

# Welkom

## Inspiratiesessie PvKO

Floortje Rasenberg  
Directeur Advies & Service Center  
ABN AMRO



# Klantstrategie Overal & Altijd

Daar geleefde niet meezenden

30  
1  
83

bedrag 159,-  
girorekening 1000000000

van mevrouw  
kastelaar  
betreft geld  
gevoerde  
klaren

datum 25-2-1993  
girorekening 6892959  
Postbank N.V., Amsterdam

Postbank

naam  
adres  
plaats  
volgnummer 005  
10056292959<

floortje b e rosenberg  
drielandendreef 53  
4839 ah breda

mededeelingen  
handtekening  
deze ruimte niet beschrijven

girorekening 6892959  
onder deze lijn  
niet schrijven

Girokaart

**POSTBANK**

Girokaarten

Achter in dit boekje vindt u een minihandleiding met informatie over de hiernaast vermelde onderwerpen.

floortje b e rosenberg  
drielandendreef 53  
4839 ah breda

girorekening 6892959



# ABN AMRO

heeft in de **kantorenorganisatie** ongeveer **2500 medewerkers**

heeft **24.000 medewerkers wereldwijd**

heeft in het **Advies & Service Center** **1500 medewerkers**

is vertegenwoordigd in **25 landen**

heeft een **marktaandeel** van **21%** van de **particuliere markt**

is **24/7** bereikbaar  
via **Telefoon, Mobiel Bankieren App, Social Media, Webcam** en via **kantoor**

heeft **5.000.000 particuliere klanten**

Heeft in 2016 met de klantstrategie 'Overal & Altijd de **NCCA Award** gewonnen en daarnaast de Social Media Award voor beste Webcare team in de Financiële Wereld”



- ✓ 6 lijnen, 4 locaties, 1500 medewerkers, 5 miljoen calls per jaar
- ✓ Een Webcare Team met 25 adviseurs
- ✓ Nauwe Samenwerking met Digital Banking & Customer Experience



**Onze Ambitie:  
van onze klanten onze ambassadeurs maken**

**Onze pijlers:**



Altijd binnen  
handbereik




Gemak in  
dagelijkse  
bankzaken



Kwaliteit in  
financieel  
advies



**Per maand wordt er  
60.000.000 keer  
ingelogd op de ABN AMRO  
Mobiël Bankieren App  
54% van onze klanten die  
de app gebruiken komen niet  
meer op Internet Bankieren**

A person is riding a bicycle on a paved road that curves through a forest. The road has a yellow center line. The background is filled with tall trees, and the scene is captured from a low angle, focusing on the road and the cyclist's legs and wheels.

**Voor onze klant is persoonlijk advies altijd binnen handbereik, waar, wanneer en hoe hij dit wil. Dit betekent dat de klant per elk gewenst moment kan switchen van contactvorm. Een adviestraject wordt begeleid door een vaste adviseur.**



## Van...

- Klant kiest een kanaal (kantoren, ASC) aan het begin van de dienstverlening, maar kan tijdens het proces niet tussen de kanalen switchen
- Adviseurs bedienen de klant vanuit één kanaal
- Naast elkaar inzetten van de diverse contactvormen

## Naar...

- Klant kiest, regisseert en switcht tussen de verschillende vormen van contact
- Adviseurs zijn in staat om in alle vormen van contact de klant te bedienen (face to face, telefonisch, mail en webcam) met ondersteuning en coaching van hun leidinggevenden
- Eenduidige klantervaring met de keuze uit diverse contactvormen

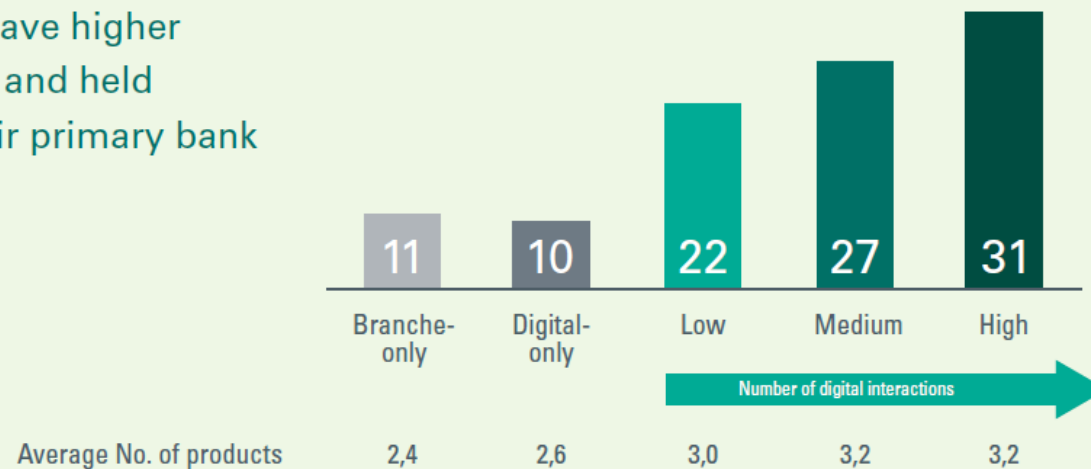
# Aanleiding programma **Overal&Altijd**

De **klant** vraagt van ons een **flexibele dienstverlening** waarin wij inspelen op de toenemende **digitalisering**. Hiervoor moeten wij onze **klantbediening veranderen**.

