

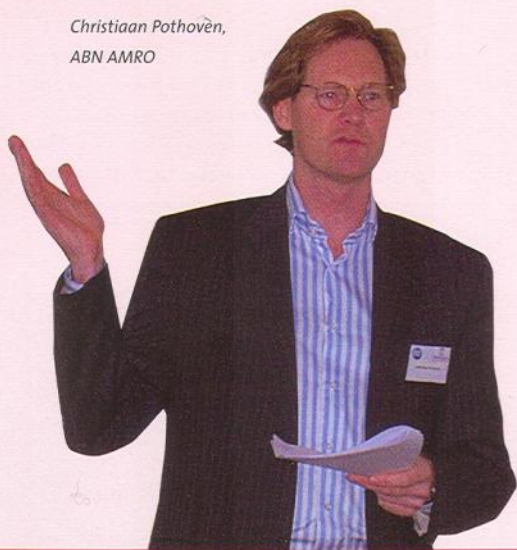
# WEHKAMP INTRODUCEERT VIRTUELE MEDEWERKER

## MULTICHANNEL MOET NAADLOOS COMMUNICEREN

Elke zichzelf respecterende callcentermanager opereert al met minimaal vier communicatiekanalen; telefoon, e-mail, webservice en fax. Maar dat is niet meer genoeg. Het seminar 'Kanaalkennis voor multi-mediaal klant-contact' presenteerde voorbeelden van organisaties met wel 10 verschillende communicatiekanalen. Dat stelt hoge eisen aan de beheersbaarheid en de integratie.

ABN AMRO kan daar letterlijk over meepraten. Christiaan Pothoven is er hoofd Customer Experience and Innovation en hij vertelt tijdens deze kennissessie dat de bank door gebrekkige kanaalovergangen 6132 klanten is kwijtgeraakt. Als mensen hun verhaal te vaak moeten vertellen, als ze niet correct worden doorverwezen of als ze het gevoel krijgen van het kastje naar de muur te worden gestuurd, haken ze af. Pothoven maakt duidelijk dat het in eerste instantie de verantwoordelijkheid van de organisatie, lees de bank, is om ervoor te zorgen dat kanaalovergangen soepel verlopen. Dat is behalve een technische opgave, vooral een personeelskwestie: "Je klanten zijn vaak al veel verder dan onze mensen

Christiaan Pothoven,  
ABN AMRO



in het customer contactcenter. Ze chatten, mailen, bellen, googlen, gebruiken webcams en lezen de post. En desnoods alles tegelijk. Maar hoe multichannel zijn je medewerkers?" ABN AMRO definieerde een aparte doelgroep die van nature multichannel eet en drinkt, de Young Professionals. Die zijn afgestudeerd van HBO of WO en nu nog niet, maar verdienen straks 5.000 euro per maand of bezitten 50.000 euro vrij belegbaar vermogen. Een potentieel lucratieve groep. "Voor het eerst gaan we bij de bank het klantgedrag als leitmotiv gebruiken. Niet de vraag 'hoe kunnen we dit product

distribueren?', maar 'wat vindt de klant ervan?' staat voortaan centraal. Elke nieuwe dienst of product moeten bovendien geschikt zijn voor internet. We waren gewend onze producten zo te maken dat onze eigen kantoomensen ermee om kunnen gaan. Maar dat is niet per definitie hetzelfde."

## ABN AMRO verliest 6132 klanten door gebrekkige kanaalovergangen

De Young Professionals vormen een zeer kritische groep, want ze gaan voor 'instant satisfaction'. Tegelijk staan ze volledig open voor innovatie. Maar ze hebben weinig beleving bij een bank. De huidige kanalenmix voor deze groep bestaat uit secure mail, webchat, call me now, e-mail (ouderswets), online formulieren, skype, bankshop (voor complexere producten), geldautomaat en telefoon. "Webchat stelt nog weinig voor", aldus Schoonhoven. "Maar na eind februari 2007 kunnen we chatten in een beveiligde omgeving. Dan mogen we ook financieel advies geven via chat." Een andere ontwikkeling is de combinatie van chat en video-chat. Ook werkt ABN AMRO aan bankshops, waar je kunt binnenlopen voor internetdienstverlening (internet met een dak erop). Een stap verder is de virtuele bankshop, recent geïntroduceerd op Second Life, waar virtuele seminars worden gegeven aan Young Professionals en trouwens ook aan startende ondernemers.

# SANNE

## SELSERVICE WEHKAMP

Zelfs tijdens de cyberdip na het doorprikken van de internet-zeepbel bleef Wehkamp succesvol als webretailer. De thuiswinkelier heeft een jaar of vijf geleden internet leidend gemaakt in het klantcontact en nam een voorsprong op vrijwel alle andere webverkopers. In het multichannel communiceren met klanten neemt Wehkamp nu een tussensprint. "We willen voorop blijven lopen", zegt Martine Ferment. Zij is momenteel ad interim Director Customer Services, en kent Wehkamp als haar broekzak. "Selfservice is nu het leidende principe bij Wehkamp." Daartoe zet het bedrijf maar liefst tien communicatie- cq. verkoopkanalen in.

Het meest recent, in november 2006, introduceerde Wehkamp Sanne, een virtuele medewerkster die door klanten interactief kan worden benaderd. Ze is een moderne 'chat(ro)bot'. In de korte geschiedenis van Sanne blijkt dat ze vooral wordt benaderd met vragen over bezorgingen (31 procent). Opvallend is dat 14,5 procent van de contacten over het karakter zelf gaan: 'hallo Sanne' of 'ga je met me uit?' of 'alles goed?'. De bedoeling is dat Sanne in 2007 ook adviezen gaat geven over producten en dus ook over mode. "Daarom kijkt ze vrij streng en wil ze behalve vriendelijk ook de indruk van gezag vestigen."

Chatten met webcam gebeurt al 150 keer per week (zonder webcam 650 keer). Op de site staat een button die kan worden aangeklikt als iemand beschikbaar is voor dit contact. Is het te druk in het contactcenter, dan verdwijnt de button tijdelijk van het scherm.

Naast al dit nieuwe geweld blijft Jimmy, de IVR-bestelcomputer, goed voor 4,1 miljoen contacten per jaar. "Hij gaat nog lang niet met pensioen." Dat ligt iets anders in het live-kanaal. Aan de telefoon is het aantal fte's de laatste jaren gedaald van 350 naar 120 fte. Natuurlijk verloop, waaronder pensionering, is zo langzamerhand uitgeput. Toch zal deze daling zich voort blijven zetten ten gunste van een verdere groei in self service.



*Martine Ferment, Wehkamp.*