

Nieuwe functie

Is: Chief Operations Officer bij ABN AMRO Verzekeringen

Was: manager Contactcenter & Operations bij OHRA-Delta Lloyd

Per: februari 2018

Maud Martens (47)



Wat komt zoal kijken bij jouw huidige functie?

"Het beslissen over de toekomstige inrichting van ons contactcenter, met bijbehorende kanaalstrategie, engagement layer en het aanbieden van onze expertise aan onze klanten op het juiste moment. Maar ook bijspringen op het contactcenter en klanten helpen na de storm van 18 januari (op mijn eerste dag!)."

Logische stap?

"Voor mij wel ja. Bij mijn vorige werkgever heb ik met mijn collega's gezorgd voor een optimale integratie tussen het persoonlijk klantcontact en de online propositie. Die ervaring neem ik nu mee. Verder voel ik me door mijn bank- en verzekeringsachtergrond hier prima op mijn plek!"

Waar wil je naartoe werken?

"ABN AMRO Verzekeringen is een joint venture tussen ABN AMRO Bank en Nationale-Nederlanden. Omdat onze verzekeringsklanten de klanten van de bank zijn, is het essentieel dat wij vanuit klantbelang – samen met de bank – de klantketen verder optimaliseren. Zo kunnen we samen

zorgen dat de expertise van de collega's bijdragen aan verdere verhoging van de klanttevredenheid."

Wat draag jij bij aan customer management?

"Ik zie dat makkelijke zaken steeds meer door de klant zelf online worden afgehandeld. Omdat de vragen bij het contactcenter dus complexer worden, stelt dit steeds hogere eisen aan de agent. Dat vereist een andere aansturing waarbij we de agents optimaal ondersteunen met de juiste IT en mandaat geven om hun expertise in te zetten."

Wat moeten klantcontactprofessionals in jouw optiek zeker doen?

"Passie en empathie voor de klant is een uitstekende basis. Natuurlijk mag verzekeringskennis daarbij niet ontbreken. Wat steeds belangrijker wordt, is hoe je die beschikbare kennis en informatie over de klant ook optimaal en proactief inzet voor de klant."

Wisseling van de wacht

Mail naar redactie@customerfirst.nl



JAC VERMEER

Is: directielid Soleo Contact Centers

Was: ceo IPG



YVONNE LOHMAN

Is: manager Customer Service Center van Stern Groep

Was: manager Customer Interaction a.i. bij Nederlandse Energie Maatschappij



BARBARA STAM

Is: manager Operations van InShared

Was: interim manager MetZorg



OLAF ADAMS

Is: manager Customer Experience & Kwaliteit bij Ictivity

Was: servicemanager bij KPN

JOS BULTER

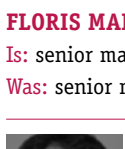
Is: manager Klant & Operatie bij Comfort Partners

Was: projectmanager Lean bij Miele Nederland

WILMA VEEN

Is: recruiter & onboarding specialist Contact & Service Center bij Bergman Clinics

Was: recruiter bij JUUNI



FLORIS MANTZ

Is: senior manager Data Science bij VODW

Was: senior manager bij KPMG



STEVEN KOSTERMAN

Is: manager Forecasting, Planning & Budget a.i. bij VodafoneZiggo

Blijft: initiator Intraday Management Platform



SIKKO BOERSMA

Is: manager Klantenservice bij SoHosted

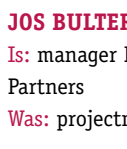
Was: quality analyst & team leader bij Transcom



SANNE VAN DER ZANDEN

Is: manager Customer Care bij Pinkroccade Publiekszaken

Was: marketing- & communicatiespecialist bij Pinkroccade Publiekszaken



PIETER ZWART

Is: lid Raad van Advies van Stichting FutureNL

Blijft: ceo Coolblue



GUUS DEKKERS

Is: Chief Technology Officer van Tesco

Was: CIO bij Airbus