



Contact Center Gamification

How to make it **happen?**



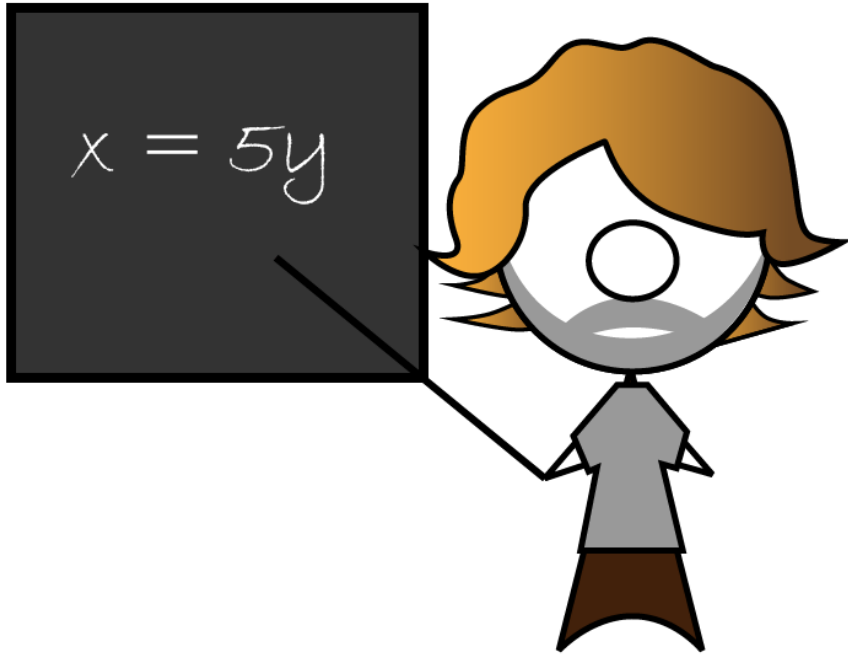
Who is **Chris**?



NOORDELIJKE HOGESCHOOL
LEEWARDEN



2005



2005



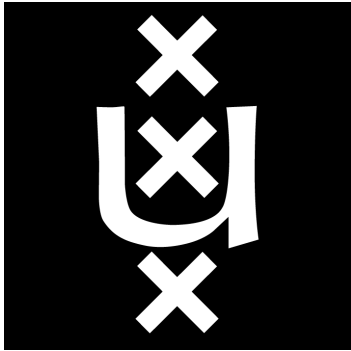
2008

TriCOM
key to interaction

KANA.



2008



2012





X	X	X	X	X
X	X	X	X	X
X	X	X	14	

↑
Deadline



Gamification is the use of **game design technique**, **game thinking** and **game mechanics** to enhance non-game contexts.

Deterding, S, Dixon, D, Khaled, R, Nacke, L. *From Game Design Elements to Gamefulness: Defining "Gamification"*. ACM, Finland, 2011, 9-14



Experiment

My Documents

Inbox - Microsoft Outlook

File Edit View Go Tools Actions Help

Type a question for help

New Reply Reply to All Forward Send/Receive Find Type a contact to find

Messages Search

Type search here Email Inbox Sent Items Attachments Files Documents Pictures Music Calendar Tasks Contacts All

Mail

Favorite Folders

- Inbox (5)
- Unread Mail
- For Follow Up
- Sent Items

All Mail Folders

- Mailbox
- De
- Dre
- Int

Mail

Calendar

Contacts

Tasks

Look for: Search In: Inbox Find Now Clear Options X

Inbox

From	Subject	Received	Size

951 Items Online



Jeroen Couwenberg
Newbie

Totaal score	239
Sessie score	15

Nieuws

- 

13-02-2013 15:33
Patrick Storms heeft nu avatar "Expert"
- 

13-02-2013 15:15
Xinyu Ma heeft de badge "Green Leaves"
- 

13-02-2013 15:02
Jan Smulders heeft de badge "Feather"
- 


13-02-2013 14:39
Chris van den Berg heeft de badge "Magnifier"
- 

13-02-2013 14:12
Chris van den Berg heeft nu avatar "Something to Say"
- 

13-02-2013 15:33
Jan Smulders heeft nu avatar "Guru"



To: Customer 000345
Subject: Problem is solved

Email has been sent! 



Jeroen Couwenberg

'Newbie'

Totaal score **239**

Sessie score **15**

Nieuws



13-02-2013 15:33

Patrick Storms heeft nu avatar "Expert"



13-02-2013 15:15

Xinyu Ma heeft de badge "Green Leaves"



13-02-2013 15:02

Jan Smulders heeft de badge "Feather"



13-02-2013 14:39

Chris van den Berg heeft de badge "Magnifier"



13-02-2013 14:12

Chris van den Berg heeft nu avatar "Something to Say"



13-02-2013 15:33

Jan Smulders heeft nu avatar "Guru"



Jeroen Couwenberg
'Newbie'

Totaal score	240
Sessie score	16

Nieuws

-  13-02-2013 15:33
Patrick Storms heeft nu avatar "Expert"
-  13-02-2013 15:15
Xinyu Ma heeft de badge "Green Leaves"
-  13-02-2013 15:02
Jan Smulders heeft de badge "Feather"
-  13-02-2013 14:39
Chris van den Berg heeft de badge "Magnifier"
-  13-02-2013 14:12
Chris van den Berg heeft nu avatar "Something to Say"
-  13-02-2013 15:33
Jan Smulders heeft nu avatar "Guru"


 **Nieuwe Score : 1 Punt!**




Jeroen Couwenberg
'Newbie'

Totaal score	240
Sessie score	16

Nieuws


13-02-2013 15:33
 **Patrick Storms heeft nu avatar "Expert"**

13-02-2013 15:15
 **Xinyu Ma heeft de badge "Green Leaves"**

13-02-2013 15:02
 **Jan Smulders heeft de badge "Feather"**

13-02-2013 14:39
 **Chris van den Berg heeft de badge "Magnifier"**

13-02-2013 14:12
 **Chris van den Berg heeft nu avatar "Something to Say"**

13-02-2013 15:33
 **Jan Smulders heeft nu avatar "Guru"**



Nieuwe Badge: **Medal**

Outcome?



