

Klant contact center (KCC)

Blendser in control:

- **Blendser is als verlengstuk van het bestuur verantwoordelijk voor een goede opvolging en afhandeling van:**
 - Schriftelijke (e-mail, brief) vragen cq klachten
 - Telefonische vragen cq klachten

Wat doet Blendser?

- Blendser maakt gebruik van ervaren (gecertificeerde) callcenters en virtuele assistenten voor de beantwoording van de e-mails.
- Blendser maakt afspraken met de PUO (of een andere partij waaraan dit proces is uitbesteed) om alle KCC activiteiten weg te halen, afspraken behelzen onder andere:
 - Digitaal aanleveren alle UPO's, De meeste vragen zijn over de UPO van eenvoudig (ik kan mijn upo niet vinden) tot wat ingewikkelder zoals het dienstverband, parttime percentage enz.
 - Aanspreekpunt bij de PUO betreffende inhoudelijke vragen over de aanspraken/UPO, zoals:
 - Discussie gewerkte periode
 - Pensioengrondslag
 - Parttime percentage
 - Hoe om te gaan met mededelingen die de PUO standaard uit de GBA haalt, zoals overlijden, echtscheiding, huwelijk, verhuizing enz.
 - Vragen over de premienota door werkgever
 - Verder maatwerk op verzoek van opdrachtgever
 - Alle afspraken worden geformaliseerd in een DVO/SLA

Wat biedt Blendser?

- Meer eigen betrokkenheid bij wat leeft bij het pensioenfonds
- Door het bepalen van KPI's, kan nagenoeg real-time (callcenter 1 dag vertraagd e-mail, 1 week vertraagd) middels een digitaal dashboard gezien worden wat de inhoud van de vragen cq klachten is
- Door de beschikking over actuele informatie, kan het bestuursbureau direct acteren
- Onderzoek leert dat 80 tot 90% van de vragen, eenvoudig te beantwoorden zijn, dus door de eerste lijn kunnen worden afgehandeld
- Klachten komen direct bij het bestuursbureau/Blendser als verlengstuk van het bestuur
- Alle KCC dienstverlening wordt vastgelegd in een AO/IC
- Er kan eenvoudig ge-benchmarkt worden en mogelijk transparant gecommuniceerd worden op de website en het bestuursverslag in de jaarrekening

Kosten

- **Inrichten KCC (initieel/eenmalig)**

- Initiële kosten: € 15.000:
 - Afspraken/SLA maken met PUO
 - Afspraken/SLA maken met 2e lijn
 - Richtlijnen maken m.b.t. werkgevers issues, zoals de onderbouwing premienota (rechtstreeks naar BB, dan wel afspraken maken met werkgeverszaken van PUO)
 - Instrueren medewerkers extern KCC
 - KPI's bepalen met bestuur, dan wel met bestuurlijke commissie
 - Vastleggen in AO/IC
 - Inrichten dashboard

- **Periodieke kosten**

- Maandelijkse factuur met overzicht van de ingekomen vragen c.q. klachten
- € 50,- per uur (6 tot 10 mails/gesprekken) inclusief digitaal dashboard
- Optioneel:
 - Tweede lijnkosten per casus € 35,- door erkend gecertificeerd actuariskantoor
 - Tweede lijnkosten door PUO (voorkeur)

Voorbeeld kosten

Voorbeeld, stel 10.000 handelingen per jaar, 20% met inhoudelijke vragen cq klachten die in de tweede lijn beantwoord moeten worden.

- Eerste lijn: minimaal € 50.000,- max € 80.000,
- Tweede lijn totaal € 70.000. indien extern uitbesteed buiten PUO

Afspraak of meer informatie:

e-mail: rob@blendser.com

mobiel: 06 51 64 41 42