

# "DE GROTE ROTSBLOKKEN ZIJN VERPLAATST",

stelt **Dirk Jan van Barneveld**, *Client Service Manager  
International van MoneYou*

C.S. 0.1

"Bij mijn komst als interim manager eind 2012 trof ik een reactief opererend bedrijf aan. Er was te weinig zicht op de prestaties en op het klantgedrag, te weinig management en de werkdruk was te hoog om de gewenste servicekwaliteit te kunnen leveren. Noem het C.S. 0.1. Hoogste tijd voor een plan van aanpak. Al snel kwam aan het licht dat we 30 medewerkers extra nodig hadden om de werkvoorraad weg te werken en de service levels te halen. Die managen we op dagbasis; de target is 70% binnen 30 seconden."



Facts &  
figures

**De online spaarbank MoneYou** is in 2008 begonnen in Nederland. Als dochteronderneming van ABN Amro is MoneYou tevens vertegenwoordigd in Duitsland, België en Oostenrijk. In Nederland is de spaarbank ook actief op het gebied van lenen en hypotheke.

De Nederlandse vestiging, met de serviceafdeling op de eerste etage en de overige afdelingen op de 3e, telt circa 100 medewerkers. Op de serviceafdeling werken op de 1e lijn 15 fte, op de 2e lijn 19 fte, en management en ondersteuning bedragen 2,7 fte.



80%



12%



8%

Added value  
via service

"Ondanks de lage rente groeien we elk jaar met mooie aantallen. Dat biedt ons een goede basis. Maar we moeten deze klanten wel zien te behouden, onder andere via added value in service en risico's spreiden door meer nieuwe producten te introduceren en meer landen aan te boren. Als online bank weten we de klant enthousiast te maken voor online service. Het aantal calls en e-mails is drastisch gedaald, mede doordat online klantenservice, issue management én customer excellence met een dagstart hoog op de agenda staan. Medewerkers brengen voortdurend verbeterideeën in, waarop we processen kunnen aanpassen en klanten proactief informeren. We onderhouden circa 3.000 klantcontacten wekelijks, verdeeld over alle landen. Dat is al erg laag. De vraag is hoeveel klanten de mogelijk nieuwe communicatiekanalen als social media en chat gaan gebruiken. Het is aan Marketing om daarvoor een strategisch plan te ontwikkelen."

Facts & figures

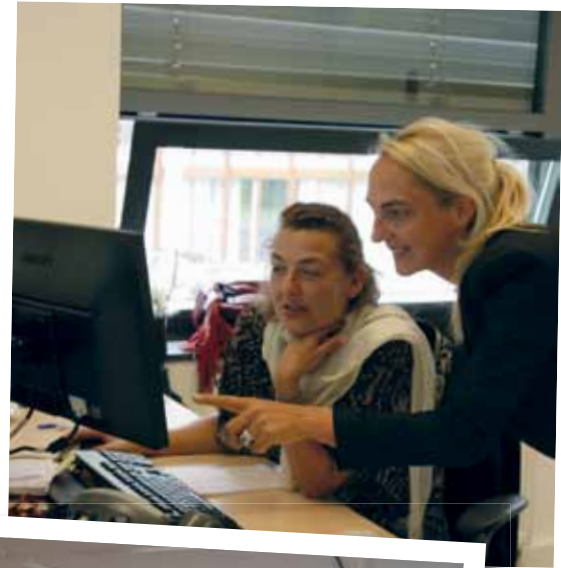
**Gemiddeld aantal calls en emails per maand: 5000 (NL), 8000 (DE), 1750 (BE) 425 (AT).**

Proactieve service: nabellen bij hypotheekleads, en betalingsproblemen om aan te geven dat problemen snel worden opgelost.

Gemiddelde leeftijd: **32**

Verloop is nihil en de MTV dus hoog.  
Budget is meer dan gehalveerd.  
Gemiddeld verzuim is minder dan **2%**

Medewerkers zijn zelfsturend, verdelen de werkvoorraden en managen de service levels zelfstandig, verbeteren FAQ's, denken mee in Customer Excellence.



Meer  
baanzekerheid

“Goed functionerende medewerkers weten we aan ons te binden door ze met regelmaat te trainen en ze meer verantwoordelijkheden te geven. In twee jaar tijd zijn diverse medewerkers opgeklommen tot specialisten werkzaam op het gebied van payment, fraude en boekhoudkunde. Zo geven we deze uitzendkrachten meer baanzekerheid. Vanuit onze locatie in Amsterdam kost het geen enkele moeite om aan geschikte medewerkers te komen. Een aantal cruciale functies moeten we nog invullen. Dat zou ik graag via managed insourcing willen fixen. Over een half jaar zit de klus erop, CS 3.0. Vanwege de ambities van MoneYou ben ik langer op mijn plek gebleven. De grote rotsblokken zijn nu verplaatst; het wegwerken van de zandkorrels laat ik graag aan een ander over.”

**De klanttevredenheid is zeer hoog met een 4,5 op schaal van 1 tot 5, gemeten via IVR-KTO. Daarnaast vindt tweemaal jaarlijks een uitgebreid onderzoek plaats.**

De ideale klantbeleving? Dat de klant geen contact meer hoeft op te nemen.

Chat en webcare zijn op komst, evenals een nieuwe IVR en mogelijk automatic reporting. “Als we overgaan op managed insourcing, gaan we gebruikmaken van technologieën die deze partij meebrengt, zoals speech analytics, e-learning, de telefonie-omgeving, maar ook chat en webcare.”

“Pijnpunt vormt een gebrek aan automatic reporting, waardoor deze expertise nu nog is belegd bij een collega die ooit de organisatie kan verlaten. Daarnaast is de bezetting op de 1e en 2e lijn minimaal en inflexibel. Daarom willen we de 1e lijn nu weer bij MoneYou onderbrengen.”

Facts & figures