



NIBC BESLUIT TOT MANAGED INSOURCING VAN KLANTCONTACTCENTER

# *Binnen 4 maanden dichter op de klant*

*Voldoet het uitbesteden van klantcontact nog wel? Nee, stelde NIBC Direct enige tijd terug vast. Kijkend naar de opkomst van multichannel dienstverlening op het gebied van sparen en hypotheke, wilde de financieel dienstverlener de afstand tot de klant zo klein mogelijk maken om snel te kunnen inspelen op veranderingen en greep te houden op de customer experience. Met het aflopende outsourcingcontract in het verschiet, koos NIBC voor managed insourcing van zijn klantcontactcenter. Door forse ingrepen en de juiste acties slaagde de bank erin om in vier maanden tijd een nieuw klantcontactcenter te ontwerpen, in te richten en operationeel te krijgen.*



Jarenlang bracht de financieel dienstverlener zijn klantcontactcenter onder bij een externe partij. Het gemis van rechtstreeks contact en aansturing wakkerde echter het gevoel aan dat er onvoldoende controle was op de snelheid, vriendelijkheid, duidelijkheid en de kwaliteit van service aan klanten. Op de werkvloer en het management bij NIBC bestond daarom al

langere tijd de wens om de klantcontacten zelf ter hand te nemen. Keerpunt was het aflopende outsourcingcontract. Gedurende twee maanden woog de bank, samen met een externe contactcenteradviseur, de diverse opties af. Uiteindelijk viel de keuze op managed insourcing: het klantcontactcenter is fysiek gehuisvest in het kantoor van NIBC, waarbij een externe



ties zoals verhuizingen, het beëindigen van een deposito en allerhande andere administratieve zaken. De eerste twee jaar doet een externe partij de bemensing en aansturing. In de loop der tijd hoopt NIBC alles in eigen hand te nemen.

### *User story's*

Voor het project werd Jan Heuthorst, principal consultant en partner van Quint Wellington Redwood, in de arm genomen. Hij en Jonkman kregen de volledige steun van de ceo van NIBC. In de eerste fase begon het duo met het uitwerken van de businessprocessen, die oorspronke-

gegaan. Driekwart jaar later zijn problemen uitgebleven en doelstellingen gehaald. Jonkman is dan ook zeer content met de keuze voor managed insourcing en wat dit tot op heden heeft gebracht. "Wat we zeker al merken is dat we veel meer grip hebben door de hoge kwaliteit van de contactcentermedewerkers, het korte sturen, plus het goede inzicht in wat er speelt. Of dat nu gaat om techniek of mensen, wij kunnen hier snel op schakelen en dat is uiteraard heel prettig." Tegelijkertijd moeten bepaalde onderdelen nog ingeslepen raken en moet er nog meer ervaring worden opgedaan, voegt de directeur consumentenmarkt van NIBC kritisch toe. "Het zal nu nog niet het meest soepel lopende klantcontactcenter van Nederland zijn, maar ik denk dat we heel goed op weg zijn. De uitgangspunten staan nog steeds overeind en ik geloof er nog steeds ten volste in dat deze aanpak zich uitbetaalt. Bovendien is de nieuwe technologie in ons contactcenter een stuk geavanceerder dan waar we vandaan komen. Hierdoor zijn we uiterst flexibel, en dus toekomstbestendig."

### *Onderscheiden*

Het klantcontactcenter verkeert nu in de optimalisatiefase. De gewenste chatfunctie staat intussen live. Verder wordt gewerkt aan de integratie van de kennisbank met de publieke website van de bank, om nog meer kennis naar voren te brengen. Met de huidige implementatie van Salesforce Marketing Cloud wil de financieel dienstverlener bovendien de mogelijkheid creëren om vanuit één systeem diverse outbound e-mail activiteiten te managen. En er staat nog meer op stapel, waaronder een 360 graden klantbeeld, marketinganalyse, KPI-management, et cetera.

NIBC is er inmiddels van overtuigd dat het zich in de markt kan onderscheiden op het gebied van klantcontact. Hoe? Door op alle momenten 'Direct Duidelijk' te zijn; over producten, service, de mogelijkheden van het kopen van een nieuw huis, enzovoorts. "Hierdoor krijgt de klant een Yes-moment, ook als het een Nee moet zijn", meent Jonkman. "Direct Duidelijk zie je overal in terug. In de producten, bij de medewerkers, in onze service, op social media en op de website. Door alle kanalen op deze manier in te richten, activeren we nieuwe doelgroepen en worden bestaande klanten gemotiveerd om hun 'dromen' te realiseren."

## OF DAT NU GAAT OM TECHNIEK OF MENSEN, WIJ KUNNEN HIER SNEL OP SCHAKELLEN

partij zorg draagt voor de bemensing en de aansturing.

### *Nieuwe jas*

Deze beslissing nam met zich mee dat het nieuwe center binnen vier maanden in de lucht moest zijn. Werk aan de winkel dus, blikt Gerben Jonkman, die sinds 2002 bij NIBC in diverse rollen op het snijvlak van operatie en commercie actief is, terug. "Zeker als financiële instelling kunnen we ons niet permitteren een dergelijk project te laten mislukken. Daarom hebben we in eerste instantie een klantcontactcenter met dezelfde functionaliteit als het oude neergezet. Maar dan wel op zo'n manier dat het, door gebruik te maken van moderne technieken, toekomstbestendig is." Onder modern verstaat Jonkman een contactcenter op basis van Lync/365Anywhere, waarbij de mid- en frontoffice bankprocessen in Service Cloud van Salesforce volledig zijn geïntegreerd in de rest van de omgeving. Naast al het inkomende contactverkeer (telefoon, e-mail, post) moet je denken aan het aanmaken en doorvoeren van cases in de backoffice, het uitvoeren van muta-

lijk alleen als 'requirements' waren beschreven. Luisterend naar het plan om zo veel mogelijk met standaardpakketten en SaaS te gaan werken, werden van de processen zogeheten user story's gemaakt. Daarin staat kort beschreven wat gebruikers doen of moeten doen, als onderdeel van hun werkzaamheden. Het geheel is weinig gedetailleerd en moet passen op een post-it. "Met user story's heb je snel aansluiting bij de workshops van de leveranciers", legt Heuthorst uit. "We zochten nauwe samenwerking met de leveranciers en dat pakte heel goed uit. Al snel hadden we alle technische gegevens voor de integratie van de systemen boven tafel." Aan de hand van de user story's werd bepaald welke functionaliteit in welk pakket past. Zo kwam als vanzelf de architectuur tot stand. En snel. "Wat we ook deden, met wie we ook spraken, alles was gericht op snelheid. En ondertussen ook nog op een slimme manier de juiste dingen doen. Dat typeert het hele project."

### *Toekomstbestendig*

Het nieuwe klantcontactcenter van NIBC is op de geplande datum - begin augustus 2015 - live