- ✓ **Less Cherry Picking**
- ✓ **SLA Improvement**
- ✓ **First time Fix +8%**
- ✓ **Higher knowledge base usage +12%**
- ✓ **More items for the knowledge base +17%**
- ✓ **More fun in the job / Competition**

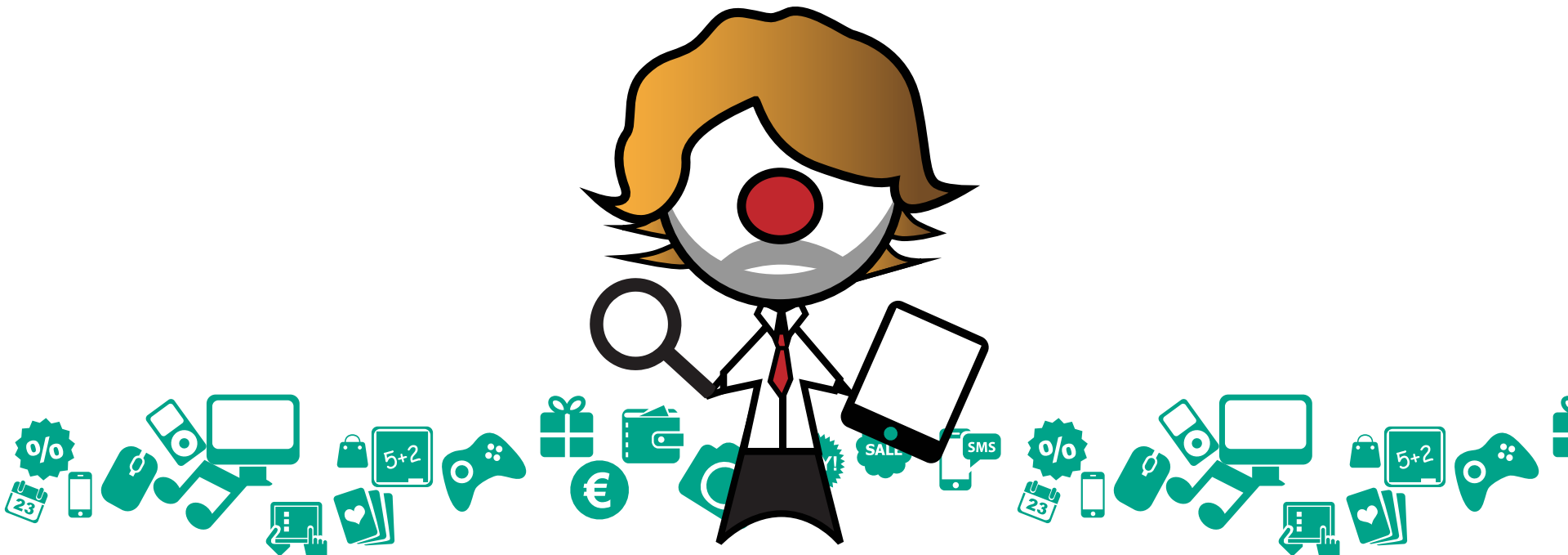


Nominated
Nationale
Contact Center
Innovation
Award 2013

Ferry Monsma, directeur Klantenservice van **CAIWAY**, er wel rekening mee dat mensen gamification als een stimulans zouden ervaren. 'Die **competitiedrang** zagen we vrij snel tot uiting komen. Mensen wilden **elkaar** toch **aftroeven**, op een leuke manier welteverstaan. Sommigen werkten bijvoorbeeld een **uurtje langer** om meer punten te scoren.'

Research Topic

the effects of the **implementation of gamification**
on **human behavior**



Round 1



No feedback

Ronde 1

Is er een plek om te picknicken?

Beantwoord zonder hulp

Raadpleeg de kennisbank

Stuur vraag door naar collega

Nemen jullie dieren aan?

Beantwoord zonder hulp

Raadpleeg de kennisbank

Stuur vraag door naar collega

Wat zijn de openingstijden van de kinderboerderij?

Beantwoord zonder hulp

Raadpleeg de kennisbank

Stuur vraag door naar collega

Round 2



Show KPI's

Ronde 2

Mogen de kinderen de dieren voeren?

Beantwoord zonder hulp

Raadpleeg de kennisbank

Stuur vraag door naar collega

Is de kinderboerderij ook geopend tijdens slecht weer/regen.

Beantwoord zonder hulp

Raadpleeg de kennisbank

Stuur vraag door naar collega

Stats

-  Tijd over: 10
-  Aantal klanten: 0
-  Klanttevredenheid: 100%
-  Operationele kosten: 0
-  Operationele kosten per klant: 0

Round 3



with game elements

Ronde 3

Welke dieren kunnen er allemaal worden gezien op de kinderboerderij?

Beantwoord zonder hulp

Raadpleeg de kennisbank

Stuur vraag door naar collega

Is er een plek om te picknicken?

Beantwoord zonder hulp

Raadpleeg de kennisbank

Stuur vraag door naar collega

Morgen er kinderfeestjes worden gehouden op kinderboerderij?

Beantwoord zonder hulp

Raadpleeg de kennisbank

Stuur vraag door naar collega

Punten **63**

Laatste klant 25

Badges:



Klant was:



Kosten:



Element	1 -> 2	1 -> 3	2 -> 3
Difficulty			
easy, p-value	.345	.021**	.326
medium, p-value	.841	.638	.754
hard, p-value	.507	.164	.297
Actions			
answer, p-value	.493	.098***	.406
knowledge base, p-	.330	.008*	.014**
forward, p-value	.493	.098***	.406
KPI's			
total points, p-value	.005*	.004*	.147
csi index, p-value	.052***	.002*	.021**
oper. cost, p-value	.004*	.004*	.169

* $p \leq 0.01$: very strong presumption against neutral hypothesis

** $0.01 < p < 0.05$: strong presumption against neutral hypothesis

*** $0.05 < p < 0.1$: low presumption against neutral hypothesis



2013



Gamification



Contact Center

<https://vimeo.com/77613503>

KANA.