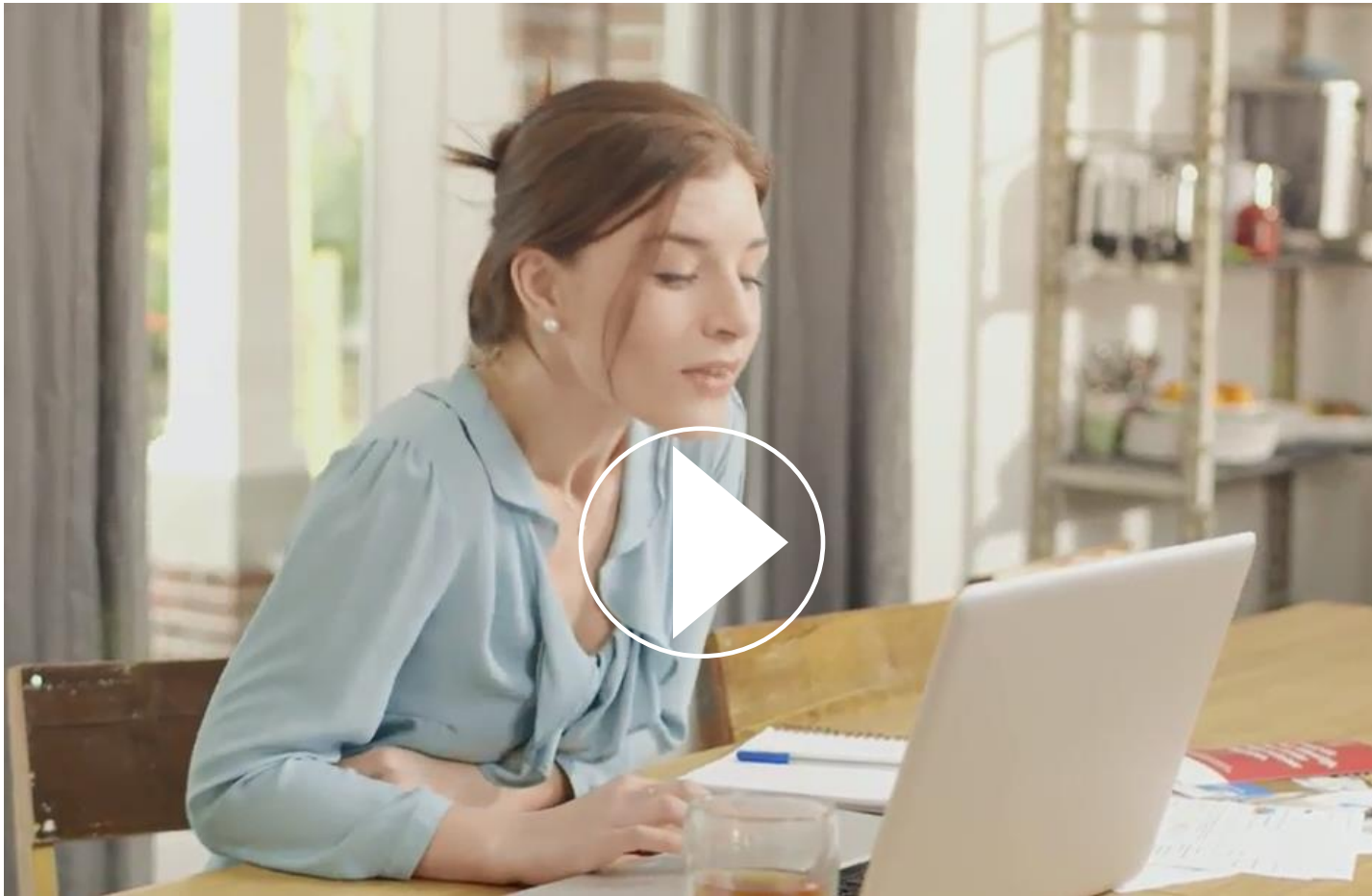
**Mixen** van **digitale** en **persoonlijke dienstverlening** en het kunnen switchen daartussen in de klantreis zorgt voor meer **loyale klanten** (een hogere NPS) en afname van diensten (hogere conversie)

Omnichannel users gave higher Net Promoter Scores and held more products at their primary bank

Source: Bain/Research Now US NPS surveys, 2014









## Wat geeft de klant ons terug?

- *De klant was bijzonder **content** omdat hij op woensdag altijd thuis is bij zijn kleine en deze op het tijdstip van het gesprek altijd op bed ligt.*
- *Ideaal zo via thuis, maar ook nog een **beetje onwennig**.*
- *Waar de bank voorheen een 'ver van mijn bed show' was, is hij nu **bereikbaar en persoonlijk**.*
- *Naar mijn oordeel kan een **life-gesprek geen extra toegevoegde waarde leveren***





NPS van  
+28

In 2016 ruim 62.000  
gesprekken  
gevoerd



In 2016 zijn  
ruim 2000  
collega's  
opgeleid

Gemiddeld is er 35  
minuten reistijd  
bespaart per mdw-  
er



# Vragen? Starten van de dialoog