

A man with dreadlocks and glasses is sitting in a brown leather chair, smiling while talking on a black smartphone. He is wearing a blue long-sleeved shirt. The background is a bright, modern interior with a large window, a professional studio light on a tripod, and some framed art. The Verint logo is in the top right corner.

VERINT.

Volledige focus op de klant door Speech Analytics en Real-Time Speech

Interview van Florius door CustomerFirst en Verint



Seif Alhamrany,
Teammanager Advies
bij Florius:

“

**Speech Analytics en
Real-Time Speech
helpen ons om de klant
in gesprekken echt
centraal te stellen en
kunnen daardoor ook
onze medewerkers
beter ondersteunen**

”

Samenvatting van de case

Florius is de eerste financiële dienstverlener in de Benelux die gebruikmaakt van Speech Analytics én Real-Time Speech. Hiermee kan Florius de beste ervaring en service leveren aan haar klanten.

Over Florius

De geschiedenis van Florius voert ons al ver terug. Het was in 1946 dat grondlegger Jacob Wiersema de Bouwspaarkas Drentsche Gemeente oprichtte. Inspelend op het grote naoorlogse woningtekort hielp zijn onderneming mensen met een smalle beurs aan een eigen huis. Deze publieke spaarkas ontwikkelde zich later tot het bekende Bouwfonds Nederlandse Gemeenten N.V., welke werd overgenomen door ABN AMRO Bank N.V. Sinds maart 2007 is Florius een handelsnaam van ABN AMRO Hypotheken Groep. Als innovatieve hypotheekverstrekker met meer dan zeventig jaar ervaring heeft Florius dan ook een naam hoog te houden. Elke dag bedienen we met trots de ruim 400.000 klanten die ons hun hypotheek hebben toevertrouwd.





Over Verint

Verint is “The Customer Engagement Company”. Verint helpt haar klanten bij het vereenvoudigen en moderniseren van klantinteracties via contactcenters, vestigingen, backoffices en marketingafdelingen met hybride en cloudoplossingen op het gebied van workforce engagement, intelligente

self-service, fraude & compliance en experience management. Verint maakt gebruik van de nieuwste technologieën op het gebied van AI en analytics om het maximale uit automatisering en intelligentie te halen.

De oude situatie bij Florius

Alhamrany: "In 2016 zijn wij letterlijk in een kamer gaan zitten om te bepalen waar we heen wilden. We hebben een ontwerp uitgestippeld en bepaald welke delen van het klantcontact nog beter zou kunnen." Deliane Schimmel, Manager Advies & Service bij Florius vervolgt: "We wilden de klant nog meer centraal zetten in gesprekken met Florius. We wilden bijvoorbeeld voorkomen dat als een klant twee dagen geleden met een medewerker had gebeld en nogmaals contact opnam, een andere medewerker aan de lijn zou krijgen en het hele verhaal weer opnieuw zou moeten doen. Dit zorgt voor irritatie, bij zowel klant als medewerker."

De wens van Florius

Schimmel: "Een hypotheek is een vrij ingewikkeld product, je moet als klant, maar ook als adviseur aan zoveel dingen denken. Om zo optimaal mogelijk het gesprek met de klant te voeren hebben we een interface met onze kennisdatabase gebouwd. Zo kan de medewerker zich meer richten op het gesprek in plaats van in het systeem de informatie te moeten opzoeken."



Seif Alhamrany,
Teammanager Advies
bij Florius

Deliane Schimmel,
Manager Advies & Service
bij Florius



Gebruikte oplossing

Alhamrany: "Vanuit Speech Analytics kunnen wij zien hoe de gesprekken van medewerkers gaan en tegelijkertijd kunnen wij snelle analyses doen op de behoeften van de klanten, waardoor wij heel snel kunnen schakelen met de medewerkers om de gesprekken te verbeteren. Gesprekken met klanten worden op basis van Speech Analytics geanalyseerd om zo te leren van goede en minder goede gesprekken met klanten. De opgedane inzichten zijn ingezet om het proces verder te optimaliseren, maar ook om de empowerment van onze medewerkers te vergroten."