+



Selecteer weergave Selecteer filter

1 van 8 << < 1 · 2 · 3 · 4 · 5 · 6 · 7 > >>

	Naam	Bedrijf	Datum	Tijd	Betreft	Afd.	Contactnr.	Med.	Urgentie	Status
! Helaas geen resultaten gevonden. Weet je het zeker? Ja Nee										
▼	Pete	--	08-08-2012	14:05	Informatie	1	101284	JVB	Hoog	In behandeling
▲	@B. Veerman	Twitter.com	25-04-2012	10:32	Tweet: @Trinicom	2	99995	CWW	Laag	In behandeling
▼	Bynens	--	18-09-2012	10:38	Lekkage - schade	CB	101415		Laag	Nieuw
!	Billet	--	06-09-2012	13:09	Vergoedingen	1	101371	FW	Laag	In behandeling
▲	sgannon@kana.com	--	24-07-2012	16:43	Motor verzekering	1	100355	JVB	Laag	In behandeling
▲	Koen	--	03-07-2012	15:10	Spaarrekening	2	100281	CWW	Laag	In behandeling
▼	Astrid	Facebook.com	08-06-2012	15:47	Neele Mandel Facebook	2	100150	TBZ	Nieuw	In behandeling

Contactflows

Bereken premie	Reizverzekering afsluiten
NWA Collectie Premie berekening	Snelcontact anoniem
Verhuizen	Extern systeem gebruiken
Handmatig loggen van vraag	Sales vraag
Nawerk scherm	E-mail zakelijke klant
E-mail activeren klant	Productie klant S.K.B.

Dagoverzicht Kana express

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Pellentesque aliquet libero nec augue ullamcorper sollicitudin. Pellentesque orci leo, iaculis ut tempus sit amet, fringilla sed metus. Proin ultrices purus eget magna dignissim sed tempus justo volutpat.

	Queu	In SLA	Escal.	Out SLA	Oldest SLA
▲	Finance	235	345	143	3-10-2013 17:00
!	First line	96	-	-	3-10-2013 17:00
▼	Second line Tech	152	43	-	3-10-2013 17:00
!	Second line Admin	99	22	-	3-10-2013 17:00

Patrick Storms 682 no 2
Kees van den Broek 617 no 3
Chris van den Berg April no 4 **588** 2045 (psd)

+10

Easy Task Hero
Reward for finishing 100 easy task within one week.

Profile **Activities**
Jeroen Couwenberg 567 no 5
Xinyu Ma 523 no 6

Selecteer weergave Selecteer filter Vul hier uw zoekterm in...

1 van 8 << < 1 · 2 · 3 · 4 · 5 · 6 · 7 > >>

	Naam	Bedrijf	Datum	Tijd	Betreft	Afd.	Contactnr.	Med.	Urgentie	Status
! Helaas geen resultaten gevonden. Weet je het zeker? Ja Nee										
▼	Pete	--	08-08-2012	14:05	Informatie	1	101284	JVB	Hoog	In behandeling
▲	@B. Veerman	Twitter.com	25-04-2012	10:32	Tweet: @Trinicom	2	99995	CWW	Laag	In behandeling
▼	Bynens	--	18-09-2012	10:38	Lekkage - schade	CB	101415		Laag	Nieuw
!	Billet	--	06-09-2012	13:09	Vergoedingen	1	101371	FW	Laag	In behandeling
▲	sgannon@kana.com	--	24-07-2012	16:43	Motor verzekering	1	100355	JVB	Laag	In behandeling
▲	Koen	--	03-07-2012	15:10	Spaarrekening	2	100281	CWW	Laag	In behandeling
▼	Astrid	Facebook.com	08-06-2012	15:47	Neele Mandel Facebook	2	100150	TBZ	Nieuw	In behandeling

Contactflows

Bereken premie	Reizverzekering afsluiten
NWA Collectie Premie berekening	Snelcontact anoniem
Verhuizen	Extern systeem gebruiken
Handmatig loggen van vraag	Sales vraag
Nawerk scherm	E-mail zakelijke klant
E-mail activeren klant	Productie klant S.K.B.

Dagoverzicht Kana express

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Pellentesque aliquet libero nec augue ullamcorper sollicitudin. Pellentesque orci leo, iaculis ut tempus sit amet, fringilla sed metus. Proin ultrices purus eget magna dignissim sed tempus justo volutpat.

Queu	In SLA	Escal.	Out SLA	Oldest SLA
▲ Finance	235	345	143	3-10-2013 17:00
! First line	96	-	-	3-10-2013 17:00
▼ Second line Tech	152	43	-	3-10-2013 17:00
! Second line Admin	99	22	-	3-10-2013 17:00

Patrick Storms **682** no 2

Kees van den Broek **617** no 3

Chris van den Berg April no 4 **588** 2045 (psd)

+10

Easy Task Hero

Reward for finishing 100 easy task within one week.

Profile Activities

Jeroen Couwenberg **567** no 5

Xinyu Ma **523** no 6

↑
KANA Express

↑
PONY Platform



Patrick Storms

682 no 2



Kees van den Broek

617 no 3



Chris van den Berg

April no 4

588

2045⁽⁵⁵⁶⁾



Easy Task Hero

Reward for finishing 100 easy task within one week.



Jeroen Couwenberg

567 no 5



Xinyu Ma

523 no 6

Profile

Activities

The screenshot shows a mobile application interface with a blue header and footer. The main content area is divided into several sections:

- Leaderboard (Top):** Lists three users: Patrick Storms (682, no. 2), Kees van den Broek (617, no. 3), and Chris van den Berg (588, no. 4). Chris's score is highlighted in yellow, and a progress bar below it shows 2045 out of 556.
- Task Grid (Middle):** A 6x3 grid of task cards. The top-left card is highlighted in yellow with a smiley face icon. A red vertical banner on the right side of the grid shows a '+10' reward, an envelope icon, a dotted line, an alarm clock icon, gear icons, a lightbulb icon, and a '1' in a circle.
- Task Description (Bottom Middle):** Titled 'Easy Task Hero', with the text 'Reward for finishing 100 easy task within one week.'
- Navigation (Bottom):** Two buttons labeled 'Profile' and 'Activities'.
- Bottom Leaderboard:** Lists two more users: Jeroen Couwenberg (567, no. 5) and Xinyu Ma (523, no. 6).

