

Van Lanschot

Van Lanschot Kempen is een Nederlandse beursgenoteerde financiële instelling, opgericht in 1737. Het bedrijf biedt diensten op het vlak van onder meer betalen, financiering, sparen/beleggen, hypotheek en vermogensbeheer. Eind jaren 90 ging het familiebedrijf naar de beurs. De afgelopen jaren is het bedrijf zowel organisch als via verschillende overnames gegroeid. Er werken ruim 1.550 medewerkers bij Van Lanschot Kempen en de vermogensbeheerder heeft rond de 100 miljard euro beheerd vermogen.

Het contactcenter onderhoudt het contact met klanten van alle verschillende onderdelen van de vermogensbeheerder. Zo'n 70 procent van alle contacten bestaat uit telefoongesprekken; in totaal worden er ruim 100.000 servicegesprekken per jaar gevoerd, daarnaast worden er zo'n 40.000 e-mails beantwoord. Klanten kunnen contact opnemen via WhatsApp, livechat of social media. Er werken circa 45 medewerkers in het contactcenter, totaal zo'n 30 FTE.

Aanleiding

De vermogensbeheerder wil dat de klant zo snel mogelijk een medewerker aan de lijn krijgt en zo goed mogelijk geholpen wordt. Van Lanschot maakt daarom geen gebruik van IVR's of spraakrouting. Wie tot voor kort als klant contact zocht met Van Lanschot, moest voor de beantwoording van inhoudelijke en klantgebonden vragen zeven tot acht verificatievragen beantwoorden ter identificatie. Het steeds opnieuw stellen van die identificatievragen is vervelend en tijdrovend, zowel voor klanten die wat vaker bellen, als ook voor medewerkers. Bovendien zijn de antwoorden op verificatievragen steeds gemakkelijker te achterhalen, bijvoorbeeld door social engineering. De bank was daarom op zoek naar een geautomatiseerde oplossing die dit proces van identificatie en verificatie versnelt en automatiseert. Zo'n oplossing ligt bovendien voor de hand omdat de meeste klanten van Van Lanschot de voorkeur geven aan contact via de telefoon.

Van Lanschot heeft verschillende requirements op een rijtje gezet. Bij de keuze voor Verint speelde mee dat er een goed team klaar stond én dat er geïntegreerd kon worden met het bestaande contactcenterplatform van Van Lanschot. De betrouwbaarheid van de oplossing heeft een belangrijke rol gespeeld. Daarnaast wilde Van Lanschot de dienst afnemen zonder voice recorder functionaliteit, want deze was al in huis. Verder heeft Van Lanschot vooraf een business case opgesteld en de oplossing van Verint hieraan getoetst. Hierbij zijn vanaf het begin van de oriëntatie- en selectiefase Legal en Compliance-specialisten, de privacy officer en de specialist voor Internal Control van Van Lanschot betrokken geweest.

Oplossing

Tijdens een gesprek met een klant biedt Van Lanschot de optie van het zogenaamde stempaspoort aan – dit gebeurt na afronding van het verificatieproces dat de agent uitvoert door het stellen van vragen. De keuze van de klant wordt bovendien vastgelegd, zodat bij een volgend gesprek de keuzevraag niet weer opnieuw wordt gesteld. De optie om het stempaspoort uit te kunnen zetten wordt ook aan de persoonlijke online omgeving van de klant toegevoegd.

Bij een klant die instemt, wordt aan het begin van het gesprek het verificatieproces opgestart, waarbij alle verificatievragen worden gesteld. Hoe meer materiaal, hoe beter de kwaliteit van het stempaspoort; in vervolgesprekken wordt het bestaande materiaal verrijkt met nieuw verificatiemateriaal. Wanneer er om welke reden dan ook twijfel is bij de medewerker over de identiteit, kan de medewerker altijd nog een aanvullende persoonlijke vraag stellen aan de klant.

Case Study



Oplossing

Verint® Identity Analytics
Verint® Fraud Detection
Verint® Voice Biometrics



Sector

Financiële
dienstverlening



Regio

Benelux



Van Lanschot heeft tot nu toe geconstateerd dat 89% van de klanten 'ja' zegt als wordt gevraagd om toestemming, wat ver boven verwachting is."