Schimmel: "Tijdens een gesprek met een klant voorziet Real-Time Speech

de medewerkers heel gericht met actuele informatie op basis van wat er besproken wordt. Met alles wat er in de markt gebeurt en zeker ook tijdens de lockdown-periode, kunnen wij met behulp van Real-Time Speech onze knowledge database aanpassen en de medewerker tijdens het gesprek helpen met de juiste informatie op het juiste moment. Dit helpt met de training van bestaande medewerkers maar verkort ook de leercurve van nieuwe medewerkers. Voor de klant betekent dit dat we ze van actuele informatie voorzien die inspeelt op nieuwe regelgeving of ontwikkelingen in de hypotheekmarkt"

Plan van aanpak en resultaten

Alhamrany: "We zijn in januari 2019 begonnen met het ontwerp design samen met NTT, Avaya en Verint we zijn in maart technisch live en in april met een pilot binnen Advies & Service gestart en uiteindelijk in juni live gegaan, hier zijn we echt enorm trots op. We hebben vanaf het begin alle medewerkers erbij betrokken en drie medewerkers fulltime op dit project gezet. Zij zijn letterlijk gesprekken gaan analyseren, wat vraagt de klant, wat gaat goed en wat niet. We zijn echt vanaf de werkvloer omhoog gaan werken, medewerkers die hierbij bij betrokken waren, hebben met hun voeten in de spreekwoordelijke klei gestaan, zij begrijpen door hun ervaring aan de telefoon immers het best wat de klant wil." Schimmel: "Dit zorgde er ook voor dat medewerkers intrinsiek gemotiveerd raakten bij Speech Analytics en Real-Time Speech. Ik geloof ook echt in de kracht van de medewerker, uiteindelijk zit er vaak meer achter die ene vraag van de klant. Door het gebruik van Speech Analytics en Real-Time Speech kunnen we sneller schakelen en zo betere service leveren, omdat de beschikbare data nu gericht kan worden gebruikt in gesprekken."

Verint:

“

Door de inzet van Speech Analytics en Real-Time Speech heeft Florius, ook tijdens de uitdagende COVID-19 periode, de inhoud, context en emotie van ieder gesprek kunnen analyseren. Met de gestructureerde feedback die uit deze analyses naar voren komt kan Florius haar website, kennisbank en interne processen nog verder verbeteren met een positief effect op de algehele performance, medewerkertevredenheid en klantbeleving

”





Conclusie

Speech Analytics én Real-Time Speech zorgen er bij Florius voor dat medewerkers zich volledig kunnen focussen op het gesprek met de klant. De technologie van Verint zorgt er voor dat alle beschikbare en benodigde data wordt aangeboden tijdens het gesprek. Florius maakt hier als eerste financiële dienstverlener in de Benelux gebruik van. Alhamrany: "We hebben hier een samenwerking tussen vier partijen opgezet, die allemaal hetzelfde doel voor ogen moesten houden. Het is geweldig om te zien dat alle partijen (NTT, Avaya, Verint en Florius) in zo'n korte tijd dit voor elkaar hebben weten te krijgen. Niet alleen voor onze medewerkers is deze technologie een uitkomst,

klanten zullen ook zeker het verschil merken." Schimmel: "We zijn altijd vooruitstrevend geweest, we willen ons continu opnieuw blijven uitvinden. Daarom past de integratie van Speech Analytics en Real-Time Speech zo goed in onze dienstverlening."

Wil je meer weten over deze klantcase of over de oplossingen van Verint? Neem contact op met Roos Dros, Roos.Dros@verint.com, +31 6 54 67 37 77

VERINT.

florius
hypotheek die meebewegen