← Points

A red vertical banner with a downward-pointing arrow at the bottom. It contains the following elements from top to bottom:

- '+10' in white text.
- An envelope icon.
- A dotted line.
- An alarm clock icon.
- Two gear icons.
- A lightbulb icon.
- '1' in a white circle.

Points


Activity


SLA

Difficulty

Use of Knowledge Base

First Try


Patrick Storms 682 no. 2
Kees van den Broek 617 no. 3
Chris van den Berg April no. 4 588 2045(556)

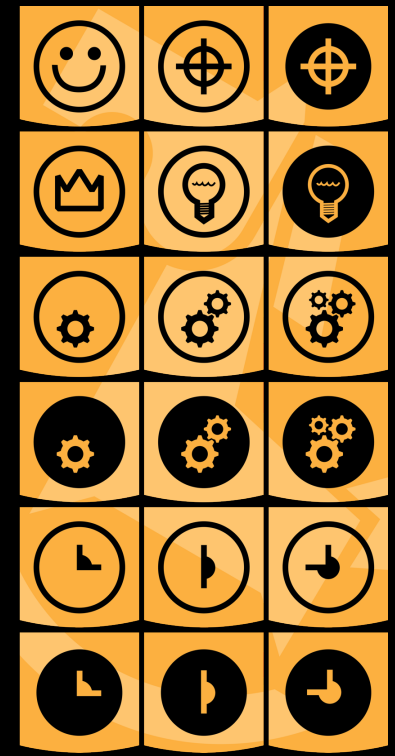
		

Easy Task Hero
 Reward for finishing 100 easy task within one week.

Profile | **Activities**

Jeroen Couwenberg 567 no. 5
Xinyu Ma 523 no. 6

← Badges




The screenshot shows a mobile application interface with a blue header and footer. At the top, there is a logo of a horse. Below it, a leaderboard lists three players: Patrick Storms (682, no. 2), Kees van den Broek (617, no. 3), and Chris van den Berg (588, no. 4). Chris van den Berg's score is highlighted in yellow, and a white arrow points to it from the right. Below the leaderboard is a grid of 18 grey rectangular tiles, with the top-left tile containing a yellow smiley face icon. Underneath the grid is a section titled "Easy Task Hero" with a description: "Reward for finishing 100 easy task within one week." At the bottom, there are two tabs: "Profile" (selected) and "Activities". Below the tabs, another leaderboard lists Jeroen Couwenberg (567, no. 5) and Xinyu Ma (523, no. 6).

Player	Score	Rank
Patrick Storms	682	no. 2
Kees van den Broek	617	no. 3
Chris van den Berg	588	no. 4
Jeroen Couwenberg	567	no. 5
Xinyu Ma	523	no. 6


← Level and Scores



 Patrick Storms	682	no 2 ▲
 Kees van den Broek	617	no 3 ▲


 **Chris van den Berg**
April no 4
588
2045⁽⁵⁵⁶⁾

← **Leaderboard**

Easy Task Hero
Reward for finishing 100 easy task within one week.

 Profile	 Activities
---	--

 Jeroen Couwenberg	567	no 5 ▼
 Xinyu Ma	523	no 6 ▼

← **Leaderboard**

Activities →

The screenshot displays a mobile application interface with a blue header and footer. At the top, a horse icon is visible. Below it, a list of player statistics is shown:

- Patrick Storms: 682 (no. 2)
- Kees van den Broek: 617 (no. 3)
- Chris van den Berg: 588 (April no. 4, 2045⁽⁵⁵⁶⁾)

The main content area features a list of seven activity items, each with a colored icon and placeholder text:

- Blue icon with a question mark: xxxxx, xxxxxxxxxxxx 'xxx', xxxxxxxxxxxx
- Orange icon with a person: xxxxx, xxxxxxxxxxxx 'xxx', xxxxxxxxxxxx
- Orange icon with a person: xxxxx, xxxxxxxxxxxx 'xxx', xxxxxxxxxxxx
- Green icon with a person: xxxxx, xxxxxxxxxxxx 'xxx', xxxxxxxxxxxx
- Light green icon with a graduation cap: xxxxx, xxxxxxxxxxxx 'xxx', xxxxxxxxxxxx
- Green icon with a person: xxxxx, xxxxxxxxxxxx 'xxx', xxxxxxxxxxxx
- Teal icon with a person: xxxxx, xxxxxxxxxxxx 'xxx', xxxxxxxxxxxx

At the bottom, a navigation bar contains two tabs: "Profile" (with a red icon) and "Activities" (with a blue icon). Below the navigation bar, more player statistics are listed:

- Jeroen Couwenberg: 567 (no. 5)
- Xinyu Ma: 523 (no. 6)