De enrolment van klanten moet actief en handmatig worden opgestart (na toestemming van de klant) door de klantcontactmedewerker. Na de eerste handmatige opstart worden vervolgonpnames van verificatiemateriaal (in een tot vijf andere gesprekken op andere momenten) geautomatiseerd opgestart. Medewerkers krijgen een pop-up te zien als het stempaspoort succesvol is aangemaakt. De feedback over de succesvolle totstandkoming van een stempaspoort is van belang voor zowel klant als medewerker.

Implementatie

Stembiometrie-technologie is niet eenvoudig te integreren; dat heeft ook te maken met de hoge eisen die Van Lanschot stelt aan compliance en security – bijvoorbeeld op het vlak van toegangsrechten. De inzet van stembiometrie heeft dan ook veel nieuwe uitdagingen opgeleverd voor de organisatie. Samen met Verint is gekeken naar het opzetten van een fraude-database – iets wat zowel technische als juridische uitdagingen opleverde. Voor de integratie met de CRM-omgeving moest nieuwe software ontwikkeld worden. Deze complexiteit heeft Verint goed opgepakt: het team was flexibel. De specialisten van Verint zijn goed en gemakkelijk bereikbaar. Er is veel digitaal samengewerkt en het Verint-team is vlot en oplossingsgericht.

Na afronding van de implementatie heeft Van Lanschot eens per half jaar een technologiesessie met de specialisten van Verint, omdat de ontwikkelingen rondom databaseveiliging snel gaan – ook criminelen zitten niet stil. Het gebruik van deze technologie vergt doorlopende aandacht, net als het securityvraagstuk.

Resultaten

De software draait sinds eind april 2021 binnen het contactcenter. Ook de private bankers, relatiemanagers en de backoffice gaan straks het stempaspoort toepassen. De eerste maanden na de live date zijn beschouwd als leerperiode. Medewerkers hebben moeten wennen

aan de nieuwe werkwijze, waarbij ze aan het eind van de verificatievragen actief aan de klant moeten vragen of deze toestemming wil geven voor het aanmaken van een paspoort. Om ervoor te zorgen dat medewerkers dit aanleren en niet vergeten, is Van Lanschot gebruik gaan maken van gamification (door middel van competities binnen het contactcenter). Hierdoor verdubbelde het aantal aanmeldingen per week. Het feit dat medewerkers nauw betrokken zijn geweest bij de implementatie is dus geen garantie voor het omarmen van nieuwe onderdelen of taken in de gespreksvoering van medewerkers.

De adoptiegraad is hoog. Van Lanschot heeft tot nu toe geconstateerd dat 89% van de klanten 'ja' zegt als wordt gevraagd om toestemming, wat ver boven verwachting is. Klanten benoemen zowel aan de telefoon als in de klanttevredenheidsonderzoeken dat ze het fijn vinden dat ze alle verificatievragen niet meer telkens hoeven te beantwoorden.

De klanttevredenheid bij Van Lanschot is al hoog, waardoor het lastig is een eventuele verhoging toe te schrijven aan de inzet van het stempaspoort. Het gebruik van het stempaspoort is een vorm van automatisering die kort na de implementatie leidt tot een reductie van de gesprekstijd van ongeveer 1 minuut; het streven is dat dit uiteindelijk anderhalve minuut tijdbesparing per gesprek zal opleveren.

De beoogde besparingen zijn ongeveer 100.000 euro per jaar, Van Lanschot gaat uit van een terugverdientijd van ongeveer twee jaar.

Toekomst

Van Lanschot wil in 2024 de beste zijn op het gebied van klantcontact, ook buiten de bancaire sector. Innovatie is daar een facet van. De bank heeft nog van alles op stapel staan, zoals de inzetbaarheid van stembiometrie bij virtuele assistenten zoals Google Home. De prioriteit ligt nu eerst bij het optimaliseren van de toepassing van het stempaspoort en het verder uitrollen binnen de andere teams van Van Lanschot.

The Customer Engagement Company™

Europe, Middle East & Africa

info.emea@verint.com

+44(0) 1932 839500

Americas

info@verint.com

1-800-4VERINT

Asia Pacific

info.apac@verint.com

+ (852) 2797 5678



verint.com



twitter.com/verint



facebook.com/verint



blog.verint.com