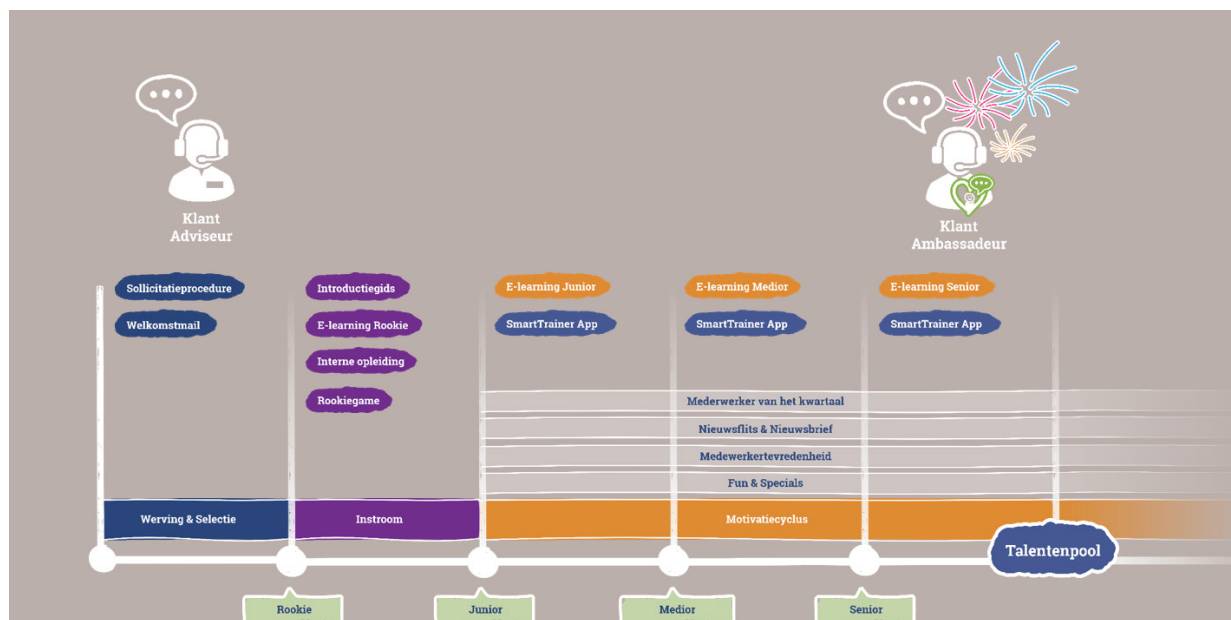
Lot uit de loterij

Van Lanschot is gaan investeren in klantkanalen, systemen, opleidingen en kennis. De grootste uitdaging hierin is het vinden van de juiste medewerkers op korte termijn. “Zeker toen we de transitie net hadden ingezet, had ik 26 vacatures openstaan. Zie die maar eens in drie maanden in te vullen. Je kunt fantastische kennis hebben over de producten, maar de klant niet aanvoelen of je kan een goed gesprek voeren, maar geen kennis hebben over de oplossing. Medewerkers in het klantcontactcenter moeten goed kunnen schakelen tussen communicatie, kennis, systemen en veranderingen. Het type medewerkers dat we nodig hebben verandert en als je die aan je kunt binden dan is dat een lot uit de loterij”, aldus de manager Klant Service.



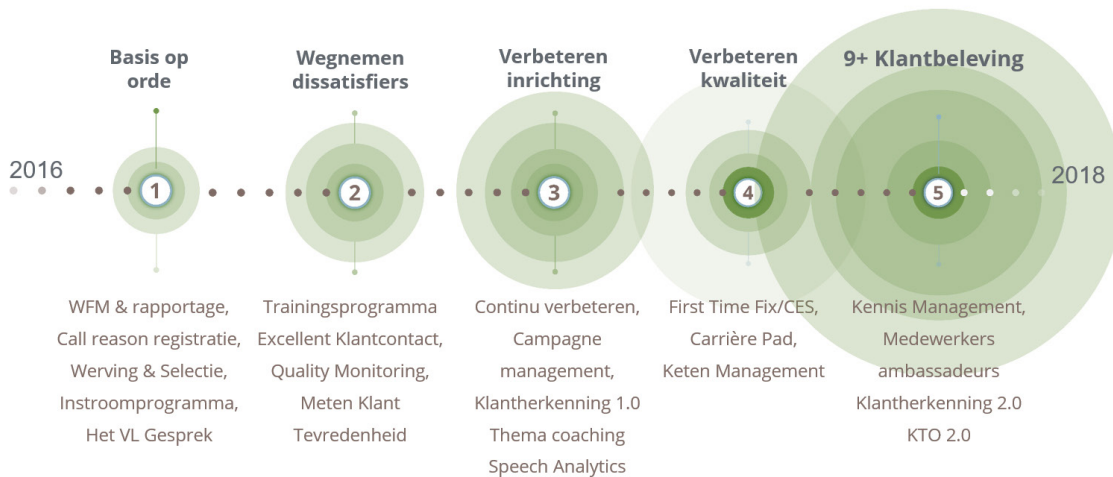
Kennis in huis halen

Van Lanschot is geen doorsnee bank, maar wil excelleren. Eén van de redenen om met SmartCenter te gaan werken was voor Van Lanschot dat er een ander profiel medewerkers binnenkomt. “We hadden altijd medewerkers uit de bancaire sector, maar nu komt er bijvoorbeeld ervaring binnen uit andere branches. Het gaat ons niet alleen om de mensen die we nodig hebben, maar vooral ook om kennis in huis halen. SmartCenter is goed in werving & selectie, training & opleiding, het neerzetten van een goede WFM- en reporting structuur. Ze werken met ons samen aan hetzelfde doel. Dat vind ik belangrijk aan een partner: vertrouwen en inspanningen op een gelijkwaardig niveau uitvoeren. We zijn nu veel meer in discussie over hoe je klantcontact zo goed mogelijk uitvoert en wat we hieraan hebben in de rest van de organisatie.”



Kwaliteit van klantcontact verhoogd

“Ik had een uitzendbureau in kunnen schakelen, maar heb ervoor gekozen om met SmartCenter te gaan werken. Hierdoor heb ik flexibiliteit, kennis en kunde van klantcontact in huis gehaald. We hebben samen de kwaliteit van ons klantcontact verhoogd, processen geoptimaliseerd en verbeteringen aangebracht in klantcommunicatie. Het SmartCenter team van klantadviseurs, de teamleider, coach, trainer en andere specialisten hebben hier een zeer belangrijke bijdrage aan geleverd. Het proces van bereikbaarheid is strak getrokken, we hebben een betere structuur neergezet en realiseren een aanzienlijk hogere kwaliteit en klanttevredenheid. Nu kijken we twee maanden vooruit: wat hebben we dan nodig, niet nodig of moeten we gaan doen. Die flexibiliteit is heel waardevol - en maakt ons nog dagelijks wijzer”, aldus de manager Klant Service Desk.



A photograph of two women sitting at a table in a modern office or co-working space. The woman on the left has blonde hair and is wearing a grey knit sweater with gold buttons. The woman on the right has dark hair and is wearing a yellow top. They are both looking at laptops. 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