EngageIT Framework



Explore

Design

Implement

Play

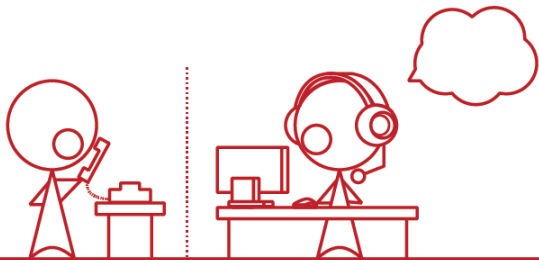




1 Define Business Objective



2 Understand Players & Context



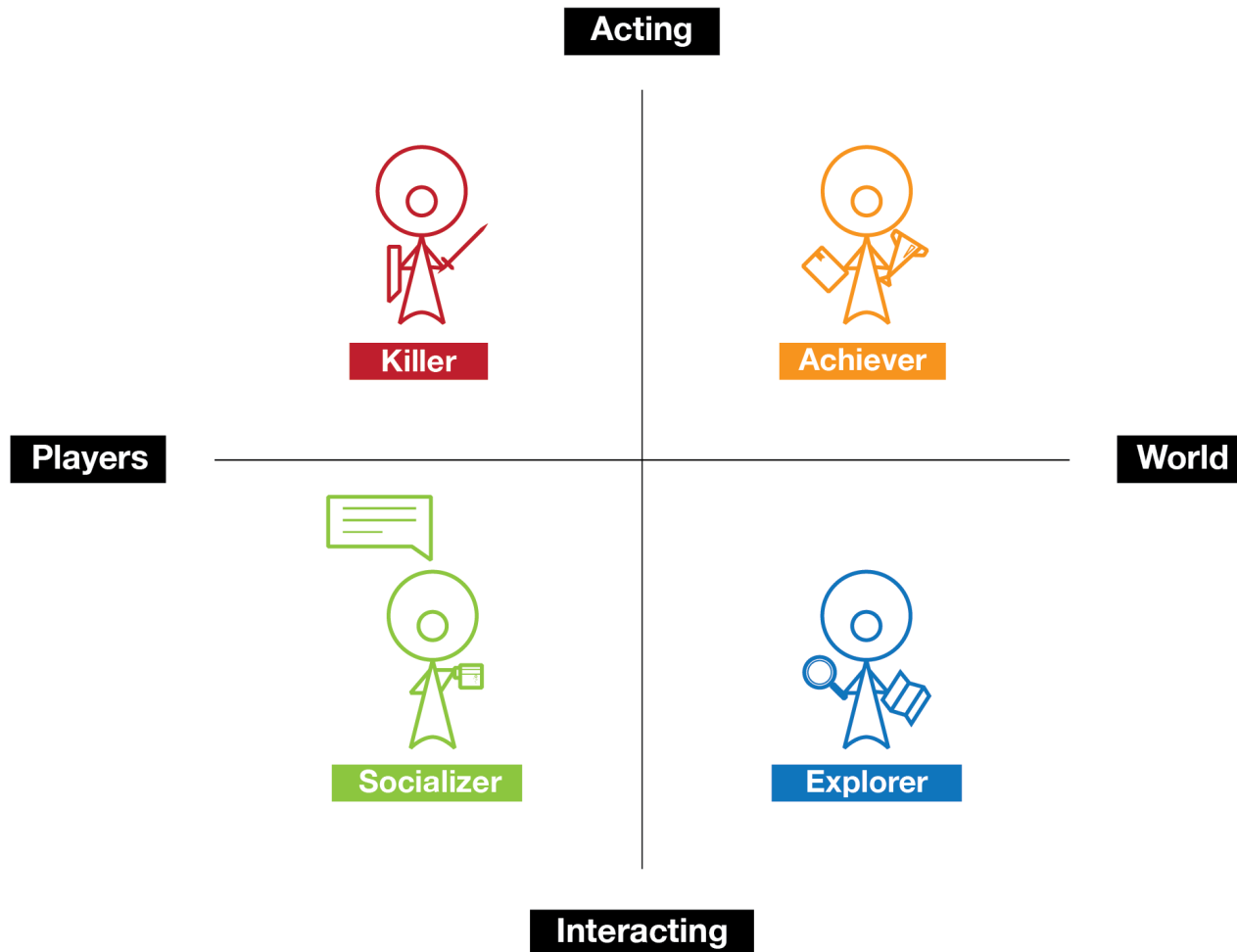
Target Behaviour



Player Type



Player Motivations



Bartle Test

Source: Bartle Test: http://en.wikipedia.org/wiki/Bartle_Test



Killer

Killers

Defined by:

A focus on winning, rank, and direct peer-to-peer competition.

Engaged by:

Leaderboards, Ranks



Achiever

Achiever

Defined by:

A focus on attaining status and achieving preset goals quickly and/or completely.

Engaged by:

Achievements



Socializer

Defined by:

A focus on socializing and a drive to develop a network of friend and contacts.

Engaged by:

Newsfeeds, Friend List, Chat



Explorer

Explorer

Defined by:

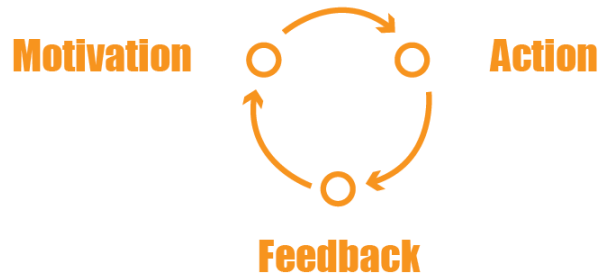
A focus on exploring and a drive to discover the unknown.

Engaged by:

Obfuscated Achievements

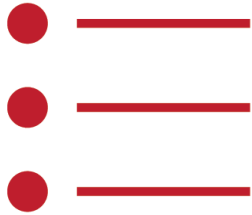


3 Design Game & Create Framework

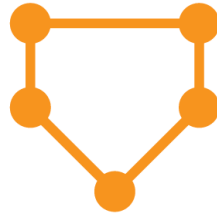


Engagement Loop

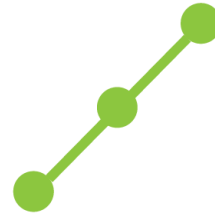
Progression Loop



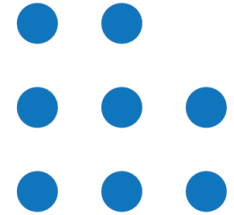
Leaderboard



Badges



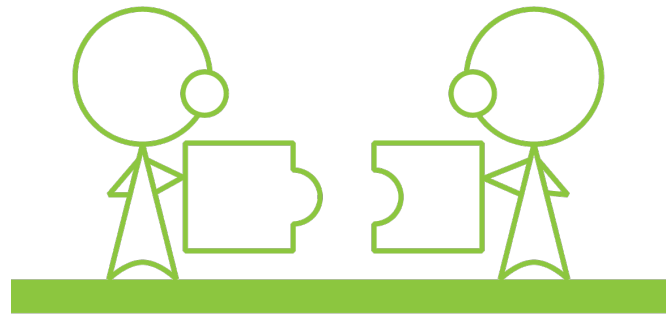
Levels



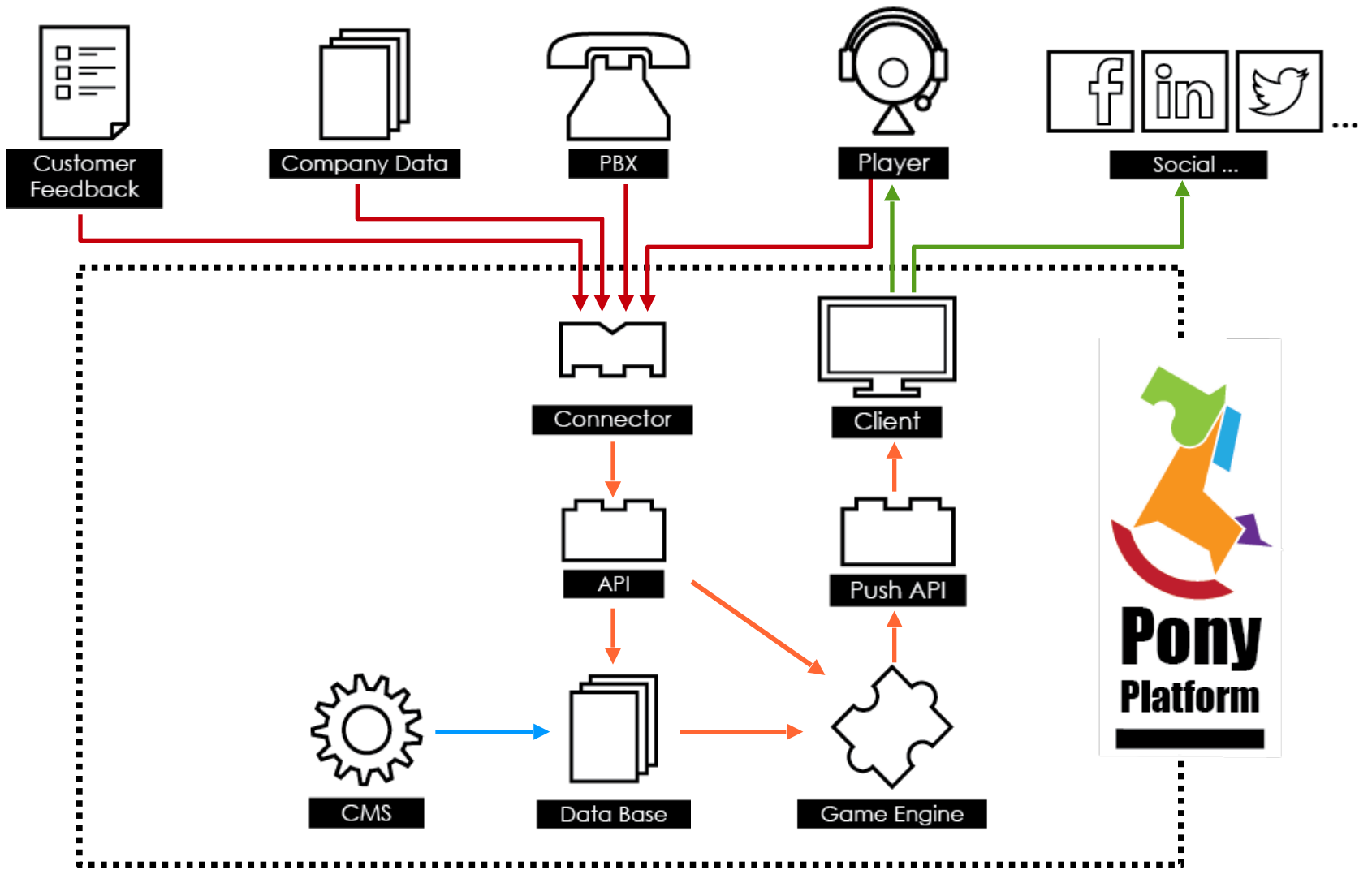
Points

MDA Framework

The Most Commonly used elements



4 **Implement & Connect**





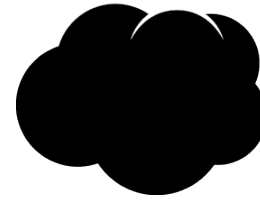
**Pony
Platform**



**Designed for
Contact Centers**



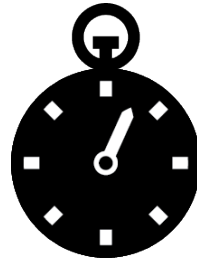
**Customized for
Each Client**



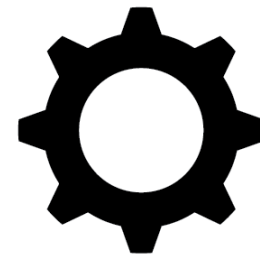
SAAS Platform



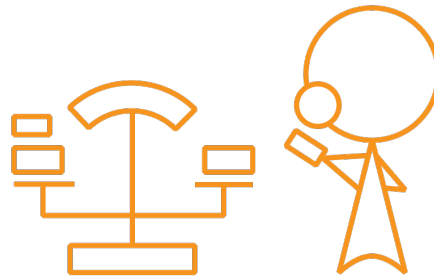
**No Customer
Data Saved**



**Real-Time
Connection**



**CMS to Configure
the Rules**



5 **Revise & Balance Framework**



6 Deploy & Play




7 Continuously Perfect Framework



1 Define Business Objective




2 Understand Players & Context

7 Continuously Perfect Framework





3 Design Game & Create Framework

5 Revise & Balance Framework





4 Implement & Connect

Implementation **Plan** 

Explore Design Implement Play



Project Management

6 Deploy & Play





Our Stories:

De Telegraaf



CHALLENGE

Making sure people in the **mid-performance-range** have a chance of **winning**: performance gives **tickets** which give a chance of winning a trip to **Brazil World Championship 2014**.



Username:

Password:

INLOGGEN

WELKOM BIJ DE TELEGRAAF "CLUB VAN 14" SALESGAME!

Op deze pagina kun je inloggen om de competitie te volgen, de opdrachten te zien en om je verzamelde cadeaus te bekijken.

Wanneer je ingelogd bent krijg je een overzicht pagina te zien waarop zichtbaar is welke opdrachten je hebt afgerond, welke opdracht actief is en (misschien) welke opdrachten je niet gehaald hebt.

LEGENDA:



Deze opdracht is nog niet actief



Deze opdracht is momenteel actief! Klik snel om te zien hoe je de opdracht kunt afronden!



Gefeliciteerd! Deze opdracht heb je afgerond!



Helaas deze opdracht heb je niet gehaald



WEDSTRIJDVERZICHT

CADEAUS

OPDRACHT

UITLOGGEN



<https://www.youtube.com/watch?v=MB7-4fHN78U&feature=youtu.be>






WEDSTRIJDVERZICHT

CADEAUS

OPDRACHT

UITLOGGEN

NAAM	RANKING	OPDRACHTEN	CADEAUS	VERDIEND
 RICHARD BROUWER	1			€2975
 MICHIEL DE VOS	1			€2975
 RICHARD VERSTEEGE	1			€2975
 WILLIAM JANSEN	2			€1975
				

RESULTS

‘We hebben afgelopen periode zeker **twintig procent** meer **omzet** gedraaid’, vertelt Sjacco Miedema, projectmanager TMG.

knab®

KNAB



Mission Statements

Active **Stimulate** career **development** agents
Organic growth **knowledge base**
Direct link between **performance** and **rewards**
Young **playful** corporate **culture**

Indicators



Charm



Knowledge



Power

Charm:
Knowledge:
Power:

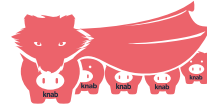


Chris van den Berg

Chief Fun Maker

Level 8

23%



60%

60%

45%

75%



17



25

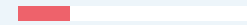
INTELLIGENCE

60%

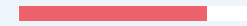
Chat



Email



Bellen



Missies

- 1 Test: Payments
- 2 Call 10 customers for...
- 3 Get Coffee for Don
- 4 Test: Creditcards



2



Actueel

Groep maken

Vragen

Instructievideo's

Alle Groepen

Alle leden

Gebruikersbeheer

Platform instellingen

Tijdlijn instellingen

Mijn Platforms



Chris van den Berg

Instellingen

Chief Fun Maker

Piggybank Shepherd

Email chris@mail.com

Telefoon 06xxxxxxxxx

Adres Poolstraat 63
1018LR Amsterdam
Nederland

Website www.website.nl

Groepen Nog geen lid van een groep

Quizes

- 1 The quick, brown fox jumps over a lazy dog
- 2 The quick, brown fox jumps over a lazy dog
- 3 The quick, brown fox jumps over a lazy dog
- 4 The quick, brown fox jumps over a lazy dog

Kennisgebieden

Server
Cloud
Platform
Kenis
+

Heeft ervaring met

Bank	
Rente	
Nederland	
Visa	
Bankpas	
Betaalrekening	



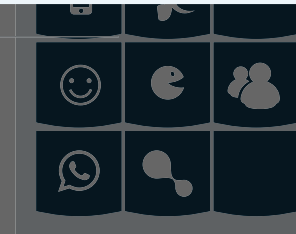
Meilon
Level 8 91% 1945 pts

Emil
Level 8 84% 1578 pts

Gasper
Level 8 71% 1420 pts

Chief Fun Maker
Level 8 65% 1318 pts

Marco
Level 8 42% 1180 pts



Missions & Tests

Missies

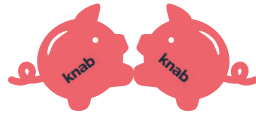
- | | | | |
|---|---|----------------------------|---|
| ! | 1 | Test: Payments | ● |
| ! | 2 | Call 10 customers for. . . | ● |
| | 3 | Get Coffee for Don | ● |
| | 4 | Test: Creditcards | ● |
| | | | |
| | 4 | Test: Creditcards | ● |
| | 3 | Get Coffee for Don | ● |

Leveling

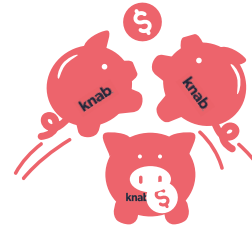
Me and my Piggybank



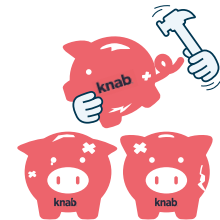
Two is a crowd



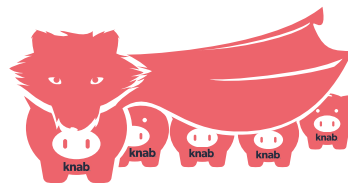
Piggybank Shepherd



Piggybank Doctor



The Big Bad Piggywolf



Sales



Personal



Business

Experience board



Meilon

Level 8

91%

1945 pts



Emil

Level 8

84%

1578 pts

Gasper

Level 8

71%

1420 pts



Chief Fun Maker

Level 8

65%

1318 pts

Marco

Level 8

42%

1180 pts

Level 8

42%

1180 pts

MARCO

Badges



Special days of work,



Chris van den Berg

Newbie
Level 21 **0**



95%

100%

20%

11
22

21

- Actueel
- Algemeen SD
- Klantacceptatie en beheer
- Sales
- Service desk
- Vragen
- Alle Groepen
- Alle leden
- Gebruikersbeheer
- Mijn Platforms



Typ uw zoekterm...



Belangrijke mededelingen

Belangrijke activiteit

Annerlet van de Pol
4 dagen geleden Algemeen SD



1 reactie 1 bericht [bekijk alle reacties en reageer](#)

23 minuten geleden 0

Belangrijke activiteit

Recente activiteit

heeft een badge gekregen

Easterbunny's basket
Je hebt de toets Telefonische Identificatie voor Pasen gehaald dus de Paashaas komt bij je langs!

0 reacties 0 berichten [bekijk alle reacties en reageer](#)

heeft een badge gekregen

Easterbunny's basket
Je hebt de toets Telefonische Identificatie voor Pasen gehaald dus de Paashaas komt bij je langs!

0 reacties 0 berichten [bekijk alle reacties en reageer](#)

heeft een bericht gedeeld Algemeen SD



1 reactie 1 bericht [bekijk alle reacties en reageer](#)

23 minuten geleden 0

Jouw game

Newbie	10	150 pts
Newbie	11	135 pts
Newbie	10	56 pts
Newbie	10	0 pts
Chris van den Berg	1	0 pts

Badges





Chris van den Berg

Newbie

Level 21

0



95%



100%



20%



11



22



Typ uw zoekterm...



- Actueel
- Algemeen SD
- Klantacceptatie en beheer
- Sales
- Service-desk
- Vragen
- Alle Groepen
- Alle leden
- Gebruikersbeheer
- Mijn Platforms

Krijg ik rente op mijn Knab Betaalrekening?

1

Er is 1 antwoord gegeven. De vraag is nog niet beantwoord.

Bij Knab ontvang je rente op je betaalrekening. Het rentepercentage is afhankelijk van actuele marktomstandigheden en kan dagelijks veranderen. De actuele rente vind je hier: <https://www.knab.nl/tarieven-van-knab/>.

Je kunt je opgebouwde rente altijd zien in je Persoonlijke Bankomgeving. Ga naar BETALEN > DETAILS REKENING & BANKPAS. De opgebouwde rente is altijd actueel. De rente wordt op elke eerste werkdag van een kalenderkwartaal op je Knab Betaalrekening bijgeschreven (op 1 januari, 1 april, 1 juli en 1 oktober). Bij het berekenen van de rente houden we rekening met het werkelijke aantal dagen per jaar.

Daarnaast doet Knab niet aan valutering. Valutering is een methode voor het bepalen van het moment dat je geld rentedragend wordt. Wij hanteren ook geen valutadagen. Dat betekent dat zodra er geld op je rekening staat, je over het saldo direct rente opbouwt.



4 maart 2015 14:43

Verbeteren

+ 0 -

Beantwoord deze vraag:

Typ hier jouw antwoord op deze vraag...

Antwoord plaatsen

Bewerken

Verwijderen

Auteur



Linda de Jongh-Langereis
Kennismanager Service-desk bij Knab

Relevante onderwerpen

- Ga 1 Oktober
- Rente
- Publiek domein
- Rente
- Betalen
- Betaalrekening

Gerelateerde vragen

Kan ik ook in het buitenland contactloos betalen?

Contactloos betalen staat ook bekend als NFC betalen

NOW agents....

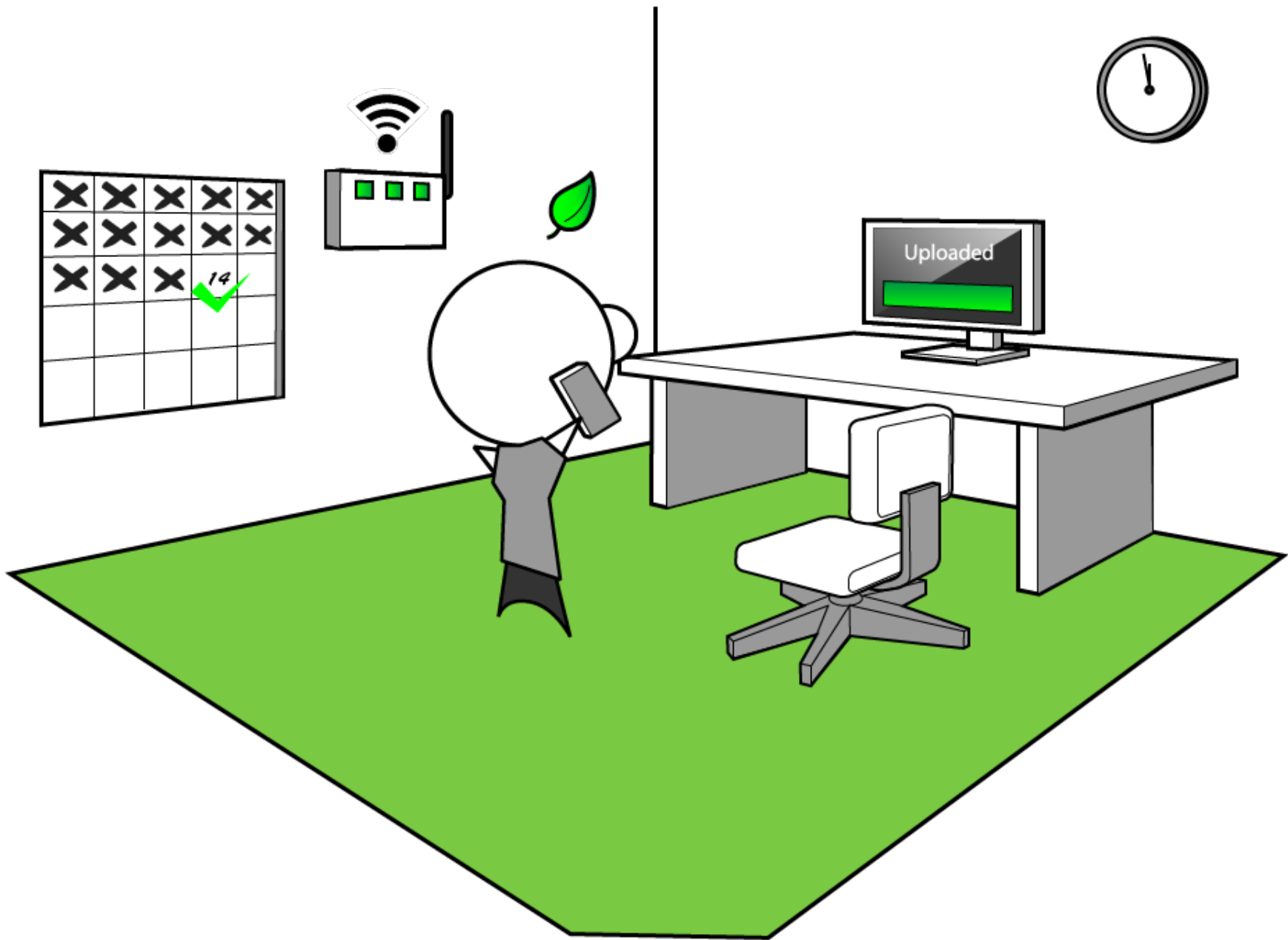


know how to **grow**
built there **own knowledge** base
get instant **feedback** on **performance**
and have a **lot** more **Fun**

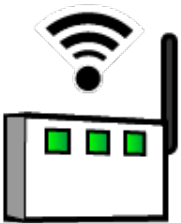
RESTULTS

‘Met het gebruik van het platform, hebben we de **communicatie** een stuk **verbeteren** en krijgen de medewerkers een **duidelijker beeld** van wat er van ze **verwacht wordt**’, vertelt Don van Arem, Manager Servicedesk.





X	X	X	X	X
X	X	X	X	X
X	X	X	14	





Chris van den Berg



chris@engageit.co



www.engageit.co



[@chrisvdberg](https://twitter.com/chrisvdberg)



www.linkedin.com/in/chrisvdberg

Questions? **Contact me!**



ENGAGEIT

Adding the Fun Element